



**CITTA' DI BASSANO DEL GRAPPA**  
Provincia di Vicenza

*Area 2° - Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici*

## **Ufficio Statistica**

### **L'INFORMAGIOVANI VISTO DAI CITTADINI STRANIERI**

**Analisi dei dati di un'indagine  
condotta dall'Informagiovani di Bassano del Grappa**

**Anno 2004**

---

**Analisi e interpretazione dati: dott.ssa Annachiara Zuccollo**

**Supervisione: dott. Gabriele Tasca**

---

## **OBIETTIVI**

La presente analisi dei dati ha lo scopo di capire se l'Informagiovani di Bassano del Grappa è conosciuto dai cittadini stranieri e in quale modo venga visto e compreso da essi. Si vuole sapere se e quanto spesso lo frequentano e con quali motivazioni vi si rivolgono. Si vogliono, inoltre, cogliere le caratteristiche dello straniero che va alla ricerca di informazioni in questo ufficio, quali informazioni egli ricerca, quali siano le sue aspettative.

Un obiettivo ulteriore è capire se i cittadini stranieri siano soddisfatti delle informazioni ottenute e in che misura lo siano.

Infine, si vogliono trarre notizie utili al miglioramento della conoscenza dell'Informagiovani da parte dei cittadini, nonché all'incremento della soddisfazione dei suoi utenti.

## **CENNI METODOLOGICI**

**Questionario:** predisposto dall'Informagiovani (nel seguito anche IG)

Il questionario è suddiviso in tre parti: la prima per sondare la conoscenza dell'Informagiovani da parte dei cittadini stranieri, la seconda relativa alla frequentazione dell'Informagiovani da parte degli intervistati e la loro soddisfazione sulle informazioni ricevute. L'ultima parte riguarda le aspettative rispetto al servizio. Sono stati, inoltre, rilevati alcuni dati anagrafici, quali età, cittadinanza e condizione professionale.

**Campione:** predisposto dall'Informagiovani; distinto in tre sub-campioni, detti anche strati, corrispondenti alle seguenti tipologie:

1. **frequentatori dell'informagiovani** – cittadini stranieri che, nel periodo di rilevazione, si sono recati all'Informagiovani: hanno risposto al questionario coloro che conoscevano sufficientemente l'italiano e che erano disponibili a collaborare;
2. **studenti di scuole medie superiori** di Bassano del Grappa: in accordo con le scuole, hanno compilato le schede tutti gli studenti stranieri della scuola;
3. **altri cittadini stranieri contattati** personalmente dall'intervistatore (nel seguito verranno anche chiamati campione "di comodo")

Il campione non è casuale e non rappresentativo dell'universo di cittadini stranieri.

**Raccolta dati:** curata dall'Informagiovani, con differenti modalità a seconda del tipo di intervistati:

- autocompilazione per i sub-campioni di chi si è recato all'Informagiovani e di chi è stato intervistato nelle scuole;
- intervista diretta per il sub-campione "di comodo".

**Periodo di rilevazione:** la rilevazione è stata effettuata da marzo a maggio 2004

**Caricamento dati:** Informagiovani.

**Analisi dei dati:** I dati che si presentano sono stati analizzati dall'Ufficio Statistica del Comune di Bassano del Grappa.

Si fa presente che, poiché il campione non è casuale, non è possibile estendere i risultati all'intera "popolazione" di stranieri. Quindi, i dati devono essere interpretati come descrittivi delle opinioni e del comportamento esclusivamente del campione di rispondenti e non possono essere utilizzati per fare "inferenza" (ovvero per tentare di estendere i dati) sull'intera popolazione straniera.

Nel questionario mancano informazioni su sesso, luogo di residenza e titolo di studio. Non è quindi possibile effettuare l'analisi distinta per i due sessi e per i differenti livelli culturali, né capire la distribuzione territoriale dei rispondenti: il bacino di utenza sia dell'informagiovani che delle scuole medie superiori è sovracomunale.

Per di più, gli intervistati con campione "di comodo" non si sa con criterio siano stati scelti e non si hanno nemmeno informazioni su chi e perché è sia stato intervistato.

Si fa presente, inoltre, che molti intervistati hanno omesso di rispondere a parecchi quesiti, probabilmente a causa di difficoltà nella comprensione della lingua o per il fatto che i questionari sono stati auto-compilati dagli stranieri, ovvero a causa di dimenticanze dell'intervistatore. Tali dati mancanti, potrebbero invalidare la bontà dell'analisi. Essi sono stati trattati differentemente a seconda dei casi e interpretati talvolta come "non so", talvolta come "no", talvolta "spalmati" proporzionalmente sulle altre modalità di risposta, oppure lasciati come modalità a se stante.

Non è possibile, infine, l'analisi delle mancate risposte, in quanto in fase di rilevazione non è stato annotato l'ammontare di quanti hanno rifiutato l'intervista.

## **INTRODUZIONE**

Sono stati intervistati complessivamente 138 cittadini stranieri, suddivisi tra le tre tipologie di campione considerate: frequentatori dell'Informagiovani (11,6%), studenti di scuole medie superiori di Bassano del Grappa (54,3%) e altri rispondenti contattati direttamente dall'intervistatore (34,1%).

La distinzione in queste tre categorie è importante ai fini dell'analisi dei dati, in quanto la conoscenza dell'Ufficio Informagiovani e l'opinione in merito sono sicuramente differenti da una categoria all'altra.

Si noteranno, infatti, differenze statisticamente significative tra i diversi gruppi di intervistati.

## **DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI**

L'età dei rispondenti varia dai 14 anni ad oltre 30, con una prevalenza nella fascia 14-18 anni (55,8%) dovuta al maggior numero di intervistati nel campione delle scuole. Purtroppo il 27,5% dei rispondenti non ha indicato la propria età, pertanto manca un'informazione fondamentale per l'analisi, in particolare tra i rispondenti scelti direttamente dall'intervistatore: i due terzi di questi ultimi non hanno indicato la loro età, mentre la maggior parte di chi l'ha indicata è ultratrentenne. Anche chi ha compilato il questionario direttamente all'Informagiovani ha prevalentemente un'età superiore ai 29 anni.

La maggior parte di chi ha collaborato all'indagine appartiene ad uno degli stati dell'Africa (50,7%), il 26% all'Europa (esclusi i paesi dell'UE), il 10% all'Asia. Solo il 3% appartiene all'Unione Europea. Si trovano differenze significative tra i diversi gruppi di intervistati anche riguardo alla cittadinanza: gli intervistati nelle scuole sono per la maggior parte di paesi europei (45,3%, oltre al 4% di cittadini comunitari) mentre la percentuale di cittadini africani scende al di sotto del 27%. Tra gli intervistati del gruppo "di comodo" troviamo invece pochissimi europei (4,3%) e nessun cittadino comunitario.

Con riguardo alla professione dei rispondenti si nota che la maggior parte è studente, ma come nel caso dell'età, ciò è dovuto alla prevalenza nel campione di intervistati presso le scuole. Gli intervistati all'Informagiovani sono invece per la maggior parte disoccupati e, con percentuali inferiori, occupati (anche se il 50% di essi non ha indicato la professione), viceversa i restanti intervistati sono quasi tutti lavoratori (72,3%) o disoccupati (21,3%).

