

Cosa vediamo?



## *Sportello Arcobaleno: principali abitudini di fruizione da parte dei cittadini migranti*



*Indagine realizzata per:*



*Progetto finanziato da:*



*Ministero del Lavoro,  
della Salute e delle  
Politiche Sociali*

Nobody's Unpredictable



Roma, 3 Aprile 2009

Job n. 36589

## Obiettivi e principali finalità dell'indagine

Sportello Arcobaleno è un servizio di informazione realizzato dal Movimento Difesa del Cittadino e dal Movimento Consumatori, finanziato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali. L'obiettivo è tutelare i cittadini stranieri in Italia attraverso l'informazione dei loro diritti e garantendo loro la partecipazione attiva alla costruzione della società in cui sono inseriti.

Il progetto si basa, oltre che sugli sportelli aperti al pubblico, anche su un sito web e su un numero verde cui potersi rivolgere per informazioni unitamente ad altri strumenti di comunicazione come il **vademecum multilingue** ed una **guida di orientamento**.



Lanciato nel febbraio del 2008, il progetto si è posto inoltre l'obiettivo di verificare le **modalità** attraverso le quali i cittadini stranieri vengono in contatto con gli sportelli arcobaleno, per **quali operazioni**, e con quali **finalità** complessive.

E' con tale intento che MC e MDC hanno richiesto ad Ipsos l'effettuazione di una indagine conoscitiva al fine di meglio mettere a fuoco gli elementi precedentemente indicati.



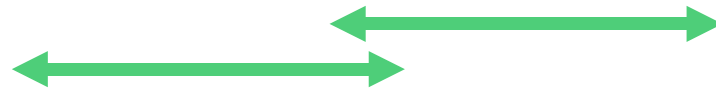
## Metodologia: come è stata svolta l'indagine



Operativamente, l'indagine è stata effettuata attraverso una stretta sinergia tra gli operatori degli sportelli Arcobaleno e l'Istituto Ipsos. In particolare:



Ha curato:



Hanno curato:



- **La realizzazione del questionario e dei documenti a corredo del materiale di indagine (moduli conta, documenti per la privacy, ecc.)**
- **La verifica della correttezza delle risposte fornite e la loro eventuale coerenza**
- **L'informatizzazione dei questionari cartacei**
- **L'analisi, l'interpretazione e la presentazione dei risultati**
- **La somministrazione dell'intervista ai cittadini stranieri tramite gli operatori degli sportelli Arcobaleno**
- **La raccolta e l'invio all'istituto Ipsos dei questionari cartacei e dei moduli collegati**

