

NewsLetter dell'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni di Bologna

REPORT DI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

di Raffaele Lelleri e Maria Francesca Bettinelli¹

(dicembre 2008; raccolta dati: primavera 2008)

Indice:

1. Introduzione	pag. 1
2. Chi sono i lettori della NewsLetter	pag. 2
3. Come viene utilizzata la NewsLetter	pag. 4
4. Valutazioni sulla NewsLetter	pag. 6
5. Conclusioni e proposte	pag. 7

1.

Introduzione

Dall'agosto 2002 l'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni redige e distribuisce una NewsLetter, che è ora si avvicina al suo 70° numero .

Nel dicembre 2004 la struttura della NewsLetter è stata profondamente rivista, è stato superato lo strumento del file in formato testo inviato in allegato ad una e-mail ed è stato lanciato un sito web dedicato: www.osservatorioimmigrazione.provincia.bologna.it.

Molte cose sono cambiate in questi 6 anni, che possiamo considerare sperimentali in senso lato. Basti pensare al numero di destinatari della NewsLetter, passato da 314 nel maggio 2002 a 3.855 a dicembre 2008 (+1.127%). Sono inoltre stati fondati vari altri strumenti informativi con base informatica e su tematiche similari.

¹ Grazie a Maria Chiara Patuelli e Marcello Brambilla, dell'Ufficio Immigrazione / Provincia di Bologna, che hanno redatto il questionario, e grazie ad Olivia Pinto, dello Staff Iperbole / Comune di Bologna, che ha curato gli aspetti web del questionario on-line.

E' ora tempo, per questo strumento di comunicazione e divulgazione, di far tesoro dell'esperienza maturata al fine di, realizzate le opportune revisioni, consolidare definitivamente i propri criteri di qualità.

Già nell'estate del 2003 l'Osservatorio ha promosso un'indagine di *customer satisfaction*, i cui risultati (301 intervistati) sono stati considerati nell'opera di ristrutturazione di fine 2004.

Nella primavera 2008 questa ricerca è stata ripetuta, con la stessa modalità di raccolta di dati (questionario on-line, di veloce auto-somministrazione e con domande per lo più chiuse) ed utilizzando batterie similari, al fine di garantire alcune linee di confronto in serie storica.

In questa relazione ne presentiamo le evidenze principali, fondati su 433 intervistati.

2.

Chi sono i lettori della NewsLetter

- In merito al genere, le donne si confermano in netta maggioranza: il 73% (circa 4 punti percentuali in più rispetto alla rilevazione del 2003).

- Anche l'età è rimasta sostanzialmente costante: circa un terzo dei lettori è ventenne ed un altro terzo trentenne. Molto meno rappresentate sono le fasce più anziane.

Tabella 1
Classi di età

	%
<20 anni	0,2
20-29 anni	28,2
30-39 anni	38,3
40-49 anni	17,4
50-65 anni	14,6
>65 anni	1,4
TOT	100,0

- Nel 42,4% dei casi il luogo di vita è Bologna città (+6,4% rispetto al 2003).

Se a tale quota si aggiunge quella delle persone che vivono negli altri Comuni della Provincia di Bologna (19%), si evince che il 61,4% dei lettori vive nel territorio di precipua pertinenza dell'Osservatorio delle Immigrazioni (5 punti percentuali in più rispetto alla rilevazione precedente).

Negli altri Comuni dell'Emilia-Romagna vive l'11,2% degli intervistati, nelle altre regioni italiane il 25,5% ed all'estero l'1,9%.

- Cittadinanza. Rilevante il raddoppio registrato nella quota relativa di lettori con passaporto straniero. Benché ancora in netta minoranza, essi raggiungono ora il 12,2%.

Sono soprattutto rappresentati dagli europei dell'est e dagli africani (principalmente subsahariani ma anche del nord), con una quota comunque non irrilevante di cittadini di Paesi a sviluppo avanzato.

Tabella 2
Provenienza dei lettori stranieri (classifica decrescente)

	N.
Est Europa e Balcani	15
Africa subsahariana	11
Paesi a sviluppo avanzato	7
Africa del nord (Maghreb)	6
Asia	4
America latina	3
(missing)	6
TOT*	52

- Titolo di studio: in media molto elevato. L'84,2% ha infatti almeno la laurea. Si rileva un aumento di questo gruppo pari a circa 4 punti percentuali rispetto al 2003.

- Per quanto concerne la condizione lavorativa, circa 8 intervistati su 10 sono in qualche modo inseriti nel mercato. Minoritari sono invece gli studenti (circa il 10%) ed i disoccupati/in cerca di occupazione (attorno al 6%).

La maggioranza degli occupati ha un contratto di lavoro dipendente (circa 1 su 2, soprattutto impiegati e intermedi), 1 su 3 ha un contratto atipico ed 1 su 10 è imprenditore/autonomo/libero professionista.