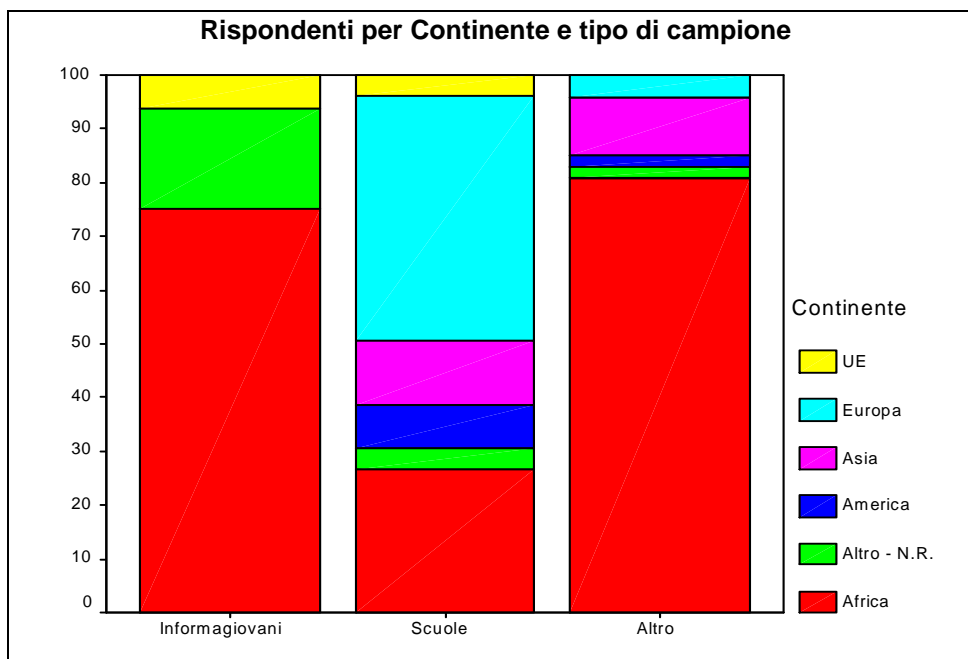
Vediamo ora i dati anagrafici distinti tra chi è stato almeno una volta all'Informagiovani e chi non c'è mai stato: tra i frequentatori il 68% proviene dall'Africa mentre solo il 6,3% ha cittadinanza di un paese europeo (extra UE); invece, per chi non è mai stato all'IG troviamo una percentuale inferiore di africani (41,4%) e ben il 36,7% di cittadini dell'Europa con esclusione dell'Unione Europea.

Altre differenze si trovano in merito alla condizione professionale: due terzi di chi non è mai stato all'IG è studente, il 23,3% occupato. Invece, tra chi c'è stato almeno una volta troviamo il 35,4% di studenti, il 33,3% occupati, il 14,6% disoccupati. Purtroppo, il 16,7% non ha indicato la propria posizione professionale.

Anche riguardo l'età ci sono differenze significative: i frequentatori dell'Informagiovani sono più vecchi dei rispondenti che non ci sono mai stati.

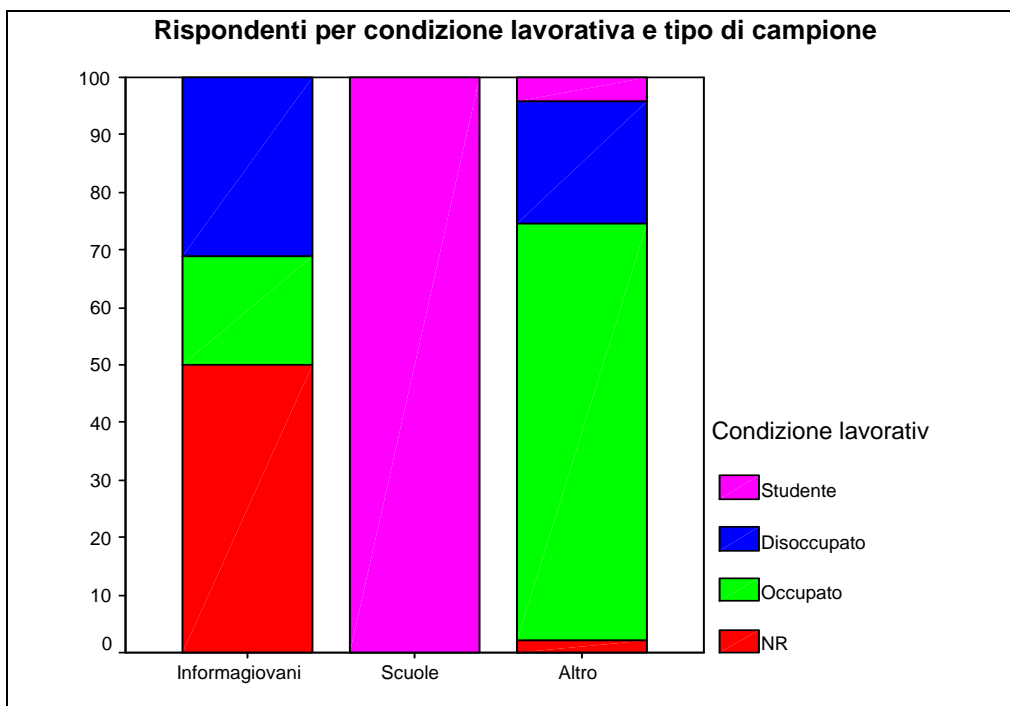
**Rispondenti per Continente e tipo di campione**

Continente	Valori assoluti	% Tipo di campione			Totale
		Informagiovani	Scuole	Altro	
Africa	70	75,0	26,7	80,9	<b>50,7</b>
America	7	0,0	8,0	2,1	<b>5,1</b>
Asia	14	0,0	12,0	10,6	<b>10,1</b>
Europa	36	0,0	45,3	4,3	<b>26,1</b>
UE	4	6,3	4,0	0,0	<b>2,9</b>
Altro - N.R.	7	18,8	4,0	2,1	<b>5,1</b>
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



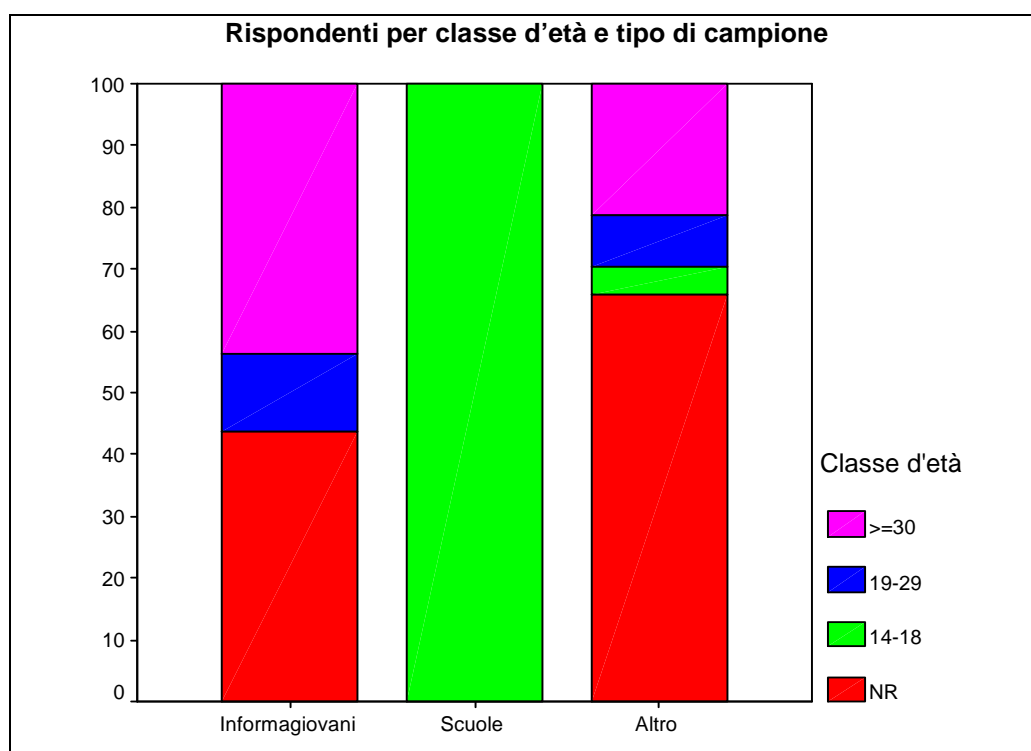
**Rispondenti per condizione lavorativa e tipo di campione**