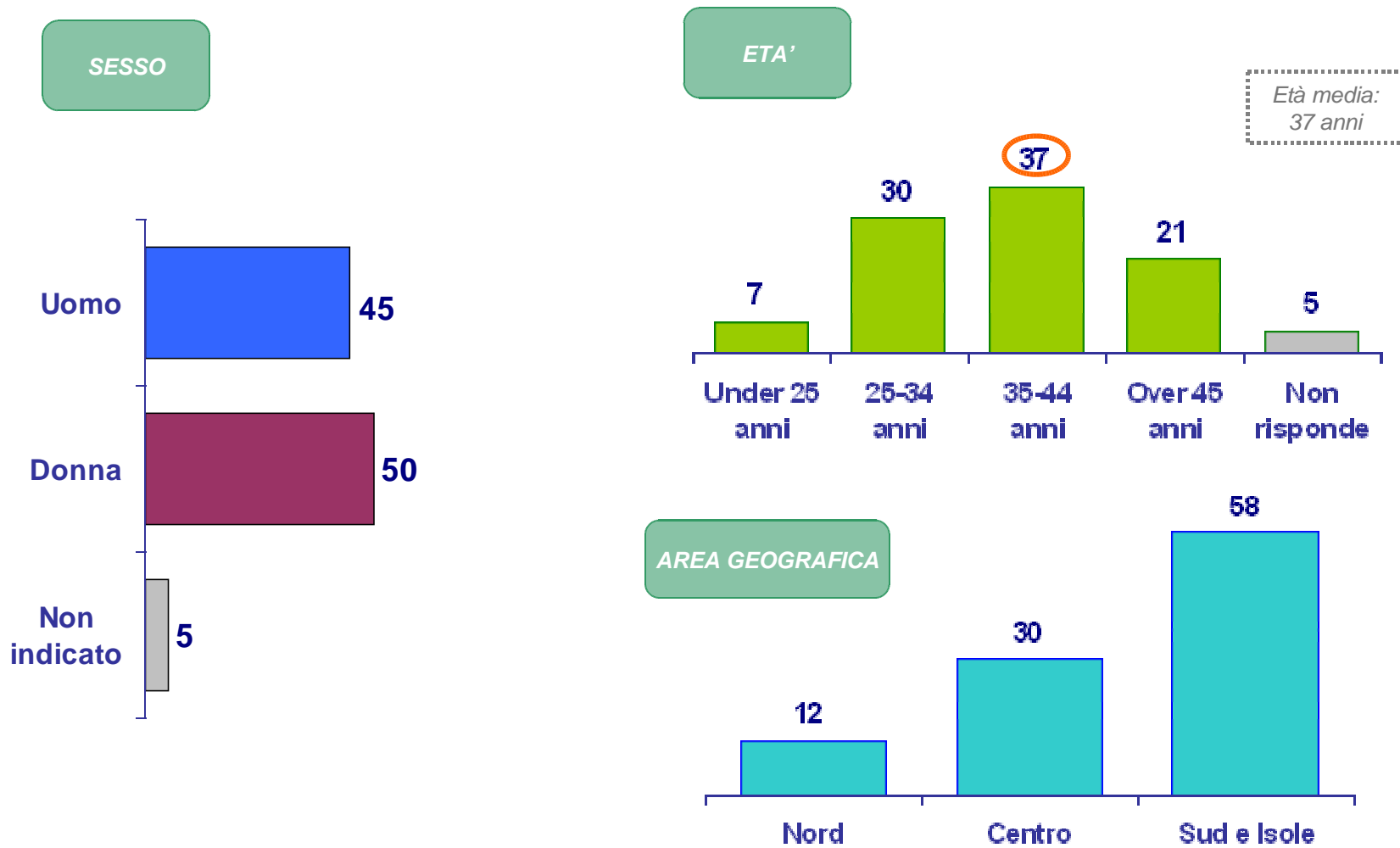
---

## *Le caratteristiche dei soggetti intervistati*



# Caratteristiche **ascritte** dei soggetti intervistati

Valori percentuali

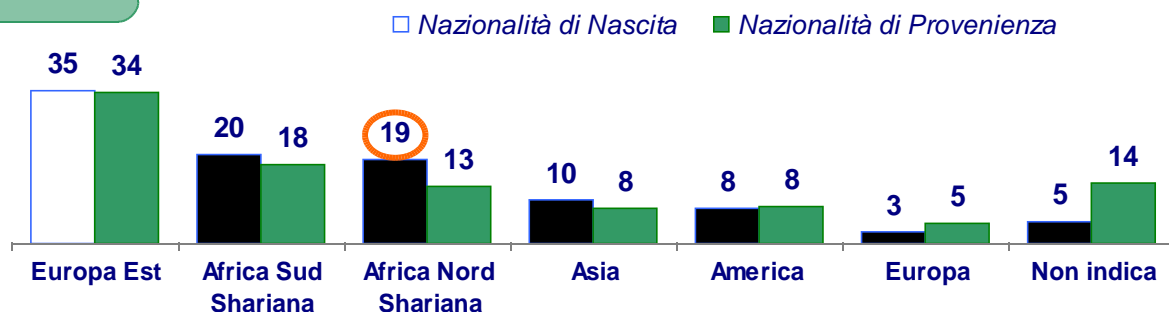


**NOTA:** L'area geografica rappresentata è quella riferita allo sportello e non quella dichiarata dall'intervistato a causa della numerosità dei campi non compilati relativamente a questa informazione