Quasi il 10% dei dipendenti insegna o fa ricerca.

- A riprova del rapido aumento delle iscrizioni alla NewsLetter registrato in questi anni, solo una minoranza degli intervistati (10,2%) dice di consultare questo strumento da almeno 4 anni.

L'anzianità di lettura è massimo di un anno nel in poco più di 1 caso su 4 (26% in generale vs. 48,1% tra i non italiani).

- Il lavoro (40%) è la principale finalità di utilizzo della Newsletter. Circa il 25% degli intervistati richiama invece il proprio interesse personale e un altro 25% lo studio/ricerca. Il volontariato e le altre finalità sono marginali.

Non emergono rilevanti differenze rispetto a quanto riscontrato nella rilevazione del 2003.

3.

Come viene utilizzata la NewsLetter

- Non emergono sostanziali differenze in merito alle sezioni della NewsLetter maggiormente consultate. Nessuna pare sostanzialmente trascurata.

L'analisi rivela tuttavia tre blocchi di interesse (tabella 3) ed alcuni – attesi – assi di preferenza (tabella 4).

Tabella 3
Aree di utilizzo (classifica decrescente)

Elevata frequentazione
1. Materiali, progetti ed altro (sezione molto consultata dal 39,9% degli intervistati e abbastanza consultata dal 43,5%)
2. Iniziative
3. Dall'Osservatorio
Media frequentazione
4. Attività istituzionali
5. Aggiornamenti giuridici
6. Formazione per immigrati
Minore frequentazione
7. Libri, film e siti web
8. Vetrina delle associazioni
9. Finanziamenti (sezione poco consultata dal 34,8% degli intervistati e per nulla consultata dal 17,0%)

Il quadro conferma a grandi linee quanto rilevato nel 2003, con due significative differenze:

- perdono relativamente peso le “Attività istituzionali”, che probabilmente, specie negli anni più recenti, hanno notevolmente migliorato i loro propri canali di comunicazione e diffusione di informazioni;
- soprattutto, assume forte rilevanza la sezione “Materiali, progetti ed altro” che, storicamente nata per dare spazio, in forma residuale, ad una serie di dati e notizie non chiaramente aggregabili ai capitoli precedenti, è col tempo divenuto il contenitore principale delle esperienze, dei materiali e delle ricerche sui temi

immigratori realizzati da parte di soggetti non istituzionali e/o operanti fuori dal territorio provinciale di Bologna.

Tabella 4
Stili di utilizzo

	Sezione consultata soprattutto da:
Attività istituzionali	Lettori con finalità principalmente lavorative. Lettori ultra-40enni.
Iniziative	-
Dall'Osservatorio	Lettori con maggiore anzianità di iscrizione alla NewsLetter. Lettori con finalità principalmente di studio/ricerca.
Vetrina delle associazioni	-
Aggiornamenti giuridici	Lettori con finalità principalmente lavorative.
Libri, film e siti web	Lettori con finalità principalmente di studio/ricerca o di interesse personale.
Finanziamenti	Lettori con finalità principalmente lavorative. Lettori 30enni ed ultra-40enni.
Formazione per immigrati	Lettori con minore anzianità di iscrizione alla NewsLetter. Lettori stranieri.
Materiali, progetti ed altro	-

- Auspicio di maggior approfondimento tematico. Questa classifica è sostanzialmente sovrapponibile a quella delle aree di interesse: le sezioni più lette sono quindi anche quelle che i lettori desidererebbero vedere maggiormente approfondite.

L'unica eccezione è rappresentata dalla rubrica "Dall'Osservatorio", che risulta molto letta ma non se ne richiede l'approfondimento. L'ipotesi è che nella maggioranza dei casi essa soddisfi pienamente già nella sua articolazione attuale le esigenze degli utenti.

Se comparati in serie storica, questi dati confermano sostanzialmente sia quanto già riscontrato nel 2003, sia il recente forte rilievo assunto dalla sezione "Materiali, progetti ed altro" sopra-menzionata (v. analisi della tabella 3).

Tabella 5
Aree di auspicio (classifica decrescente)

Forte richiesta di approfondimento
1. Materiali, progetti ed altro
Media richiesta di approfondimento
2. Iniziative
3. Aggiornamenti giuridici
4. Attività istituzionali
5. Formazione per immigrati
6. Finanziamenti
7. Libri, film e siti web
Minore richiesta di approfondimento
8. Dall'Osservatorio
9. Vetrina delle associazioni

- Servizi collaterali. L'unico strumento utilizzato dalla maggioranza dei lettori è il sito web della NewsLetter. Gli altri strumenti raccolgono un pubblico molto più limitato.