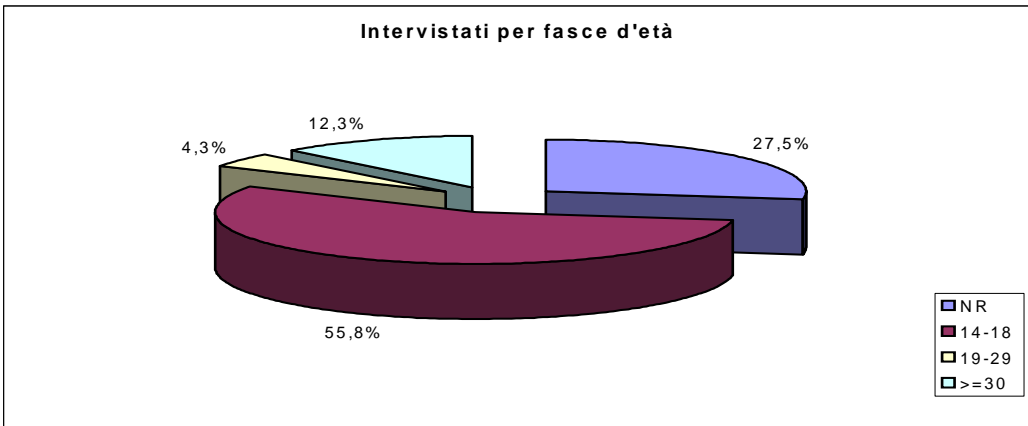
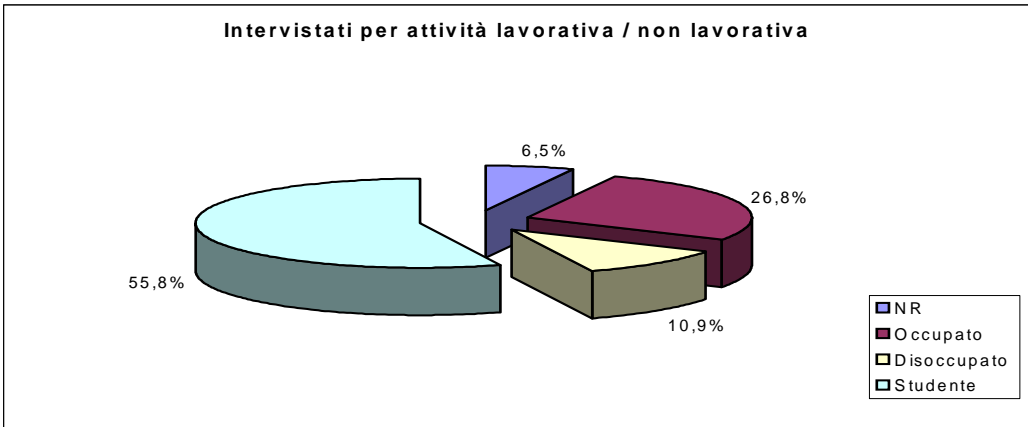
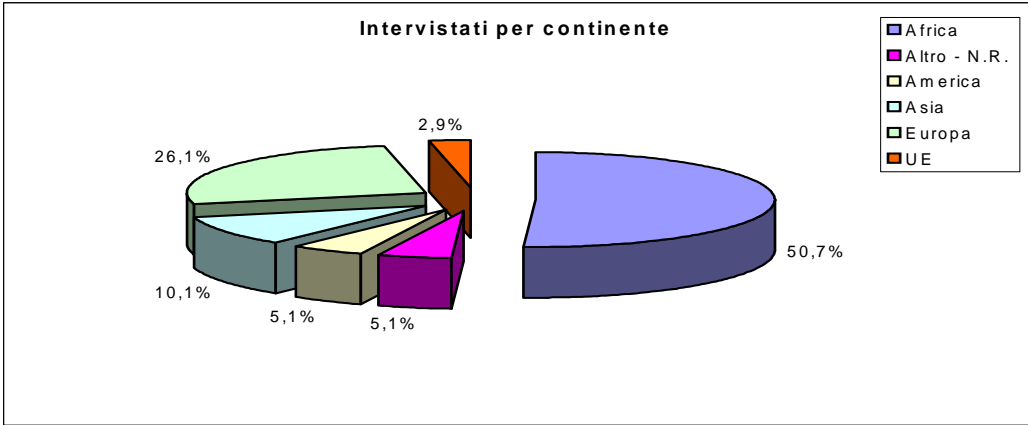
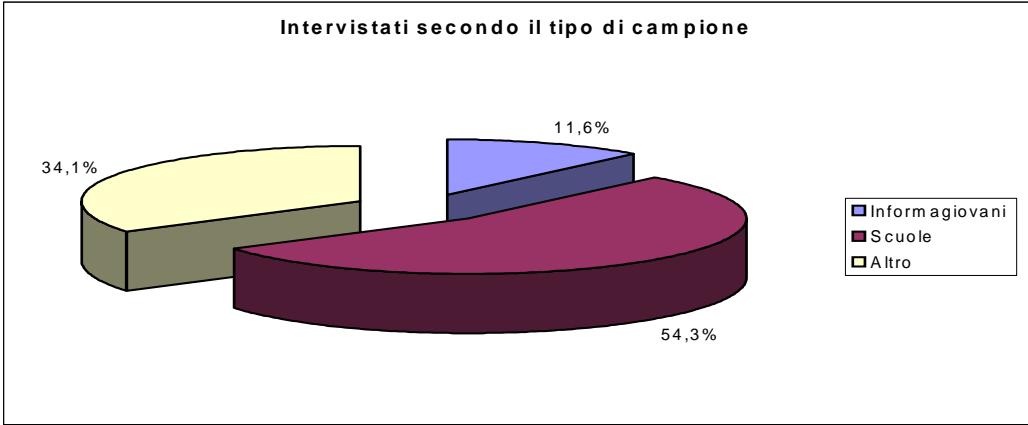
Condizione lavorativa	Valori assoluti	% Tipo di campione			Totale
		Informagiovani	Scuole	Altro	
NR	9	50,0	0,0	2,1	<b>6,5</b>
Occupato	37	18,8	0,0	72,3	<b>26,8</b>
Disoccupato	15	31,3	0,0	21,3	<b>10,9</b>
Studente	77	0,0	100,0	4,3	<b>55,8</b>
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



### Rispondenti per classe d'età e tipo di campione

Classe d'età	Valori assoluti	% Tipo di campione			Totale
		Informagiovani	Scuole	Altro	
NR	38	43,8	66,0	27,5	
14-18	77	100,0	4,3	55,8	
19-29	6	12,5	8,5	4,3	
>=30	17	43,8	21,3	12,3	
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Valori assoluti</b>		16	75	47	<b>138</b>