# Caratteristiche **ascritte** dei soggetti intervistati

Valori percentuali

## NAZIONALITA'



## PAESI RILEVATI

### ● EST EUROPA

Romania, Albania, Ucraina, Polonia, Moldavia, Russia, Repubblica Ceca, Bulgaria, Slovacchia, Kosovo

### ● AFRICA NORD SAHARIANA E SAHARIANA

Marocco, Tunisia, Sudan, Algeria, Libia, Egitto,

### ● ASIA

Sri Lanka, Libano, Filippine, Cina, India, Turchia, Bangladesh, Iran, Pakistan

### ●● AMERICA

Canada, Brasile, Perù, Colombia, Bolivia, Messico, Argentina, Ecuador, Cuba, Santo Domingo, Venezuela, El Salvador

### ● AFRICA SUD SAHARIANA

Seychelles, Mauritius, Congo, Sud Africa, Costa d'Avorio, Nigeria, Senegal, Ghana, Burkina Faso, Niger, Togo

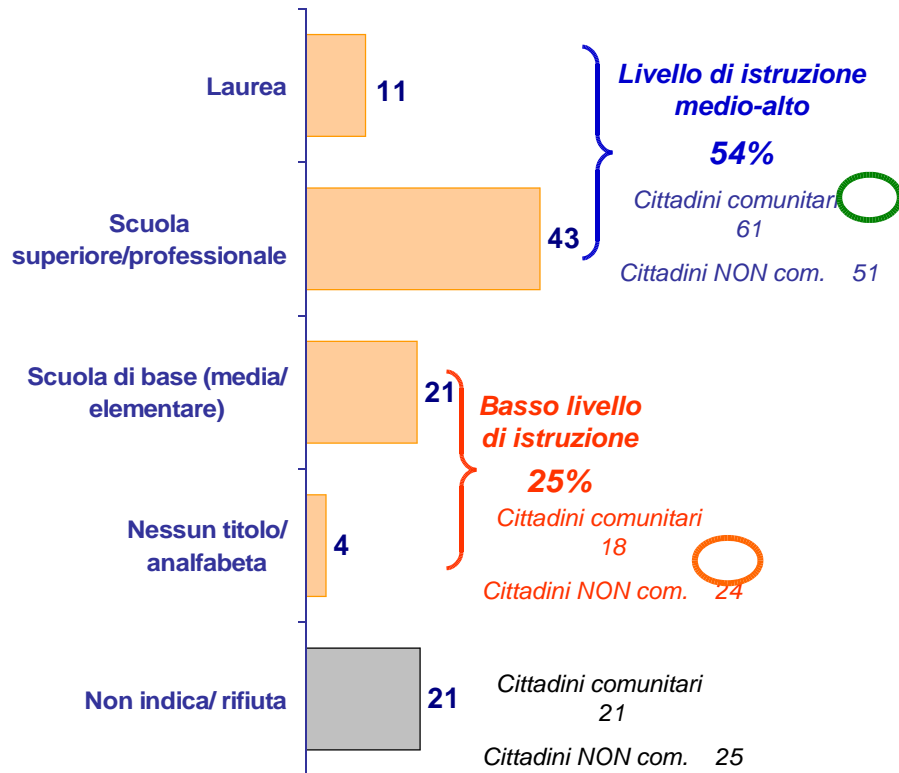
### ● EUROPA

Regno Unito, Portogallo, Italia, Spagna, Belgio, Francia

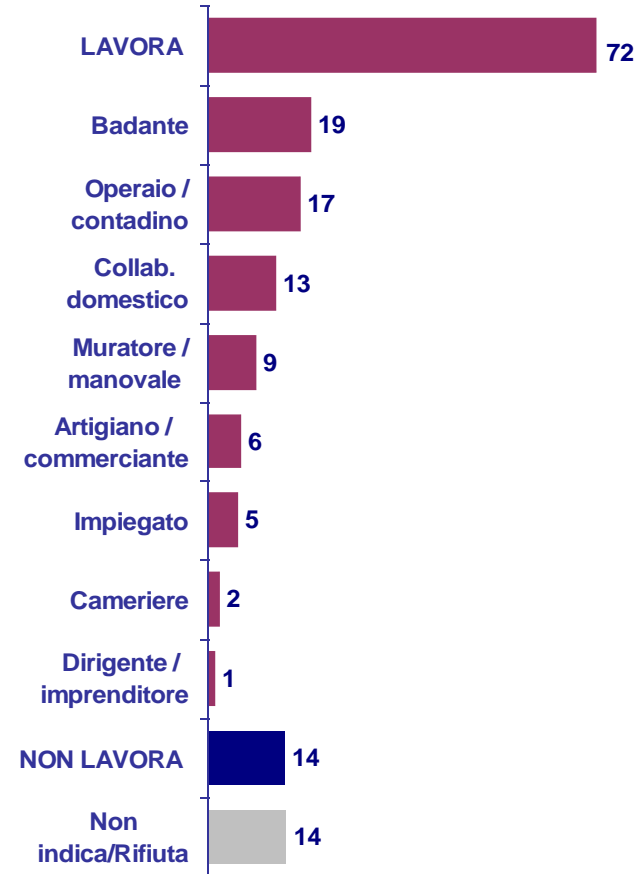
# Caratteristiche **ascritte** dei soggetti intervistati

Valori percentuali

## TITOLO DI STUDIO



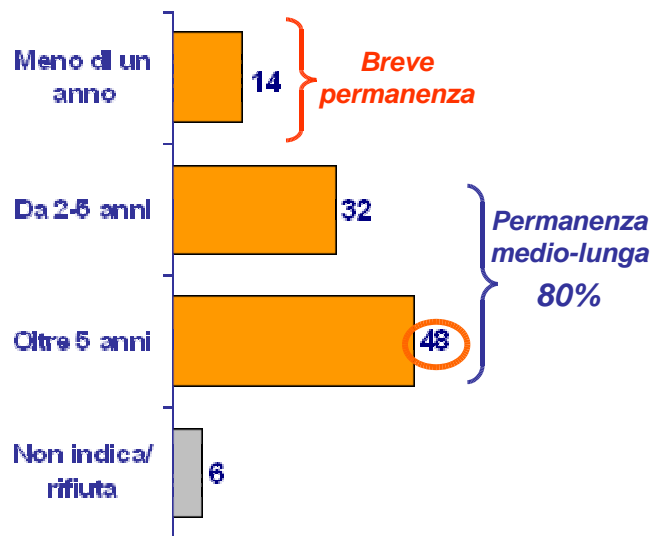
## PROFESSIONE



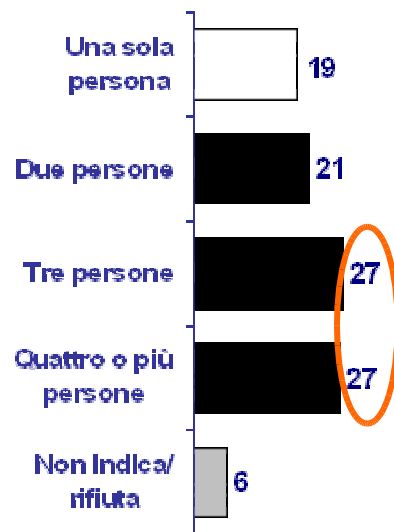
# Caratteristiche acquisite dei soggetti intervistati

