

L'area è stata progettata per facilitare l'operatività degli enti accreditati ed i rapporti con l'Ufficio.

Sono stati realizzati settori riguardanti le procedure necessarie per gli adempimenti del servizio civile nazionale (settori Accreditamento, Progetti di SCN, Gestione, Formazione). Da tali settori, oltre alla informazione relativa alla procedura specifica, è possibile collegarsi alle norme di riferimento ed alla modulistica dedicata. Si è, inoltre, ritenuto utile inserire risposte alle domande più frequentemente poste dagli enti e rilevate dal Servizio Comunicazione.

Nel settore Modulistica sono resi disponibili i moduli necessari per agevolare e velocizzare i rapporti con l'amministrazione. Il settore Forum, esclusivamente dedicato, oltre a consentire un dialogo tra gli enti al fine di favorire lo scambio di buone pratiche e di risoluzione di problemi comuni, permette alla Comunicazione di monitorare il gradimento e le esigenze degli utenti.

Area *BANDO*

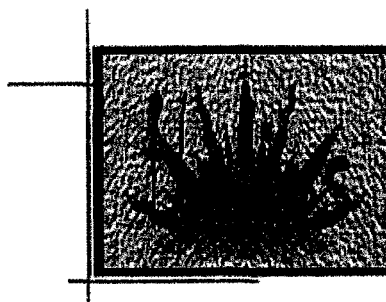
L'area, accessibile direttamente anche dalla home page, costituisce il cuore delle attività dell'Ufficio "la vetrina dei progetti approvati ed il reclutamento dei giovani da avviare al Servizio".

Completamente rimodulata - è stata evidenziata graficamente al fine di sottolinearne la valenza strategica e promozionale - rende immediatamente disponibile il *Testo* del Bando, i *Moduli* occorrenti per presentare la propria candidatura

al Servizio ed il motore di ricerca *Scegli il tuo Progetto* che consente di selezionare il progetto attraverso interrogazioni mirate secondo logiche geografiche o in relazione al settore di interesse dell'utente. Inoltre, una volta individuato il progetto al quale si intende aderire, è possibile collegarsi direttamente al sito dell'ente proponente.

Area *BANCA DATI HELIOS*

L'area, dedicata al nuovo sistema informativo dell'UNSC, riveste una grande importanza operativa che viene sottolineata attraverso una evidenza grafica ed



un accesso veloce presente già nella home page del sito Helios, nell'ottica della semplificazione burocratica, privilegia i diritti del cittadino mediante l'attuazione di una politica di gestione amministrativa trasparente ed agile, automatizzando una serie di processi interattivi tra l'UNSC, gli Enti e i Volontari. E' un sistema integrato in grado di soddisfare contemporaneamente le diverse esigenze permettendo al tempo stesso di condividere, coordinare e controllare le informazioni con semplicità e facilità d'uso.

L'uso del sistema tende a minimizzare la forma cartacea, attraverso l'acquisizione delle informazioni direttamente da chi le genera, con notevolissimi vantaggi in termini di precisione, coerenza e tempestività dei dati.

Area *QUESTIONARIO*

questionario fine servizio

L'area *Questionario* permette ai giovani di esprimere le proprie considerazioni sul servizio svolto, promuovendo il senso di appartenenza e di responsabilità. La indicazione del gradimento espresso dai volontari in merito alle attività svolte, alla formazione ed al comportamento degli enti, permettono all'Ufficio di svolgere un monitoraggio dell'attività di SCN e di raccogliere nuovi spunti di riflessione per migliorarne la qualità.

Area *VOLONTARI*

L'area vuole agevolare i giovani durante le attività di Servizio fornendo informazioni relative alla



formazione che spetta ai volontari e alla possibilità di acquisire titoli e crediti formativi, rendendo disponibili i moduli per l'espletamento delle pratiche di SCN e rispondendo ai principali quesiti (settori *Formazione, Modulistica, Domande e risposte*). Infine il settore *Forum* mette a disposizione uno spazio libero per il contatto tra i giovani. Tale settore, non moderato, costituisce una ulteriore fonte di indirizzo per la strategia di comunicazione e per l'attività dell'Ufficio.

Area *LA PIAZZA*

La *Piazza* è uno spazio di "contatto" che prevede la partecipazione dei ragazzi, raccogliendo testimonianze di servizio civile, di buone pratiche di solidarietà sociale, di giochi, questionari ed attività che, facilitando la conoscenza del Servizio e della sua cultura, favoriscono la crescita dell'appartenenza al mondo della solidarietà.