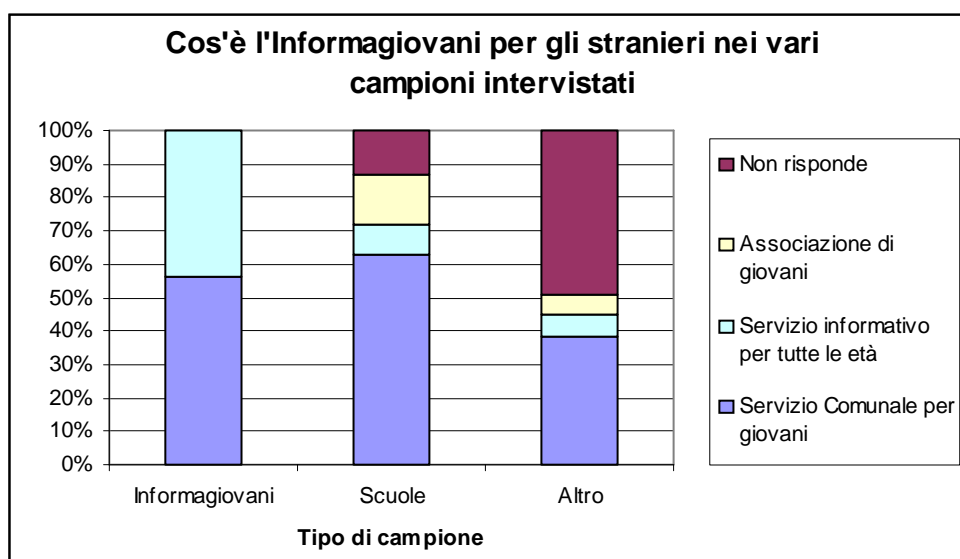
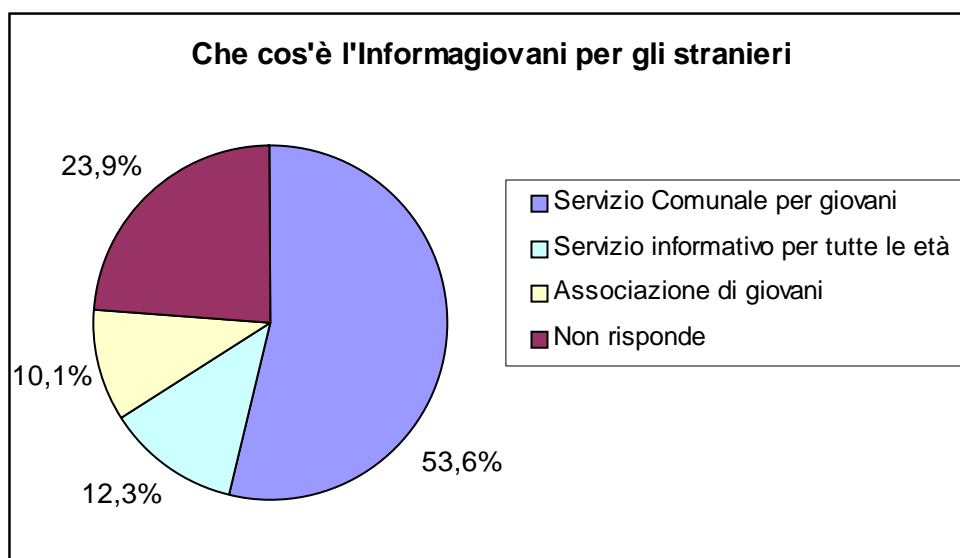




## CONOSCENZA DELL'INFORMAGIOVANI

L'analisi dei risultati dell'indagine mostra che la maggior parte degli intervistati ha una certa conoscenza dell'IG: il 57,6% di essi dice, infatti, che è un servizio comunale per giovani e il 12,3% afferma che si tratta di un servizio informativo per tutte le età, cosa che è in parte vera, nonostante il nome dell'Ufficio il 29% dei suoi utenti ha più di 30 anni<sup>1</sup>. Solo un intervistato su dieci crede che si tratti di un'associazione di giovani, dandone, così, una definizione completamente errata.

Il 24% degli intervistati non risponde alla domanda "Che cos'è l'Informagiovani?", tuttavia, distinguendo per il tipo di campione, si vede che si tratta in prevalenza del campione di comodo a non rispondere (48,9%) e, in secondo luogo, del campione delle scuole (13,3%), mentre tutti gli intervistati direttamente presso l'Informagiovani rispondono correttamente alla domanda. Da notare che ci sono differenze significative tra i tre campioni intervistati anche relativamente alle altre modalità di risposta: infatti la maggior parte degli intervistati nelle scuole e del campione scelto direttamente dall'intervistatore definiscono l'IG come un "servizio per giovani" (lasciandosi probabilmente trasportare dal nome), mentre è elevata la percentuale degli intervistati all'IG che ritengono che si tratti di un servizio rivolto a persone di tutte le età (43,8%).

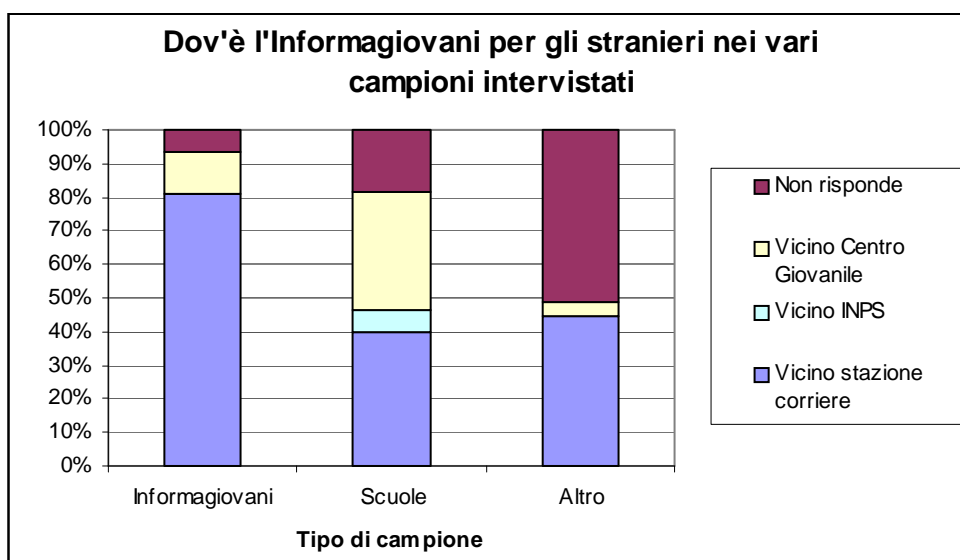
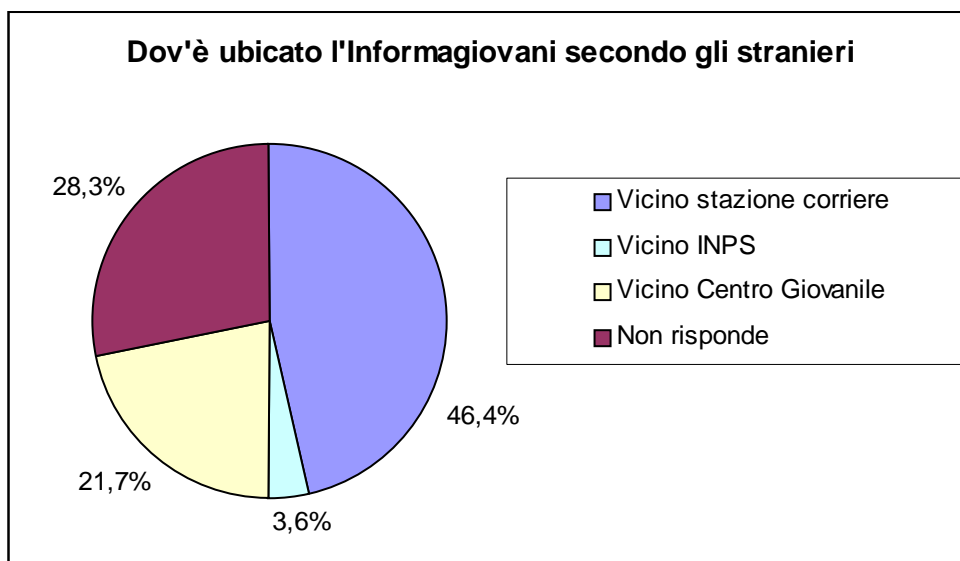


<sup>1</sup> Si veda il "Rapporto sull'utenza e sulle attività dell'Informagiovani" a cura dell'Informagiovani – gennaio 2004.

In generale, chi conosce l'Informagiovani sa anche che si tratta di un servizio gratuito: solo il 7,2% dei rispondenti è convinto che si tratti di un servizio a pagamento.

In merito al luogo in cui esso ha sede, il 46,4% risponde correttamente che è situato vicino alla stazione delle corriere, il 21,7% ritiene che sia vicino al centro giovanile, il che non è del tutto sbagliato se si amplia il concetto di vicinanza al raggio di circa un chilometro e se si considera che alcuni cittadini stranieri potrebbero non conoscere l'ubicazione della stazione delle corriere, ma tale risposta potrebbe anche essere indotta dal ritenere l'IG un'associazione di giovani: il 64% di chi crede l'IG un'associazione di giovani crede anche che sia ubicato vicino al centro giovanile.

