



Osservatorio delle Immigrazioni

Report di Indagine sulla Soddisfazione degli Utenti della Newsletter

di Raffaele Lelleri e Maria Chiara Patuelli¹

(dicembre 2013; raccolta dati: ottobre-novembre 2013)

Indice:

1. Introduzione	pag. 1
2. Chi sono i lettori della Newsletter	pag. 2
3. Come viene utilizzata la Newsletter	pag. 5
4. Valutazioni sulla Newsletter	pag. 7
5. Conclusioni	pag. 8

1.

Introduzione

Da agosto 2002 l'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni redige e distribuisce mensilmente una Newsletter elettronica, che ora ha superato il suo 130° numero; se in tale computo inseriamo anche le cosiddette 'edizioni speciali', atte a veicolare singole notizie di rilievo, il numero di Newsletter spedite supera la quota di 160.

¹ Gli autori ringraziano Fabrizio Macino, dell'U.O. Sistemi informativi Web Internet e Intranet della Provincia di Bologna, che ha collaborato allo studio in riferimento agli aspetti web del questionario.

Molte cose sono cambiate in questo decennio.

- Innanzitutto, nel contesto circostante sono stati fondati vari altri strumenti informativi di tipo informativo su tematiche simili, di ambito locale, nazionale o internazionale.

- Dal punto di vista interno, al fine di qualificarla, la nostra Newsletter è stata rivista due volte:

- a dicembre 2004 – quando la sua struttura è stata profondamente ristrutturata: stato superato lo strumento del file in formato testo inviato in allegato ad una e-mail ed è stato lanciato il sito web dedicato: www.osservatorioimmigrazione.provincia.bologna.it [che ora funge da mero archivio storico]
- a marzo 2011 – quando il sistema in uso è stato semplificato, le sezioni aggregate (da 9 a 5, v. nota a piè di pagina n. 3) ed è stato lanciato il nuovo sito web dedicato, tuttora in uso: <http://osservimmigr.provincia.bologna.it/newsletter/>

- Infine, il numero dei suoi iscritti ha continuato ad aumentare significativamente. Essi erano 314 nel maggio 2002, 3.855 a dicembre 2008 e 5.685 a dicembre 2013 – con un incremento del 1.810%.

A dicembre 2013, il tasso di recapito è stato del 79,9%; tale indicatore è sceso di circa 4 punti percentuali nel corso degli ultimi 2,5 anni.

Per conoscere il profilo dei nostri lettori e comprenderne gli stili di utilizzo, sono state promosse due indagini di soddisfazione: nel 2003 (301 rispondenti) e nel 2008 (433 rispondenti). Per quanto possibile, è a partire dalle loro richieste di miglioramento che sono state realizzate le due revisioni di cui sopra.

E' ora tempo, per questo strumento di comunicazione e divulgazione, di far ulteriore tesoro dell'esperienza maturata al fine di consolidare definitivamente i propri criteri di qualità. Siamo pertanto giunti alla terza indagine di *customer satisfaction* della Newsletter.

Per quanto possibile, compatibilmente con i cambiamenti intercorsi in questi anni nella struttura della Newsletter, si è cercato di mantenere batterie di domande similari al fine di garantire alcune linee di confronto in serie storica.

Come nelle precedenti edizioni, nei mesi di ottobre e novembre 2013 è stato proposto un questionario anonimo on-line. Composto da 28 domande chiuse ed una domanda aperta finale, ha utilizzato la piattaforma *open-source LimeSurvey*.

Hanno partecipato all'indagine, rispondendo all'invito inviato via e-mail (e ai tre solleciti che sono seguiti), 409 persone. I rispondenti rappresentano l'8,8% delle persone che, per quanto noto all'Osservatorio, hanno ricevuto l'invito via e-mail.

E' pari a 361 il numero dei questionari compilati on-line ritenuti validi².

2.

Chi sono i lettori della Newsletter

- In merito al genere, le donne si confermano in netta maggioranza: il 74,3% (5 punti percentuali in più rispetto alla rilevazione del 2003 e poco più di un punto percentuale rispetto al 2008).

² Sono stati considerati 'validi' i questionari raccolti con almeno una risposta adeguatamente compilata.

- L'età ha visto un profondo mutamento confronto alla rilevazione del 2008 (vedi Tabella 1): è nettamente aumentata l'età media dei lettori; più del 57% ha almeno 40 anni.