Valori percentuali

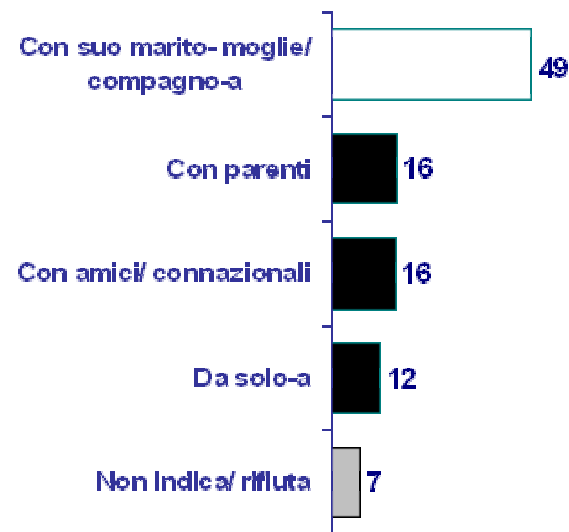
## PERIODO DI PERMANENZA IN ITALIA



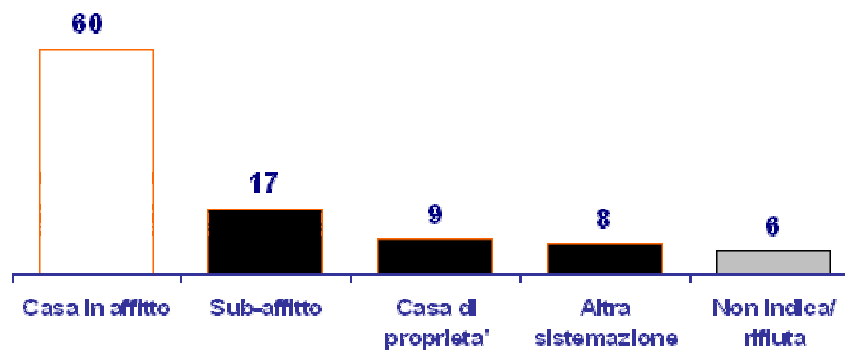
## NUMERO DI COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE



## CON CHI VIVE



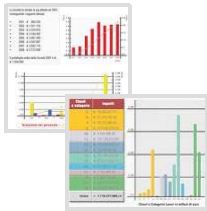
## TIPO DI ABITAZIONE



Base: totale rispondenti (N=321)

---

# *Analisi degli Sportelli Arcobaleno*



## I motivi della visita

D1) Per quale o quali motivi lei si è recato oggi presso questo sportello? Informazioni su ...  
[Domanda spontanea, risposta multipla]



	Base	TOTALE (321)
<b>ESSERE CITTADINO (NET)</b>		<b>46</b>
<u>RICHIESTA DOCUMENTI / ATTI AMMINISTRATIVI (SUBNET)</u>		<u>20</u>
→Rilascio di documenti da parte degli uffici della pubblica amministrazione		18
→ALTRO - Chiedere rateizzazione cartella esattoriale e diritti di cittadinanza generico		2
<u>CASA (SUBNET)</u>		<u>16</u>
→Come affittare una casa		6
→Come pagare le bollette (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)		6
→Come acquistare una casa		4
<u>CONTO CORRENTE (SUBNET)</u>		<u>9</u>
→Come aprire un conto corrente bancario/ postale		6
→Come attivare un mutuo presso la banca/presso la posta		3
<u>LAVORO (SUBNET)</u>		<u>2</u>
<b>ESSERE CONSUMATORE (NET)</b>		<b>41</b>
→Come cambiare / richiedere la sostituzione di un prodotto acquistato		17
→Come segnalare errori delle bollette (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)		16
→Sul comportamento da tenere in caso di controversie		9
→Come segnalare guasti o malfunzionamenti sulle utenze (gas/luce/ acqua/rifiuti/telefono ecc)		4
→ALTRO (Problemi con la banca, problemi con voli aerei, ricorso sanzione amministrativa)		3
<b>RICHIEDERE INFORMAZIONI (NET)</b>		<b>22</b>
→Sulle assicurazioni auto (rca auto)		6
→Come effettuare un trasferimento di denaro all'estero tramite le agenzie specializzate		1
→ALTRO - Informazioni (generico, non specifica altro) e altro generico		16

Base: totale rispondenti (N=321)