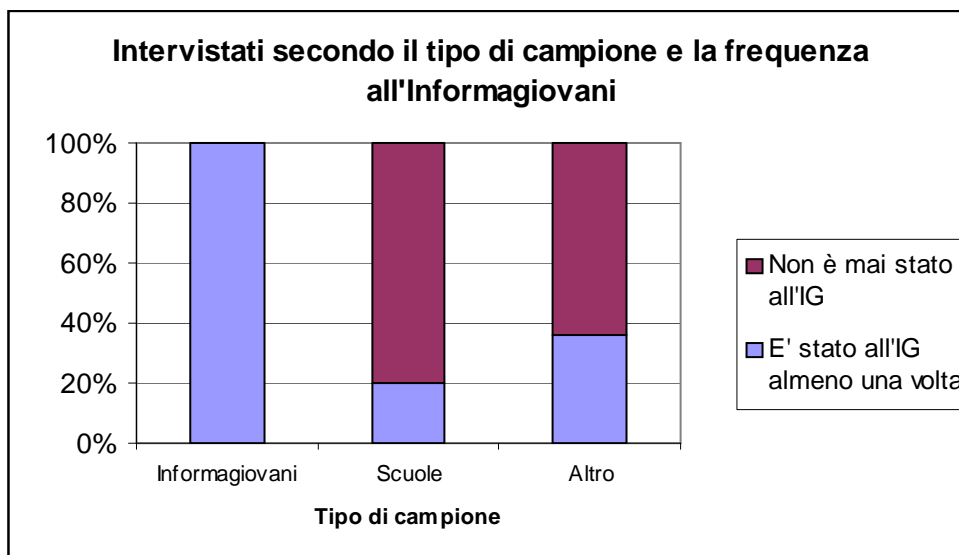
Il 28,3% degli intervistati non risponde alla domanda sull'ubicazione dell'IG, mentre il 3,6% sbaglia clamorosamente, collocandolo vicino all'INPS.



Importante è la differenziazione dei tre campioni di intervistati, come viene evidenziato anche nel grafico sottostante: il 100% del campione intervistato all'IG (ovviamente) c'è stato almeno una volta, solo un quinto dei rispondenti delle scuole e un terzo degli altri intervistati hanno messo piede nell'ufficio in questione almeno una volta.

Queste differenti percentuali hanno degli ovvi influssi sulle risposte date dai diversi campioni in merito alla conoscenza dell'Informagiovani, in quanto è evidente che chi c'è stato deve conoscerlo e chi non c'è mai stato può non avere la minima idea di che cosa sia.



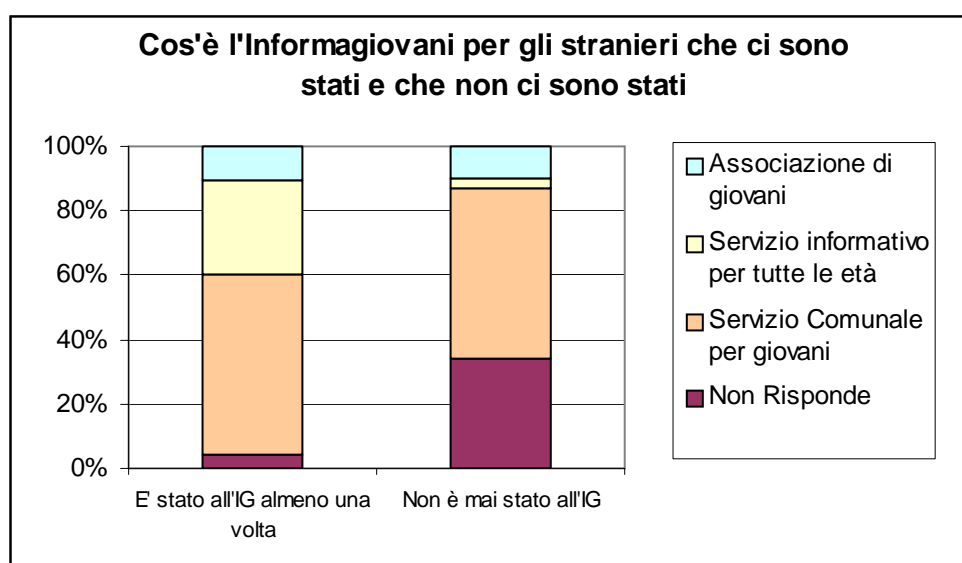


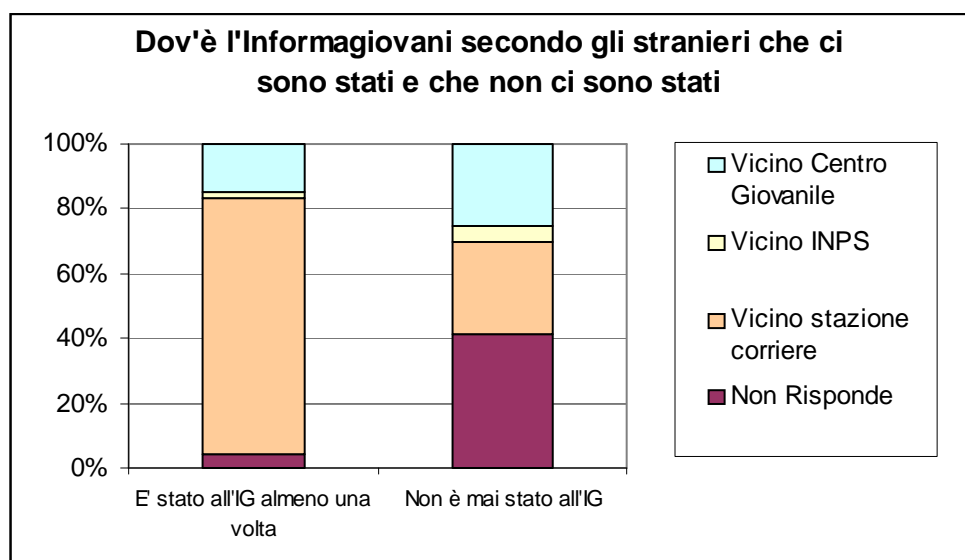
Differenze significative si notano osservando distintamente chi è stato personalmente all'Informagiovani da chi non vi è mai stato: mentre quasi tutti coloro i quali si sono recati almeno una volta presso tale ufficio danno una risposta corretta, chi non c'è mai stato non sa nemmeno dire dove sia ubicato: il 41% non risponde nemmeno alla domanda, il 25,6% afferma che si trova vicino al Centro Giovanile, mentre il 4,4% presume che sia collocato nelle vicinanze dell'INPS.

Anche sul fatto che il servizio si paghi le differenze sono notevoli tra i frequentatori dell'IG e i non frequentatori, tuttavia sembra strano che il 10,4% di chi c'è stato almeno una volta ritenga che si tratti di un servizio a pagamento. Il 43,3% di chi non vi è mai stato non risponde, perché evidentemente non sa cosa dire.

Riguardo alla conoscenza del servizio, ci sono differenze significative tra chi frequenta e chi non frequenta l'IG. In particolare, chi non risponde alla domanda "Che cos'è l'Informagiovani" non ci è mai stato. Chi, invece, ritiene che sia un servizio di informazione "per tutte le età" è stato almeno una volta presso tale ufficio. Questo fatto è molto interessante in quanto chi non è mai stato all'IG o non risponde (perché non ha opinioni in merito) oppure afferma che si tratta di un servizio "per giovani", facendosi trasportare dal nome del servizio stesso.

Appare, invece, strano che non ci sia differenza tra chi è stato e chi non è mai stato all'IG nel rispondere che si tratta di un'associazione di giovani.





Sempre per indagare il grado di conoscenza del servizio da parte degli intervistati, si è chiesto loro quali siano gli ambiti di informazione che esso tratta. Le risposte più gettonate sono: lavoro (71,4%), scuola (68,4%) e formazione (54,1%). Il 30,6% dei rispondenti menziona l'uso di Internet. Le altre risposte si possono osservare nella seguente graduatoria.