L'area è divisa in settori: *Immagini* e *La mia scelta* promuovono la partecipazione attraverso "racconti" di SCN. Il settore *Ricordi* riporta i momenti più importanti e belli della storia del Servizio Civile Nazionale, momenti che hanno visto protagonisti, accanto ai rappresentanti dell'UNSC e a personalità della vita pubblica, religiosa e culturale italiana, i volontari del servizio civile.

Area COMUNICAZIONE

L'area offre diverse possibilità di relazionarsi con l'Ufficio e consente, attraverso appositi form ed e-mail dedicate, il contatto diretto con i funzionari della comunicazione (settori: *Servizio Comunicazione*, *URP*, *Contatto Telefonico*, *Sedi Regionali*, *Gestione Sito*).

L'accesso a tali settori è inoltre possibile attraverso la voce *Contatti* presente nell'area comune posizionata nella parte alta dello schermo (testata).

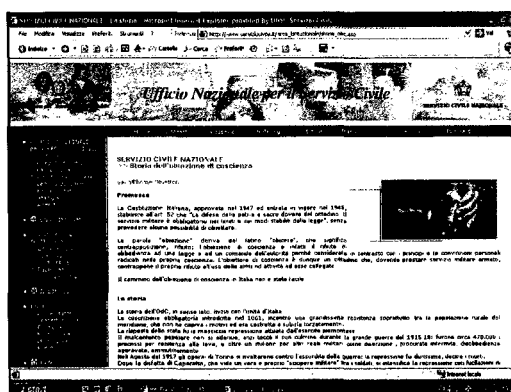
La scelta operativa di dare ampio risalto alla comunicazione è stata determinata dalla strategia di trasparenza perseguita dall'UNSC al fine di evidenziare ulteriormente l'apertura dell'Ufficio verso l'esterno.

Nel settore *Attività* è inoltre possibile conoscere le attività promozionali realizzate attraverso campagne, eventi e prodotti.

Area *OBIETTORI*

L'area Obiettori, posizionata nella testata, è destinata a scomparire una volta definite le ultime procedure relative alla gestione ed al contenzioso riguardante l'obiezione di coscienza.

All'interno dell'area si è ritenuto opportuno unificare le aree riguardanti gli *Obiettori* e gli *Enti obiettori* del vecchio sito, mantenendo le norme e la modulistica di riferimento.



La pagina *La storia* della vecchia area obiettori, fondamentale per la comprensione della nascita del Servizio Civile e della sua cultura, è stata riversata in *La storia* in area *Servizio Civile Nazionale*.

Per favorire l'identificazione dei giovani che svolgono attività di Servizio Civile Nazionale, si è ritenuto opportuno creare una linea di capi di abbigliamento (maglioni, magliette, berretti, sciarpe, felpe e cappellini) che vengono prodotti - nel rispetto di specifiche tecniche prestabilite - dalla Società Carioca, vincitrice della specifica gara di appalto espletata.

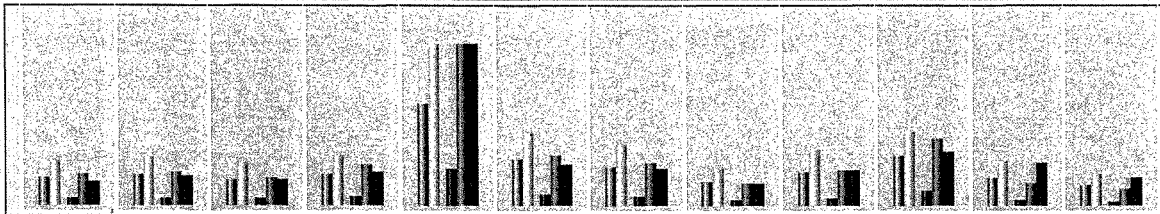
Il portale UNSC consente agli Enti, attraverso un apposito link, di ordinare on-line i capi di abbigliamento prodotti dalla Società.

Particolare attenzione è stata dedicata alla comunicazione interna attraverso la costituzione del Comitato di Redazione, che consente a tutta la struttura di partecipare attivamente e consapevolmente al momento di comunicazione dell'Ufficio.