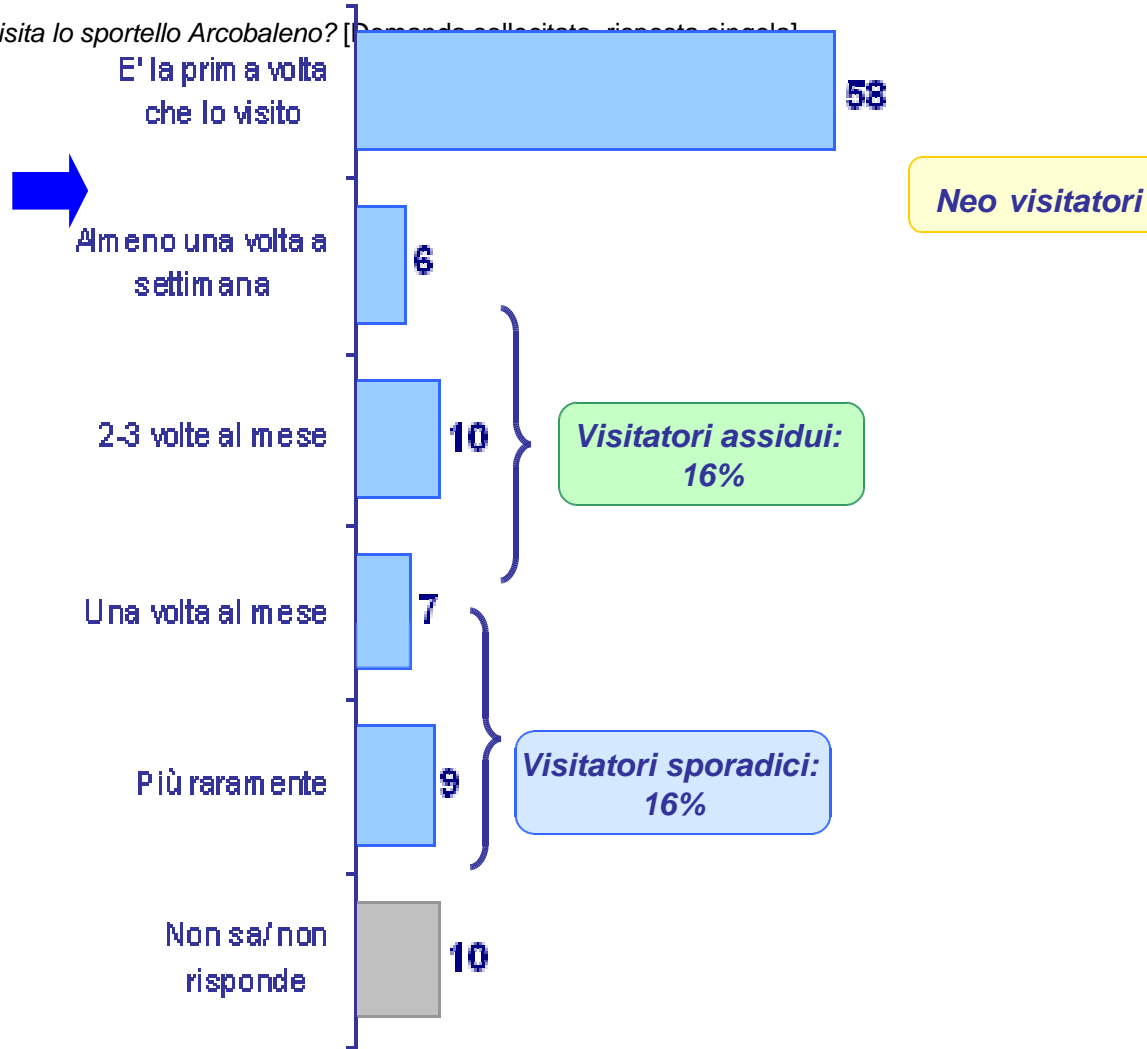
Non indica

2



## La frequenza delle visite

D2) Quanto spesso lei visita lo sportello Arcobaleno? [Domanda collocata, risposta singola]



## La persona interessata al motivo della visita

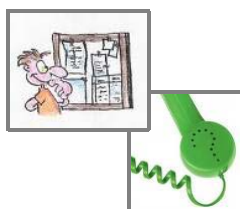
D3) Lei ha visitato lo sportello Arcobaleno per effettuare operazioni per...? [Domanda sollecitata, risposta multipla]



Nota: la somma dei valori può essere superiore a 100 in quanto sono ammesse più risposte

# I canali di conoscenza dello sportello Arcobaleno

D4) Come ha conosciuto lo sportello Arcobaleno? [Domanda sollecitata, risposta multipla]