Ambiti di informazione	frequenze	%
Lavoro	70	71,4
Scuola	67	68,4
Corsi di formazione	53	54,1
Uso di Internet	30	30,6
Associazioni	21	21,4
Viaggi	18	18,4
Leggi	17	17,3
Documenti	15	15,3
Altro	2	2,0

Poiché 48 rispondenti su 138 (pari al 34,8%) sono stati almeno una volta presso l'IG, vediamo ora di distinguere i livelli di conoscenza dell'Informagiovani tra chi frequenta e chi non ha mai frequentato tale ufficio.

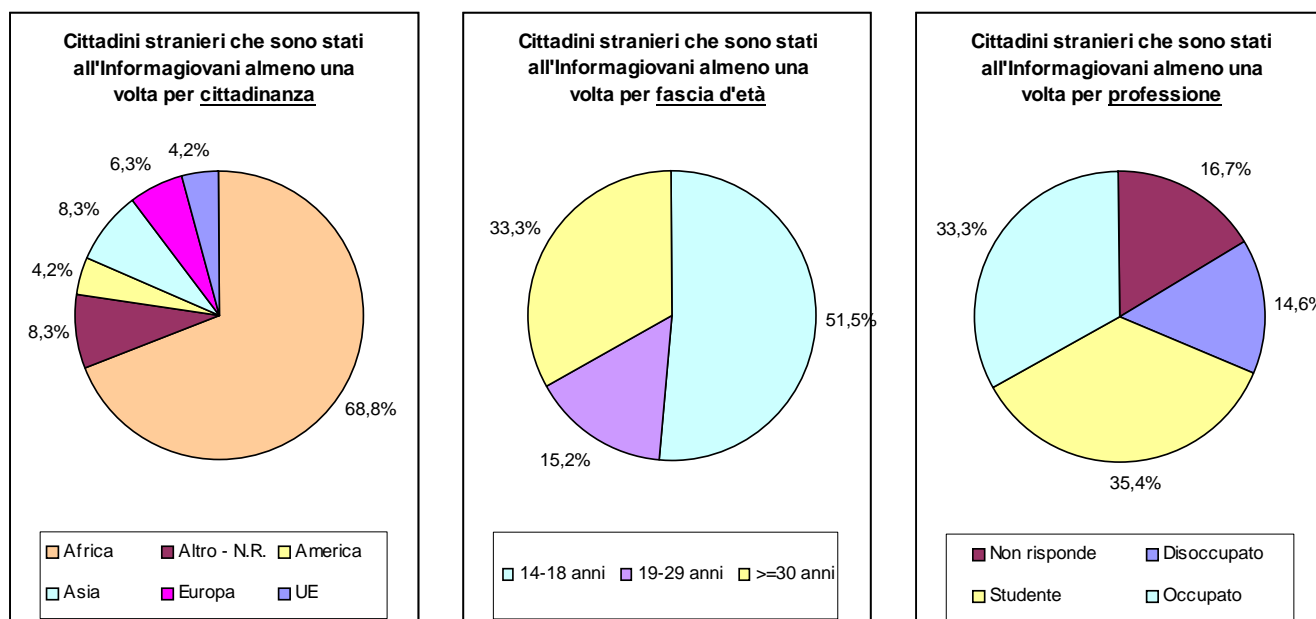
Troviamo differenze anche nella graduatoria relativa agli ambiti di informazione: chi non è mai stato all'Informagiovani pensa che tale servizio offra prevalentemente informazioni sulla scuola, sul lavoro e sui corsi di formazione, invece, chi è stato almeno una volta all'IG mette al primo posto il lavoro, al secondo la scuola, poi i corsi di formazione, l'uso di Internet (39,1%, contro il 23,1% di chi non è mai stato all'Informagiovani).

Ambiti di informazione	Frequenta l'Ingormagiovani		Non frequenta l'Ingormagiovani	
	Conte	%	Conte	%
Lavoro	34	73,9 %	36	69,2 %
Scuola	27	58,7 %	40	76,9 %
Corsi di formazione	21	45,7 %	32	61,5 %
Associazioni	8	17,4 %	13	25,0 %
Viaggi	13	28,3 %	5	9,6 %
Leggi	5	10,9 %	12	23,1 %
Documenti	8	17,4 %	7	13,5 %
Uso di Internet	18	39,1 %	12	23,1 %
Altro	2	4,3 %	0	0,0 %

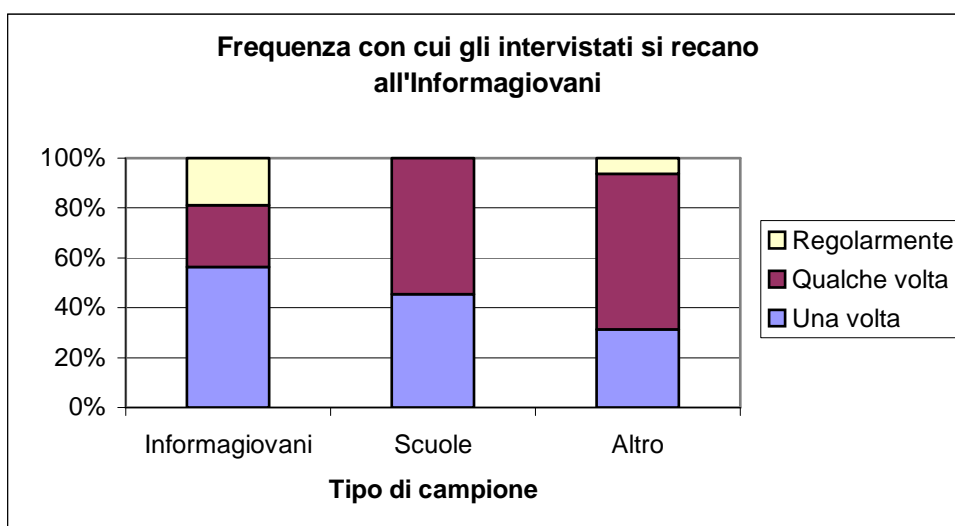
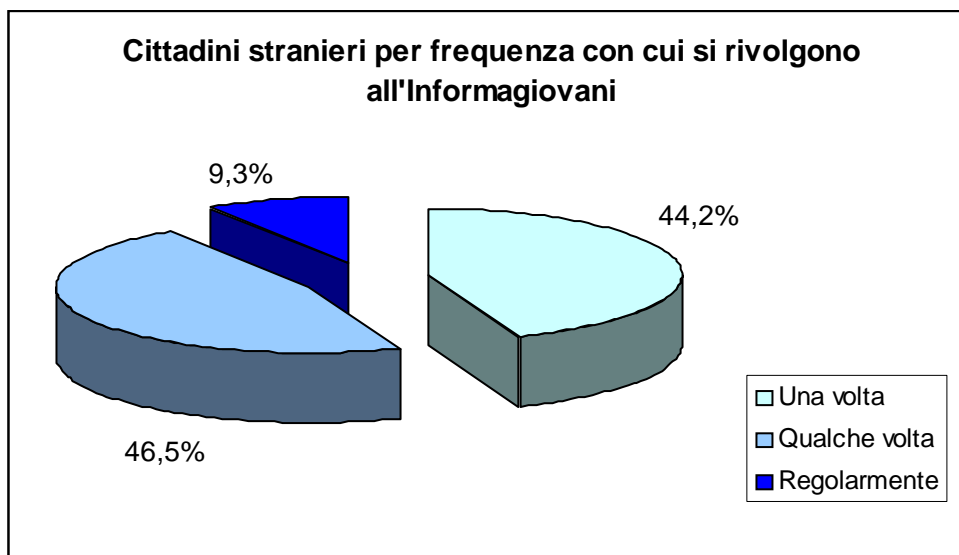
Ambiti di informazione	Campione Informagiovani	Campione Scuole	Altro Campione
Lavoro	80,0 %	75,0 %	52,6 %
Scuola	26,7 %	81,3 %	57,9 %
Corsi di formazione	60,0 %	60,9 %	26,3 %
Associazioni	20,0 %	25,0 %	10,5 %
Viaggi	6,7 %	17,2 %	31,6 %
Leggi	20,0 %	20,3 %	5,3 %
Documenti	13,3 %	18,8 %	5,3 %
Uso di Internet	13,3 %	26,6 %	57,9 %
Altro	0,0 %	0,0 %	10,5 %

## CHI FREQUENTA L'INFORMAGIOVANI

L'analisi si restringe ora solamente a quei 48 rispondenti che sono stati almeno una volta presso l'Informagiovani, in quanto si vuole capire l'effettiva frequentazione del servizio ed approfondirne alcuni aspetti. Volendo riassumere brevemente il profilo socio-demografico di tali cittadini stranieri, si può affermare che sono per la maggior parte provenienti da paesi dell'Africa, in età compresa tra i 14 e i 18 anni, studenti o lavoratori (in percentuali circa uguali).