Tabella 1
Classi di età dei lettori della Newsletter che hanno risposto al questionario, nel 2008 e 2013

	% 2008	% 2013
<20 anni	0,2	0,0
20-29 anni	28,2	14,6
30-39 anni	38,3	28,2
40-49 anni	17,4	22,5
50-65 anni	14,6	32,0
>65 anni	1,4	2,8
<i>TOT</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

- Nel 41,3% dei casi il luogo di vita è Bologna città (percentuale leggermente diminuita confronto al 2008).

Se a tale quota si aggiunge quella delle persone che vivono negli altri comuni della provincia di Bologna (25,7%, in aumento), si evince che il 67% dei lettori vive nel territorio di precipua pertinenza dell'Osservatorio delle Immigrazioni (5 punti percentuale in più rispetto alla rilevazione precedente).

Negli altri comuni dell'Emilia-Romagna vive l'8,9% degli intervistati, nelle altre regioni italiane il 22,5% ed all'estero l'1,6%.

- Cittadinanza. I lettori con cittadinanza straniera o con doppia cittadinanza rappresentano il 5,8% (percentuale simile a quelle registrata nel 2003, ma dimezzata confronto al 2008).

- Titolo di studio: è in media molto elevato. L'85,7% ha infatti almeno la laurea.

- Per quanto concerne la condizione lavorativa, più di 8 intervistati su 10 sono in qualche modo inseriti nel mercato del lavoro. Minoritari sono invece gli studenti (il 3,8%, in netto calo confronto al 2008 quando superavano il 10%) ed i disoccupati/in cerca di occupazione (il 7,6%); i pensionati rappresentano il 6,3% dei lettori.

La Tabella 2 presenta il settore di attività/interesse prevalente. Più di un rispondente su 3 dichiara il Privato e/o il Terzo settore di area, con varie specificità; 1 su 5 gli enti pubblici territoriali con competenze in materia di politiche dell'integrazione; seguono, distaccati, il comparto scolastico e formativo, quello sanitario e quello di rappresentanza collettiva degli interessi.

Tabella 2
Settore di attività/interesse principale

	%
Privato/Associazionismo in ambito sociale, educativo, della mediazione culturale, dell'insegnamento dell'italiano L2	33,5
Regione ed Enti locali	20,8
Scuola, istruzione e formazione	15,0
Università, ricerca scientifica	11,2
Azienda USL	6,1
Politica, sindacato, associazioni di categoria	5,4
Altro	8,0
<i>TOT</i>	<i>100</i>

- Anzianità di lettura: Il 35,4% dei lettori dice di consultare questo strumento da almeno 4 anni. Si tratta di un dato in prevedibile aumento confronto al 10,2% registrato nel 2008.

I nuovi lettori (iscritti alla Newsletter da meno di un anno) che hanno risposto al questionario sono circa 1 su 10 (erano 1 su 4 nel 2008). Aumenta invece la percentuale dei lettori 'storici': ben il 16,8% è iscritto da più di 6 anni.

- Il lavoro (55%) è la principale finalità di utilizzo della Newsletter, in aumento confronto al 2008 (40%).

In calo invece la percentuale di intervistati che la legge per interesse personale (18,1%) e per studio/ricerca (15,9%). I lettori interessati per le attività di volontariato rappresentano il 10,6%.

3.

Come viene utilizzata la Newsletter

Con la revisione della Newsletter del 2011, la divisione in sezioni della NewsLetter è mutata³. Considerando che si è trattato sostanzialmente di un accorpamento, riteniamo sia comunque possibile procedere ad un raffronto che le precedenti rilevazioni del 2003 e del 2008.

- 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
Classifica delle sezioni maggiormente consultate

Elevata frequentazione:
a) Materiali e progetti (sezione molto consultata dal 37,9% degli intervistati e abbastanza consultata dal 48,8%)
b) Iniziative
Media frequentazione:
c) Risorse e opportunità
Minore frequentazione:
d) Attività istituzionali
e) Aggiornamenti giuridici (sezione frequentata poco o per niente dal 34,8% degli intervistati)

Rispetto all'indagine del 2008, si conferma l'interesse per le sezioni "Materiali e progetti" e "Iniziative", mentre le attività istituzionali continuano a perdere peso. Di minore interesse anche la sezione aggiornamenti giuridici.

³ Prima del 2011 le sezioni presenti erano: Attività istituzionali; Iniziative; Dall'Osservatorio; Vetrina delle associazioni; Aggiornamenti giuridici; Libri, film e siti web; Finanziamenti; Formazione per immigrati; Materiali, progetti e altro. L'aggregazione è stata così realizzata.