	Base	TOTALE (321)
<b>CANALE INFORMALE (NET)</b>		<b>60</b>
→Me ne hanno parlato i miei parenti/amici/conoscenti/connazionali		44
→Me ne hanno parlato nei centri di aggregazione che frequento		11
→Me lo ha indicato il mio datore di lavoro		6
<b>CANALE STRUTTURATO/ TRADIZIONALE (NET)</b>		<b>31</b>
→Ho visto la pubblicità su depliant/ volantini		15
→Me ne hanno parlato le Associazioni dei Consumatori		5
→L'ho visto su Internet		4
→Me ne hanno parlato presso il Comune/ gli uffici della Pubblica Amministrazione		3
→Ho telefonato al numero verde		3
→ALTRO - Bachecca dell'associazione		1
<b>ALTRO GENERICO (NET)</b>		<b>2</b>
→ALTRO - TV		1
→ALTRO - Giornale		1
→ALTRO - Pagine Gialle		1
→ALTRO - Altro		1
<b>Non indica</b>		<b>10</b>



Base: totale rispondenti (N=321)



## Key Points



Ministero del  
Lavoro, della  
Salute e delle  
Politiche  
Sociali

- ✓ Per i soggetti intervistati, lo Sportello Arcobaleno è un luogo dove trovare risposta a dubbi di diversa natura. In particolare, le informazioni maggiormente richieste afferiscono alla **sfera dell'essere cittadino** (46%). Un pubblico analogamente numeroso è quello di coloro che si rivolgono allo sportello per ricevere informazioni afferenti alla **sfera dell'essere consumatore** (41%), mentre circa un quinto degli intervistati (22%) si rivolge allo sportello per richiedere **informazioni generiche** di vario tipo, tra cui, ad esempio, molto ricorrente è la richiesta di informazioni sull'assicurazione per l'automobile (il 35% del campione dichiara di possedere una macchina).
- ✓ Chi si reca allo sportello è spinto soprattutto da **motivazioni personali o familiari** (75%); circa un intervistato su 5 (21%) dichiara invece di essersi recato presso lo sportello per conto di amici o conoscenti.
- ✓ Nel corso del periodo della rilevazione, è **umentata** non solo **l'affluenza** allo sportello, ma anche la **frequenza delle visite**.  
In generale, infatti, la maggior parte dei soggetti intervistati (62%) ha visitato lo sportello nella seconda metà dell'anno (Agosto 2008- Marzo 2009) e, di questi, solo il 46% ha dichiarato di essere un neo visitatore, a fronte del 72% nella prima metà dell'anno (Gennaio- Luglio 2008).
- ✓ La gran parte dei visitatori dello sportello (60%) è venuta a conoscenza dell'esistenza dello stesso tramite **vie informali**. A ricorrere a questo tipo di canale sono soprattutto le donne, i giovani (under34), gli over44 anni, i soggetti provenienti da paesi extra-europei, i soggetti con un titolo di studio medio- basso (non laureati) e i neo trasferiti (coloro che vivono in Italia da un periodo inferiore ad un anno).  
I canali più strutturati e/o tradizionali (31%) sembrano invece ricevere maggior consenso presso gli uomini, i soggetti maggiormente istruiti (laureati), i soggetti provenienti da paesi appartenenti alla comunità europea, i 35-44enni e i cittadini che risiedono in Italia da un periodo di tempo medio- lungo (oltre 2 anni).
- ✓ Sembra inoltre esistere un legame tra il canale di conoscenza dello sportello e le motivazioni della visita. Chi ha conosciuto lo sportello tramite le **vie informali** richiede soprattutto informazioni di **carattere più quotidiano** (ad esempio come ottenere rilasci di certificati, documenti amministrativi, come segnalare imprecisioni sulle bollette delle utenze). Viceversa, chi si è rivolto alle vie più **tradizionali/ strutturate** è solito richiedere informazioni circa la gestione delle **esigenze più straordinarie** (cioè che riguardano l'acquisto di una casa, la posizione in caso di controversie), con l'intento di ottenere informazioni da soggetti con competenze qualificate nella materia.