Se si escludono le 5 persone che non hanno indicato con che frequenza si rivolgono all'IG, si nota che solo il 9,3% dei rispondenti è un assiduo fruitore di tale servizio, mentre il 46,5% si reca ogni tanto e il 44,2% c'è stato un'unica volta. Ci sono significative differenze tra i tre tipi di campioni sottoposti ad indagine: quello intervistato presso l'IG (che è, probabilmente, quello maggiormente rappresentativo per tipologia di utenza) presenta le percentuali più elevate di frequentatori abituali (18,8%) ed anche di chi si è recato per la prima volta (56,3%). Gli intervistati presso le scuole sembrano non essersi mai recati con regolarità all'Informagiovani, ma solo una volta o poco più. Il 62,5% del rimanente campione (quello scelto direttamente dall'intervistatore) usufruisce qualche volta dell'Informagiovani e il 31,3% c'è stato un'unica volta.



I mezzi tramite cui gli intervistati hanno conosciuto l'IG sono rappresentati nella seguente tabella, distinta per tipo di campione, dalla quale emerge che il metodo di conoscenza migliore è il canale degli amici, seguito dal passare davanti all'Ufficio e dai volantini.

Tramite cosa ha conosciuto l'Informagiovani	Campione Informagiovani	Campione Scuole	Altro Campione	Totale
Giornali	14,3 %	9,1 %	11,8 %	11,9 %
Uffici	7,1 %	18,2 %	5,9 %	9,5 %
Volantini	7,1 %	18,2 %	17,6 %	14,3 %
Amici	57,1 %	27,3 %	47,1 %	45,2 %
Passaggio	21,4 %	0,0 %	35,3 %	21,4 %
Altro	14,3 %	54,5 %	5,9 %	21,4 %

Le informazioni cercate, una volta che l'intervistato si rivolge all'Informagiovani, riguardano quasi esclusivamente lavoro (63%), scuola (43,5%) e Internet (28,3%).

Suddividendo nei tre campioni si trovano alcune differenze, evidenziate anche nella tabella sottostante: tutti coloro che hanno compilato il questionario direttamente all'Informagiovani affermano che sono alla ricerca di informazioni inerenti il lavoro e uno su tre di essi cerca anche notizie relative alla scuola. Gli intervistati nelle scuole affermano che si sono recati presso l'IG per ottenere notizie sulla scuola (80%) ovvero sul lavoro (53,3%). Infine, il 50% dei restanti intervistati frequentano l'Informagiovani per poter utilizzare Internet (50%) e solo in secondo luogo per cercare lavoro (37,5%).

Informazioni cercate all'IG	Campione Informagiovani	Campione Scuole	Altro Campione	Totale
Lavoro	100,0 %	53,3 %	37,5 %	63,0 %
Scuola	33,3 %	80,0 %	18,8 %	43,5 %
Studiare	20,0 %	6,7 %	0,0 %	8,7 %
Lavoro all'estero	6,7 %	6,7 %	0,0 %	4,3 %
Viaggi	6,7 %	13,3 %	12,5 %	8,7 %
Documenti	0,0 %	20,0 %	0,0 %	8,7 %
Internet	13,3 %	20,0 %	50,0 %	28,3 %
Varie	13,3 %	13,3 %	25,0 %	17,4 %

## LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

I due terzi dei rispondenti che si sono recati all'Informagiovani almeno una volta sono rimasti soddisfatti delle informazioni ricevute. Tale proporzione sale al 72,3% se si escludono i 4 rispondenti che non si sono espressi in merito a tale questione.

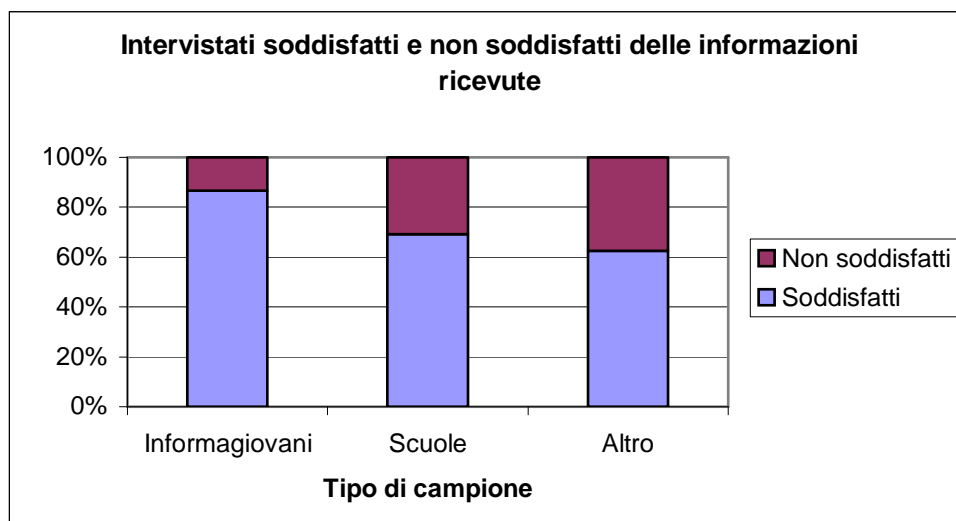
Chi non è stato soddisfatto (12 stranieri su 48) ha dato come motivazione il non aver trovato lavoro oppure non aver trovato le informazioni cercate. Tuttavia il 50% dei non soddisfatti non ha espresso alcuna motivazione.

Distinguendo tra i tre campioni intervistati si notano alcune differenze (anche se non statisticamente significative): maggiormente soddisfatti risultano gli intervistati presso l'IG (l'86,7% di essi si dichiara soddisfatto), seguono i ragazzi delle scuole (69,2%) e da ultimi vengono i rispondenti del cosiddetto campione "di comodo" (62,5%).

Altre lievi differenze si evincono osservando l'età dei rispondenti: i più giovani sembrano essere meno soddisfatti rispetto agli intervistati di 30 anni e oltre. Distinguendo, invece, in base a quanto spesso l'utente si reca all'Informagiovani si nota che sono più soddisfatti coloro che ci sono stati un'unica volta rispetto a chi ci va più frequentemente (l'88,2% dei primi è soddisfatto contro il 62,5% dei secondi). Del resto è presumibile che chi si reca all'Informagiovani nella speranza di trovare lavoro ci vada ripetutamente, ma rimanga deluso perché non è così facile raggiungere un tale obiettivo (soprattutto per un cittadino straniero). Tuttavia, tra chi ha cercato presso l'IG informazioni inerenti il lavoro la differenza tra soddisfatti e non soddisfatti è lieve.

Appare, invece, evidente che gli stranieri che hanno ricercato informazioni in merito alla scuola, allo studio, documenti e viaggi sono rimasti soddisfatti.

Nel complesso, comunque, si può ritenere che l'Ufficio eroghi un buon servizio che soddisfa la maggior parte dei cittadini stranieri che vi si rivolgono.



Informazioni cercate all'IG	Soddisfatti	Non soddisfatti
Lavoro	61,3 %	66,7 %
Scuola	51,6 %	25,0 %
Studiare	12,9 %	0,0 %
Lavoro all'estero	3,2 %	0,0 %
Viaggi	9,7 %	0,0 %
Documenti	9,7 %	0,0 %
Internet	25,8 %	33,3 %
Varie	16,6 %	25,0 %

## **LE ASPETTATIVE DEI CITTADINI STRANIERI**

Le informazioni maggiormente desiderate dagli intervistati sono svariate. Prima fra tutte emerge la problematica del lavoro (53,5%), seguono le leggi per gli stranieri (25,4%), la ricerca della casa (21,1%), la scuola, lo studio e la lingua (16,9%).