Tabella 6
Utilizzo dei servizi collaterali della NewsLetter

	% di sì
Sito web	71,9
Se sì sito web:	
- servizio on-line "Consulta le edizioni passate"	39,4
- servizio on-line "Cerca per parole chiave"	47,5
- servizio on-line "Proponi notizie alla Redazione"	8,0
Modalità di visualizzazione in formato testo (txt)	17,8
Servizio "Invia il link di questa notizia via e-mail"	33,9
Proposta via e-mail di notizie alla Redazione	8,7

4.

Valutazione della NewsLetter

- Contenuti. Come nel 2003, la NewsLetter dell'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni di Bologna è percepita come uno strumento aggiornato di notizie rilevanti. Per la stragrande maggioranza delle persone, infatti, essa è di fatto uno dei servizi

informativi di maggiore qualità esistenti sui temi dell'immigrazione a Bologna e provincia; per circa 4 su 10 è il principale.

Più di un lettore su 3 (36,3%) è molto soddisfatto dei suoi contenuti e circa 6 su 10 (61,5%) si dicono abbastanza soddisfatti.

Sono relativamente più soddisfatti:

- i lettori con maggiore anzianità di iscrizione alla NewsLetter;
- coloro che la consultano per finalità lavorative;
- gli adulti rispetto ai più giovani;
- gli italiani rispetto agli stranieri.

L'area dell'insoddisfazione è molto limitata e rende conto del giudizio di solo il 2% circa degli intervistati.

- Come auspicato, è migliorato, rispetto ai dati emersi nell'indagine precedente, vale a dire prima della sua riprogettazione, il giudizio sulla facilità di consultazione della NewsLetter. Il 76,4% dei lettori la considera di facile consultazione (vs. 59,3% nel 2003). Il 3,5% (vs. 6,3%) rimane tuttavia insoddisfatto al riguardo.

- Gradevolezza e funzionalità: giudizi favorevoli e notevolmente migliorati rispetto al 2003 (soprattutto in riferimento al secondo aspetto).

Trovano la NewLetter gradevole 3 intervistati su 4 (74,9% vs. 41,9% registrato nel 2003) e sgradevole il 3,8% (vs. 7,2%).

La trovano funzionale l'83,2% (vs. 46,3%) e disfunzionale il 3,5% (vs. 10,9%).

- Anche l'articolazione delle aree tematiche trova il favore dei lettori. Il 97,6% è soddisfatto del modo in cui sono suddivise le varie sezioni, e la quasi totalità ritiene che sia giusto sia il numero delle notizie inserite nella NewsLetter (87,6%) che il numero dei capitoli in cui essa è suddivisa (90,2%).

In merito a quest'ultima questione, è per altro interessante notare come il peso di chi propende per una riduzione e semplificazione della NewsLetter (meno notizie e meno sezioni), benché limitato in termini assoluti, sia sempre, in termini relativi, pari a quasi il doppio di chi invece chiede un incremento e complessificazione della stessa.

5.

Conclusioni e proposte

La NewsLetter dell'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni di Bologna si conferma uno strumento gradito ed utilizzato da operatori del settore presenti prevalentemente nel territorio di sua competenza.

Interessante è, per altro, l'aumento della quota di lettori non italiani, che verosimilmente la utilizzano anche per proprie finalità personali.

Mediamente elevata è la soddisfazione registrata in merito ai suoi contenuti, grafica e struttura.

La ristrutturazione della NewsLetter del 2004 ne ha migliorato sensibilmente la facilità di consultazione, sebbene una serie di strumenti introdotti in quell'occasione fatichi tuttora ad entrare nelle abitudini di consultazione della maggior parte degli intervistati. Rimane da capire se tale limite vada interpretato in termini di opportunità già esistenti ma ancora non pienamente colte dal nostro pubblico di riferimento, oppure, al contrario, come segnale di inadeguatezza di questo tipo di servizio.

Alla luce dell'offerta di nuove soluzioni rese disponibili dallo sviluppo tecnologico, si pongono comunque già ora alcune precise linee ipotetiche di miglioramento, proposte anche da vari intervistati, lungo i seguenti assi:

- semplificazione sia del *back-office* che del prodotto finale della NewsLetter elettronica (immagini e colori, formati, *layout* e indici...), anche al fine di renderla più *user-friendly* e meglio fruibile da parte *browser* di diverso tipo;
- affiancamento di un *feed* RSS;
- promozione ed ottimizzazione del contributo di redattori locali e decentrati.

Più complesso è lo scenario delle proposte di miglioramento raccolte per quanto riguarda la qualità delle notizie veicolate dalla NewsLetter.

Sostanzialmente tre sono le questioni aperte (tabella 7).