- La nuova sezione "Iniziative" è esattamente sovrapponibile alla precedente.
- La nuova sezione "Attività istituzionali" raccoglie le vecchie sezioni "Attività istituzionali" e "Dall'Osservatorio".
- La nuova sezione "Aggiornamenti giuridici" è esattamente sovrapponibile alla precedente.
- La nuova sezione "Materiali e progetti" raccoglie le vecchie sezioni "Libri, film e siti web" e "Materiali, progetto e altro".
- La nuova sezione "Risorse e opportunità" raccoglie le vecchie sezioni "Finanziamenti", "Formazione per immigrati".
- La vecchia sezione "Vetrina delle associazioni" è stata eliminata.

“Risorse e opportunità” sembra riscuotere maggiore interesse confronto alle sezioni precedentemente esistenti e qui confluite: si può pertanto desumere che l'accorpamento sia stato apprezzato dai più.

La Tabella 4 rivela che l'utilizzo è sostanzialmente omogeneo tra i gruppi di lettori, con solo alcune differenze significative: i lettori con maggior anzianità consultano l'area istituzionale più degli altri, da un lato, e gli aggiornamenti giuridici riscuotono più interesse tra gli stranieri, rispetto che tra gli italiani, e tra i lettori per motivi di volontariato, rispetto a quelli per lavoro.

*Tabella 4
Stili di utilizzo*

	Sezione consultata soprattutto da:
Iniziative	- Nessuna differenza di nota -
Attività istituzionali	Lettori con maggiore anzianità di iscrizione alla Newsletter.
Aggiornamenti giuridici	Lettori stranieri. Lettori volontari rispetto a coloro che utilizzano la Newsletter per lavoro.
Materiali, progetti ed altro	- Nessuna differenza di nota -
Risorse e opportunità	- Nessuna differenza di nota -

- Auspicio di maggior approfondimento tematico. In generale, emerge un quadro di dispersione dei desideri di approfondimento dei lettori, che non confluiscono in maniera rilevante nella richiesta di modificare alcuna sezione in particolare.

In ogni caso, un lettore su due vorrebbe un maggiore approfondimento della sezione “Materiali e progetti”; il risultato è in linea con l’elevato livello di utilizzo della stessa (Tabella 5). Il 44% dei lettori chiede inoltre di approfondire la sezione “Risorse e opportunità”. Si conferma una più bassa domanda di approfondimento sulle “Attività istituzionali”, probabilmente perché la richiesta di informazioni viene soddisfatta anche attraverso altri canali di comunicazione e diffusione delle informazioni.

*Tabella 5
Classifica delle sezioni per auspicio di approfondimento*

Forte richiesta di approfondimento:
a) Materiali e progetti
b) Risorse e opportunità
Media richiesta di approfondimento:
c) Aggiornamenti giuridici
d) Iniziative
Minore richiesta di approfondimento:
e) Attività istituzionali

C'è una maggiore richiesta di approfondimento della sezione "Iniziativa" tra chi legge la Newsletter per interesse personale, al contrario di chi lo fa per studio/ricerca. La sezione "Aggiornamenti giuridici", coerentemente con il gradimento, ha una maggiore richiesta di approfondimento da parte dei cittadini stranieri, mentre "Risorse e opportunità" ce l'ha da parte degli italiani. Infine, chi legge la Newsletter per studio/ricerca vorrebbe la sezione "Materiali e progetti" più approfondita.

- Servizi on-line collaterali. La quasi totalità dei lettori accede principalmente via mail alla Newsletter. Il 39,3% riferisce comunque di utilizzare il sito web della Newsletter indipendentemente dalla mail inviata mensilmente.

Un lettore su tre ha utilizzato almeno una volta il servizio "Ricerca per edizione" per consultare Newsletter precedenti. Anche il servizio "Ricerca libera" disponibile sul sito è stato utilizzato con una buona frequenza dai lettori (il 43%).

- Pochi lettori hanno proposto notizie da pubblicare (il 9%) e quasi tutti hanno visto poi l'effettivo inserimento della notizia proposta nella Newsletter.

- Da qualche tempo, alcune notizie vengono inserite in inglese. Quasi il 65% dei lettori dichiara di non avere difficoltà nella loro comprensione.

4.

Valutazione della Newsletter

- Contenuti. Come già nel 2003 e nel 2008, la Newsletter dell'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni di Bologna è percepita come uno strumento aggiornato di notizie rilevanti. Per due lettori su tre si tratta dell'unica Newsletter consultata sul tema immigrazione. Tra chi legge anche altri strumenti informativi, il 34,3% lo reputa di migliore qualità, i restanti in media.