Distinguendo tra chi è effettivamente stato all'Informagiovani e chi non c'è mai stato, si trovano alcune differenze: mentre chi non c'è mai stato mette al primo posto il lavoro (57,1%), al secondo la casa (26,2%), poi le leggi riguardanti gli stranieri (23,8%) e l'assistenza (11,9%), chi all'IG c'è stato mette comunque al primo posto il lavoro (48,3%) ma, questa volta, al secondo posto c'è la scuola (34,5 % formazione inclusa) seguita dalle leggi per stranieri (27,6%), dalla casa (13,8%) e da attività di associazionismo e di incontro-amicizia (10,3%).

Sembra, quindi, che chi non conosce l'Informagiovani lo assimila a un servizio di assistenza per trovare lavoro, casa e assistenza in generale, mentre chi ne ha maggior conoscenza è più consapevole dei servizi che offre e degli ambiti in cui opera, pur continuando a ricercare in esso anche lavoro, casa e legislazione a tutela degli stranieri.

Interessante distinguere tra le aspettative dei tre tipi di campioni sottoposti ad indagine: gli intervistati all'Informagiovani desiderano trovare prevalentemente informazioni su lavoro (58,3%) e scuola-formazione-studio (58,3%); il campione delle scuole predilige lavoro (40,9%), scuola-formazione-studio (18,2%) e informatica-Internet (18,2%); infine il terzo campione desidera ricevere informazioni su lavoro (59,5%), casa (40,5%) e legislazione (37,8%).

Se si distinguono i rispondenti che sono stati almeno una volta presso l'IG tra soddisfatti e non soddisfatti si nota che il 47,4% dei primi desidera informazioni inerenti alla scuola, alla formazione

ed allo studio e solo il 31,6% vorrebbe trovare all'IG informazioni inerenti il lavoro, mentre l'80% dei non soddisfatti vorrebbe ricevere informazioni utili a trovare lavoro (in secondo luogo sulla casa e sulle leggi per stranieri: 30%).

Informazioni desiderate	Frequenta l'Ingormagiovani	Non frequenta l'Ingormagiovani	Totale
Leggi per stranieri	<b>27,6 %</b>	23,8 %	25,4 %
Lavoro	<b>48,3 %</b>	<b>57,1 %</b>	<b>53,5 %</b>
Casa	13,8 %	<b>26,2 %</b>	21,1 %
Scuola/studio/formazione/lingua	<b>34,5 %</b>	4,8 %	16,9 %
Informatica/Internet	3,4 %	9,5 %	7,0 %
Attività ricreative/sport	3,4 %	4,8 %	4,2 %
Associazionismo/incontro/amici	<b>10,3 %</b>	4,8 %	7,0 %
Documenti/patente	0,0 %	9,5 %	5,6 %
Assistenza	0,0 %	<b>11,9 %</b>	7,0 %
Informazioni varie	10,3 %	11,9 %	11,3 %
Va bene così	3,4 %	2,4 %	2,8 %

Informazioni desiderate	Campione Informagiovani	Campione Scuole	Altro Campione
Leggi per stranieri	8,3 %	13,6 %	<b>37,8 %</b>
Lavoro	<b>58,3 %</b>	<b>40,9 %</b>	<b>59,5 %</b>
Casa	0,0 %	0,0 %	<b>40,5 %</b>
Scuola - studio - corsi di formazione e di lingua	<b>58,3 %</b>	<b>18,2 %</b>	2,7 %
Informatica - Internet	8,3 %	<b>18,2 %</b>	0,0 %
Attività ricreative - sport	0,0 %	13,6 %	0,0 %
Associazionismo - incontro - amici	0,0 %	13,6 %	5,4 %
Documenti - patente	0,0 %	13,6 %	2,7 %
Assistenza	0,0 %	13,6 %	5,4 %
Informazioni varie	25,0 %	9,1 %	8,1 %
Va bene così	0,0 %	9,1 %	0,0 %

Informazioni desiderate	Soddisfatti	Non soddisfatti
Leggi per stranieri	26,3 %	<b>30,0 %</b>
Lavoro	<b>31,6%</b>	<b>80,0 %</b>
Casa	5,3 %	<b>30,0 %</b>
Scuola - studio - corsi di formazione e di lingua	<b>47,4 %</b>	10,0 %
Informatica - Internet	0,0 %	10,0 %
Attività ricreative - sport	0,0 %	10,0 %
Associazionismo - incontro - amici	10,5 %	10,0 %
Informazioni varie	15,8 %	0,0 %
Va bene così	5,3 %	0,0 %

## **CONCLUSIONI**

A conclusione dell'analisi dei dati si può affermare che due cittadini stranieri su tre hanno una qualche idea di che cosa sia l'Informagiovani, anche se solamente solo uno su tre di essi si è recato almeno una volta alla sede di tale ufficio.

I cittadini stranieri intervistati che frequentano l'IG hanno un'età compresa tra i 14 e i 18 anni oppure superiore ai trent'anni. La maggior parte di essi proviene da paesi dell'Africa. Si tratta per lo più di studenti o di lavoratori, ma non mancano i disoccupati. Solo il 9,3% di essi è frequentatore assiduo, poiché la maggior parte ci va raramente, se non addirittura un'unica volta.

Gli stranieri vengono a conoscenza dell'Informagiovani attraverso un passaparola tra amici, ma è anche vero che ci sono altri canali informativi, quali i volantini e le pubblicità sui giornali, che potrebbero essere incrementate al fine di aumentare l'informazione sulla presenza di tale ufficio e su quali ambiti esso opera. Altro metodo per far aumentare la conoscenza dell'Informagiovani potrebbe essere quello di reclamarlo nelle scuole.

Le informazioni maggiormente ricercate dai cittadini stranieri riguardano prevalentemente il lavoro, la scuola oppure l'utilizzo di Internet. Essi sentono, tra l'altro, la necessità di trovare anche notizie riguardanti la legislazione a tutela degli stranieri nonché la possibilità di trovare un alloggio.

Già i dati raccolti ed analizzati dall'Informagiovani sull'attività e l'utenza per l'anno 2003<sup>2</sup> evidenziano la netta prevalenza degli utenti che si appoggiano all'Informagiovani per cercare lavoro (55%), tuttavia tra le richieste dei cittadini stranieri emergono alcuni aspetti peculiari riguardanti la casa e la legislazione, quasi ad indicare che un cittadino straniero ha bisogni primari da soddisfare, mentre un cittadino italiano può dirigersi anche verso altri interessi, quali la cultura, il tempo libero, i viaggi e la vita sociale.

Oltre due terzi di chi si è rivolto all'IG si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto e questo può ritenersi un buon successo per l'Ufficio, in quanto è spesso difficile relazionarsi con persone che hanno molti bisogni, quali gli extracomunitari, e difficoltà di comprensione della lingua. Maggiormente soddisfatti sono, comunque, coloro che si rivolgono all'IG per avere informazioni sulla scuola, mentre restano insoddisfatti coloro che non hanno trovato lavoro e che, probabilmente, incontrano maggiori difficoltà di inserimento nella società bassanese.

---

<sup>2</sup> Si veda il "Rapporto sull'utenza e sulle attività dell'Informagiovani" a cura dell'Informagiovani – gennaio 2004.



## **SOMMARIO**

OBIETTIVI .....	2
CENNI METODOLOGICI.....	2
INTRODUZIONE .....	3
DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI.....	3
CONOSCENZA DELL'INFORMAGIOVANI.....	7
CHI FREQUENTA L'INFORMAGIOVANI.....	11
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	13
LE ASPETTATIVE DEI CITTADINI STRANIERI .....	14
CONCLUSIONI .....	16