Tabella 7
Proposte per migliorare la qualità delle notizie

Questione aperta	Linee di miglioramento
1. La sezione “Materiali, progetti ed altro” è di fatto divenuta troppo estesa e trasversale.	Va deciso se limitarne la portata, ri-centrandone eventualmente il <i>focus</i> , e/o se disaggregarla in una serie di sotto-capitoli più mirati e di dimensioni più limitate.
2. Vi è talvolta un problema di ritardo delle notizie. Lo rilevano sia alcuni lettori che la Redazione stessa, che spesso si trova infatti nella condizione di non poter selezionare una notizia rilevante perché non congruente rispetto alla cadenza mensile dell'invio della NewsLetter	A tal fine va probabilmente ri-promossa la collaborazione da parte dei produttori di notizie, affinché i contatti siano pronti e lo scambio conveniente e quindi virtuoso per tutti i soggetti coinvolti. Vanno altresì sperimentate modalità innovative per utilizzare meglio di quanto finora fatto, alla stregua di un sistema integrato, i vari canali di

elettronica.	comunicazione collettiva a nostra disposizione: - la NewsLetter elettronica a cadenza mensile; - la NewsLetter monografica inviata ad hoc; - il sito web della NewsLetter; - il rullo "Primo Piano" sul sito web della NewsLetter; - gli spazi informativi all'interno del nuovo sito web dell'Ufficio Politiche dell'Immigrazione della Provincia di Bologna: www.provincia.bologna.it/immigrazione.
3. Più in generale, da varie parti giungono richieste di ampliamento dello spettro dei contenuti coperti, includendo ad esempio: storie di vita e articoli giornalistici di inchiesta e di opinione, inserzioni e offerte di lavoro/stage in Italia e all'estero, FAQ pratiche, informazioni per chi vuole emigrare in Italia – possibilmente in formato sia elettronico che cartaceo (per chi non ha accesso alla posta elettronica), sia in italiano che almeno in una lingua veicolare, preferibilmente integrate da un forum on-line e realizzate in collaborazione con altri enti al fine di rendere la NewsLetter pienamente spendibile anche al di	Vanno adeguatamente governate le aspettative che uno strumento come la NewsLetter suscita, tenendo soprattutto presente il ruolo istituzionale dell'Osservatorio. Da questo punto di vista la centralità del territorio provinciale di Bologna non può quindi che essere confermata. I criteri di notiziabilità² delle informazioni che abbiamo costruito negli anni, che guidano la nostra opera e che sono alla base dei nostri criteri di qualità, vanno probabilmente meglio esplicitati – se necessario anche per discutere della loro tenuta ed opportunità. Vanno infine trovati nuovi equilibri su due fronti: - tra testi di sintesi e testi di approfondimento;

² Al fine di garantire la qualità del prodotto e rispettare il mandato dell'Osservatorio, le notizie contenute nella NewsLetter vengono attualmente selezionate dalla Redazione in base ai seguenti criteri generali:

- ambito territoriale: info su Bologna e provincia ed eventualmente sulle zone limitrofe; sono inserite anche info di evidente impatto sovra-locale, nazionale ed europeo/internazionale;
- contenuti: info su immigrazione straniera in Italia ed intercultura; non sono invece trattate la cronaca internazionale e le tematiche della cooperazione allo sviluppo;
- carattere istituzionale: info su eventi e documenti definitivi ed ufficiali; non sono invece trattate le prese di posizione, le proposte (compresi i disegni di legge), le storie personali (tranne quando rientrano in report di ricerca);
- completezza: info su materiali soltanto se disponibili al lettore in versione completa (documenti scaricabili on-line);
- sussidiarietà: quando realizzati da soggetti diversi rispetto a quelli istitutori dell'Osservatorio (cioè: Provincia, Comune e Prefettura-UTG di Bologna), gli eventi e documenti sono inseriti nella NewsLetter soltanto se già on-line su altri siti web;
- compatibilità temporale: la NewsLetter esce usualmente ogni fine mese; contiene quindi info (eventi e scadenze) coerenti con tale tempistica. In casi di particolare importanza, la Redazione può decidere di inserire info nel rullo in "Primo Piano" e/o di inviare una NewsLetter monografica dedicata.

Tutti sono invitati a proporre notizie alla Redazione, che valuta di caso in caso il loro eventuale inserimento nella NewsLetter.

fuori della provincia di Bologna.	- nella collaborazione con gli altri media che si occupano, con modalità e canali differenziati, di temi analoghi.
-----------------------------------	--

L'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni di Bologna valuterà con attenzione queste proposte ed, alla luce delle risorse effettivamente disponibili nel medio periodo, redigerà a breve un progetto di miglioramento della propria NewsLetter elettronica mensile.

Coglie infine l'occasione per ringraziare i numerosi lettori della NewsLetter che hanno risposto al questionario di soddisfazione.