Più di 4 lettori su 10 (41,3%) sono molto soddisfatti dei suoi contenuti, mentre circa il 55% si dice abbastanza soddisfatto. Il livello di soddisfazione è sostanzialmente omogeneo con quello riscontrato nel 2008.

L'area dell'insoddisfazione è molto limitata e rende conto del giudizio di solo l'1,3% degli intervistati.

Tra le motivazioni di apprezzamento maggiormente riportate dai lettori: l'aggiornamento e l'eshaustività delle notizie inserite, la varietà ed eterogeneità dei contenuti, la capacità di trasmettere in modo semplice e sintetico le informazioni.

Tale quadro è confermato dal fatto che la quasi totalità dei lettori ha trovato nella Newsletter informazioni di cui prima non era a conoscenza.

- E' rimasto stabile confronto al 2008 il giudizio dei lettori sulla facilità di consultazione: il 78,1% considera la Newsletter dell'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni di Bologna decisamente di facile consultazione, e solo il 4% è insoddisfatto al riguardo.

- Gradevolezza e funzionalità: anche in questo caso sono stati raccolti giudizi favorevoli e poco mutati nel tempo. Il 72% degli intervistati trova di qualità l'impostazione grafica della Newsletter.

Benché il livello di apprezzamento sia elevato, c'è un discreto numero di persone che nella sezione finale del questionario dedicato alle proposte di miglioramento esprime la richiesta di incrementare la qualità degli aspetti grafici.

- Anche l'articolazione delle aree tematiche trova il favore dei lettori. La quasi totalità (96,7%) è soddisfatto del modo in cui sono suddivise le varie sezioni, e l'88,3% ritiene che sia giusto il numero delle notizie inserite nella Newsletter.

5.

Conclusioni

I principali risultati dell'indagine:

- L'età media del pubblico della Newsletter si è decisamente innalzata
- E' calata la percentuale degli studenti
- I nuovi lettori sono notevolmente diminuiti, mentre si mantiene forte la capacità di fidelizzare i lettori di più lunga durata
- L'apprezzamento dei contenuti è quasi universale
- C'è un forte interesse per tutte le sezioni, senza particolari distinzioni per tipologie di lettori
- Molto alto è il gradimento anche della modalità di consultazione, gradevolezza e funzionalità

È forte l'interrogativo se i cambiamenti nella composizione dei lettori siano dettati da una minore capacità della Newsletter di attrarre nuovi giovani lettori (anche a causa dell'ampliamento di strumenti a disposizione), oppure se dipendano da un minore interesse specifico per le tematiche connesse all'immigrazione tra tali generazioni.

Il quadro degli utenti sembra delinearci nel seguente modo: sempre più da lavoratori del sociale (enti pubblici o privato sociale) con una lunga esperienza, radicati nella provincia di Bologna (è sempre più forte la territorializzazione tra i lettori).

Spicca il calo dei lettori che hanno risposto all'indagine confronto alla rilevazione del 2008 (da 433 a 409 – un numero di molto inferiore alle aspettative).

È possibile che questo dipenda da un indirizzario obsoleto, nel quale sono ancora inserite persone iscritte da molto tempo che non leggono e/o ricevono più la Newsletter; è anche ipotizzabile che sia minore la motivazione a contribuire al miglioramento di questo servizio informativo e/o che si tratti di un pubblico diventato negli anni più 'passivo' perché considera oramai consolidata Newsletter, di fatto data per scontata, non un progetto in costruzione – con pertanto una minore carica di innovatività.

Da questo punto di vista, la Newsletter, in un contesto profondamente mutato nei 10 anni intercorsi dalla prima rilevazione, parrebbe aver raggiunto una maturità nella qualità del servizio erogato e consolidato il proprio uditorio.

Nel breve termine,, sarà necessario investire risorse di tempo per qualificare l'aggiornamento della mailing-list della Newsletter, con un duplice obiettivo: eliminare gli indirizzi non più in uso, e, soprattutto, aggiungere d'ufficio quelli dei referenti delle politiche migratorie che in questi anni si sono avvicinati sul nostro territorio.

Una volta chiarito il quadro delle riforme istituzionali degli enti locali, sarà opportuno riflettere sul significato e sulle potenzialità di questo strumento informativo, anche alla luce degli esiti di questa indagine.