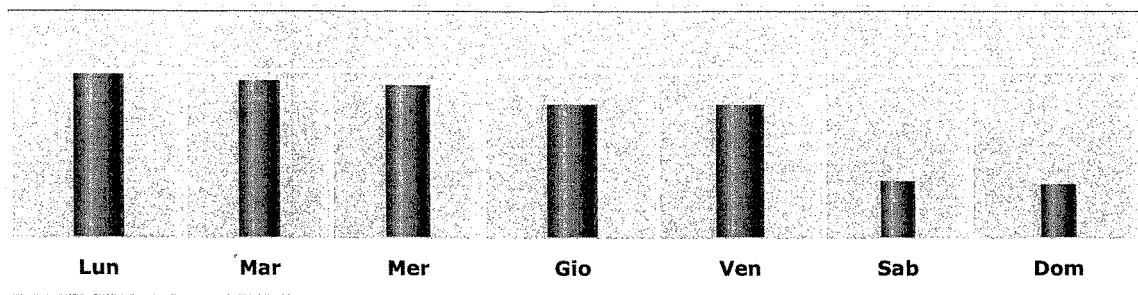
Dai dati rilevati risulta che il sito, nel corso del 2005, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione: circa 103 milioni di accessi, 21 milioni di pagine visitate e circa 1,4 milioni di visite. In particolare, la pagina più visitata del sito è "Scegli il tuo progetto", in tale area si può effettuare la ricerca dei progetti presentati dagli Enti presso i quali è possibile prestare Servizio Civile volontario, in Italia o all'estero, mediante uno o più criteri di ricerca.

TABELLE ACCESSI ANNO 2005

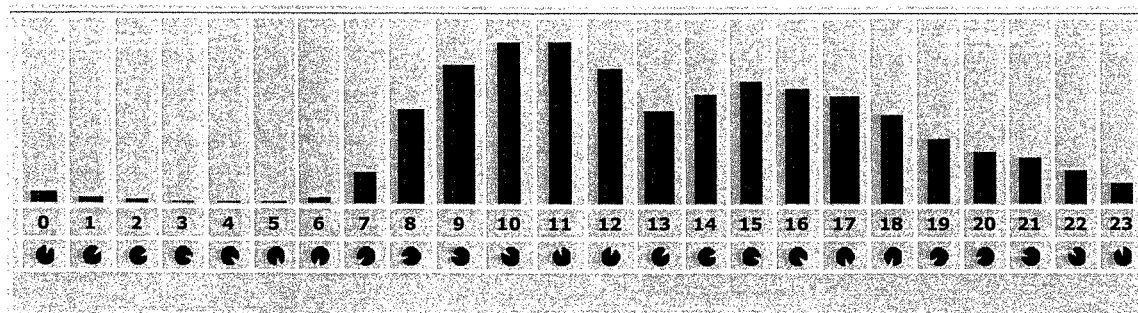
tab.1 - Riepilogo mensile

											
Gen 2005	Feb 2005	Mar 2005	Apr 2005	Mag 2005	Giu 2005	Lug 2005	Ago 2005	Set 2005	Ott 2005	Nov 2005	Dic 2005
Mese	Visitatori diversi		Numero di visite				Accessi				
Gen 2005	53360		85000		1240738		5820823		15.65 GB		
Feb 2005	59021		93465		1384881		6237924		19.72 GB		
Mar 2005	48922		82579		1065602		5228507		16.85 GB		
Apr 2005	61092		98016		1509744		7398112		21.56 GB		
Mag 2005	201134		329406		7008486		31618367		110.98 GB		
Giu 2005	88685		139407		1855131		9152701		26.72 GB		
Lug 2005	75374		120564		1663145		7819741		24.63 GB		
Ago 2005	46834		72048		822175		4185869		14.79 GB		
Set 2005	64933		107642		1254974		6405790		22.40 GB		
Ott 2005	97027		145398		2737080		12361577		35.07 GB		
Nov 2005	54869		84598		837134		4010067		27.49 GB		
Dic 2005	39115		61267		528223		3059468		18.27 GB		
Totale	890366		1419390		21907313		103298946		354.13 GB		

tab.2 - Giorni della settimana:



tab.3 - Orario delle visite:



tab.4 - Durata delle visite:

(durata media: 520 s)

durata	
Fino a 30 sec	27.5 %
<u>Da 30 sec a 2 min</u>	21 %
Da 2 min a 5 min	17.4 %
Da 5 min a 15 min	17.8 %
Da 15 min a 30 min	7.6 %
Da 30 min a 1 h	5.3 %
Oltre 1h	3 %

tab.5 - Frasi cercate (Prime 10):

frasi chiave	
servizio civile	35.9 %
www.serviziocivile.it	3.7 %
servizio civile volontario	3.1 %
servizio civile nazionale	2.5 %
serviziocivile	2.2 %
www.servizio civile.it	2.1 %
unsc	1.1 %
web	0.9 %
serviziocivile.it	0.7 %
www.serviziocivile.it	0.7 %
<u>Altre frasi</u>	46.5 %

tab.6 - Parole cercate (Prime 10):

parole chiave	
servizio	20.2 %
civile	19.8 %
di	2.7 %
nazionale	1.9 %
volontario	1.7 %
www.serviziocivile.it	1.4 %
per	1 %
del	1 %
coscienza	1 %
obiettori	0.9 %
Altre parole	47.9 %

La campagna istituzionale e i prodotti editoriali

In conformità con quanto previsto dalla legge 64, l'Ufficio ha realizzato anche nel 2005 una **campagna istituzionale** programmata nel mese di maggio, finalizzata alla promozione del bando di selezione per 36.138 volontari.

La nuova campagna si colloca in un momento di trasformazione del

Servizio Civile Nazionale: l'ingresso volontario dei ragazzi, non più soggetti alla coscrizione della leva, l'innalzamento del limite massimo di età a 28 anni.

La campagna, condotta d'intesa e in collaborazione con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha visto la realizzazione di uno spot radiofonico e uno televisivo.

Lo spot, distribuito su tutte le reti RAI, Mediaset e circuiti televisivi e radiofonici locali e sui circuiti cinematografici, ha come tema musicale il brano di Luciano Ligabue "Metti in circolo il tuo amore" (cantato da Fiorella Mannoia) che sottolinea lo spirito più sincero e profondo del servizio civile: un invito a "mettere in circolo" energie, solidarietà, responsabilità, impegno; a spendere nella collettività, a confrontarsi, a partecipare.



Le immagini dello spot “raccontano” di un ragazzo attirato da un manifesto del Servizio Civile. La scena cambia e lo stesso ragazzo, vestito con la maglietta del SCN, raggiunge altri giovani già impegnati nelle attività di servizio. La macchina da presa, assecondando il ritornello della canzone, avvolge in un girotondo le immagini dei ragazzi e delle ragazze che, operando, "mettono in circolo" emozioni, sentimenti, solidarietà e rispetto. Resta invariato il claim storico della campagna: "Una scelta che cambia la vita. Tua e degli altri."

La campagna è stata supportata da avvisi pubblicati su stampa quotidiana, periodica e di settore, per tutto il periodo di vigenza del bando, da pubblicità su autobus e da una campagna on line. Le immagini dello spot hanno dato vita ad una nuova **linea editoriale** e a nuovi diversificati strumenti di comunicazione finalizzati a promuovere il servizio civile. In particolare è stato realizzato un **cd rom multimediale ed interattivo** sulle finalità del servizio civile e sull'utilizzo del sito web dell'Ufficio.

Un **opuscolo** dedicato ai volontari persegue, in modo puntuale ed articolato, l'obiettivo di promuovere nei giovani la conoscenza del Servizio Civile Nazionale, stimolando la partecipazione alle attività di volontariato, informando in merito



al funzionamento del Servizio e alle procedure poste in essere dall'Ufficio Nazionale per il servizio civile e dagli Enti presso i quali si svolgerà il Servizio.

Le esperienze vissute da quattro volontarie di servizio civile in attività all'estero per la realizzazione del progetto "Collaborazione con villaggi gandhiani in India" promosso dal Comune di Torino, ha dato vita alla **pubblicazione** "I sei sensi dell'India", presentata al Festival della Letteratura, tenutosi a Mantova il 7 settembre 2005. La presentazione del libro è stata accompagnata da una mostra fotografica sulla cultura e le tradizioni dell'India.

La collana di audiovisivi sul servizio civile è stata arricchita da un nuovo **documentario** sui progetti attuati dalle associazioni che operano nella regione Umbria.

Manifestazioni e convegni

L'Ufficio ha inteso dotarsi di uno stand personalizzato e immediatamente riconoscibile attraverso cui promuovere e diffondere un'immagine coordinata ed identificativa del servizio civile senza trascurare al contempo il profilo propriamente istituzionale.



Lo stand, infatti, racchiude al suo interno le “parole chiave” del servizio civile mostrando, attraverso un’appropriata



grafica posta sulle cornici che lo arredano, come accedere al servizio e quali siano gli ambiti nei quali poterlo svolgere, dove i giovani possono ricevere informazioni di tipo generale e a chi rivolgere invece domande di tipo più specifico.

Lo stemma della Repubblica ed il logo del Servizio Civile Nazionale campeggiano su due pannelli bianchi a significare la

presenza dello Stato e l'importanza data a questo tipo di attività, riconosciuta come strumento di crescita civile dei giovani cittadini.

I computer messi a disposizione nello stand rendono possibile ad Enti e volontari la consultazione delle varie banche dati dell'Ufficio; il pubblico che si avvicina per la prima volta al mondo del Servizio Civile può invece navigare nel sito UNSC o entrare nel vivo della attività di servizio civile attraverso i documentari girati sulla realizzazione di progetti di servizio civile in Italia e all'estero, che vengono proiettati in modo continuativo su uno schermo presente nello stand.

Il personale del Servizio Comunicazione messo a disposizione del pubblico fornisce informazioni, distribuisce materiale informativo, pubblicazioni e gadgets.

Nel corso del 2005 l'Ufficio con tale stand ha partecipato a 12 manifestazioni fieristiche di rilievo nazionale, la maggior parte delle quali si rivolgeva agli studenti delle scuole superiori e dell'università. In tali ambiti è stata inoltre curata l'organizzazione di convegni, seminari e tavole rotonde che hanno coinvolto gli enti locali e tutte le organizzazioni che operano nell'ambito del servizio civile.

L'Ufficio ha partecipato alla XVI edizione del FORUM P.A. "Qualità della PA per la qualità della vita dei cittadini" attraverso la realizzazione di un prodotto di "qualità" (HELIOS) mirato a migliorare la "qualità" delle attività svolte dall'UNSC e dagli enti che hanno rapporti ad esso connessi.

La presentazione del prodotto è avvenuta nel corso di un apposito convegno dal titolo "Interattività trasparente nella

Pubblica Amministrazione: "HELIOS, il nuovo sistema informativo del Servizio Civile Nazionale".

HELIOS rappresenta le peculiarità innovative del nuovo sistema informativo di cui si è dotato l'Ufficio per ottimizzare le attività inerenti l'attuazione del Servizio Civile Nazionale in sinergia con gli Enti di Servizio Civile.

Il convegno, che ha avuto come relatori il Ministro per la Funzione Pubblica On. Mario Baccini ed il Ministro per i Rapporti con il Parlamento, con delega al Servizio Civile, On. Carlo Giovanardi, è stato organizzato per:

- presentare a tutti i partecipanti e in modo specifico agli addetti ai lavori, la nuova soluzione informatica adottata dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per snellire, significativamente, le procedure relative ai processi operativi e alla gestione delle informazioni inerenti le attività dell'Ufficio, dalla fase di accreditamento sino alla integrale gestione dei volontari;
- sostanziare attraverso il sistema HELIOS, un modello interattivo di gestione delle attività nella Pubblica Amministrazione, che vede protagonisti gli Enti accreditati nell'Albo nazionale provvisorio degli Enti di servizio civile. Il convegno, al quale hanno partecipato i componenti della Consulta Nazionale per il Servizio Civile, i componenti del Comitato di consulenza per la difesa civile non armata e nonviolenta e oltre 1000 rappresentanti degli Enti di Servizio Civile convenuti da tutta Italia, ha registrato il pieno favore dei convenuti per gli autorevoli e qualificati interventi.

Eventi

Il 25 gennaio 2005 il Presidente della Repubblica, Carlo Azeglio Ciampi, ha ricevuto in udienza al Quirinale una rappresentanza di volontari del servizio civile accompagnati da Carlo Giovanardi, Ministro per i Rapporti con il Parlamento con delega al servizio civile, da Cosimo Ventucci, Sottosegretario ai Rapporti con il Parlamento, dal Direttore dell'Ufficio Massimo Palombi, dai rappresentanti della Consulta nazionale per il servizio civile e dell'Ufficio nazionale per il servizio civile.

I protagonisti dell'incontro sono stati cinquanta ragazze e ragazzi, in rappresentanza dei 65.448 volontari che dal 2001 hanno impegnato un anno della loro vita al servizio della collettività.



Il Presidente Ciampi saluta la volontaria che gli ha offerto una maglia del SCN



Il discorso del Presidente Ciampi

L'incontro è significativo dell'attenzione costante che il Presidente della Repubblica ha sempre riservato al Servizio Civile Nazionale sin dal primo cocconvegno "Il Servizio Civile Nazionale: le forze non