

1.3 La comunicazione

La pianificazione dell'attività 2008, di cui al piano di comunicazione prot. 51079/I-3 del 30 novembre 2007, formulata nel pieno rispetto dei vincoli di bilancio posti dalle leggi finanziarie a partire dal 2005, e le attività di comunicazione svolte hanno avuto lo scopo primario di supportare le strategie dell'Ufficio, garantire ai cittadini e all'utenza il livello di servizi cui si è attestato l'Ufficio nazionale nel corso degli anni, attraverso modalità mirate ad offrire una informazione trasparente, puntuale, imparziale ed efficace nel rispetto dei bisogni dell'utenza.

L'attività informativa è stata attuata sia attraverso strumenti propri (URP-*front-office*, *call-center*, sito *web*, utilizzati anche come strumenti di monitoraggio), sia attraverso campagne annuali di informazione, sia attraverso la promozione e l'organizzazione di convegni, eventi, incontri, interviste, sia, infine, attraverso la partecipazione a manifestazioni ed eventi pubblici, organizzati da enti ed amministrazioni e rivolti principalmente ai giovani e agli enti del Terzo Settore.

1.3.1 L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), principale strumento idoneo a favorire la comunicazione tra cittadini e amministrazione, è il contatto diretto tra l'utente e l'Ufficio, il principale punto di riferimento per gli operatori del *call-center*. Operativo presso la sede di Roma, in Via San Martino della Battaglia, costituisce il *front-office* tradizionale dell'Ufficio con due postazioni di personale, che operano tutti i giorni, escluso il sabato, dalle 9 alle 12,30 e lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14,30 alle 16.

L'URP assicura, quotidianamente, una corretta e una completa informazione sulla normativa vigente, sui bandi di concorso per la formulazione di progetti di servizio civile, sui bandi per la selezione di volontari da impiegare in progetti di servizio civile in Italia e all'estero, sulle procedure, sullo stato dei

procedimenti e degli atti amministrativi. A tali funzioni, puramente informative, l'URP affianca il compito di raccogliere puntualmente segnalazioni su problematiche e disfunzioni che vengono poi sottoposte ai competenti Servizi dell'Ufficio.

Nel corso del 2008, l'URP ha ricevuto 2.080 utenti, ha evaso 23.400 telefonate, ha provveduto a fornire via e-mail 5.556 risposte a quesiti sottoposti dai volontari, dagli Enti, dagli *ex* obiettori. L'attività svolta - che ha avuto un incremento rispettivamente del 15,55% (per i volontari), del 14,14% (per gli enti), del 22,27% (per gli *ex* obiettori) - è ascrivibile anche alle numerose richieste, scritte e telefoniche, pervenute a seguito della entrata in vigore della legge 2 agosto 2007, n. 130, che ha reso possibile la rinuncia allo *status* di obiettore di coscienza.

I maggiori picchi di telefonate e di *e-mail* si sono registrate nei periodi concomitanti con le seguenti specifiche attività:

- | | |
|---------------------------|--------------------------------------|
| - 14 marzo / 15 aprile | Riapertura termini di accreditamento |
| - 6 giugno / 7 luglio | Bando ordinario 2008 |
| - 5 settembre / 6 ottobre | Bando straordinario |
| - 1 ottobre / 31 ottobre | Presentazione progetti anno 2009 |

In ragione del fatto che l'URP costituisce l'interfaccia che si identifica con l'immagine stessa dell'Ufficio, si è ritenuto opportuno approfondire il monitoraggio ordinario dell'attività (svolta da due operatrici), attraverso incontri ed esame delle risposte fornite via *e-mail*. La verifica della qualità dell'informazione fornita e delle modalità di relazione degli operatori con l'utenza ha consentito di avvalorare sia i contenuti dell'informazione fornita che le capacità relazionali dei dipendenti, migliorandone la qualità e salvaguardando l'immagine dell'Ufficio.

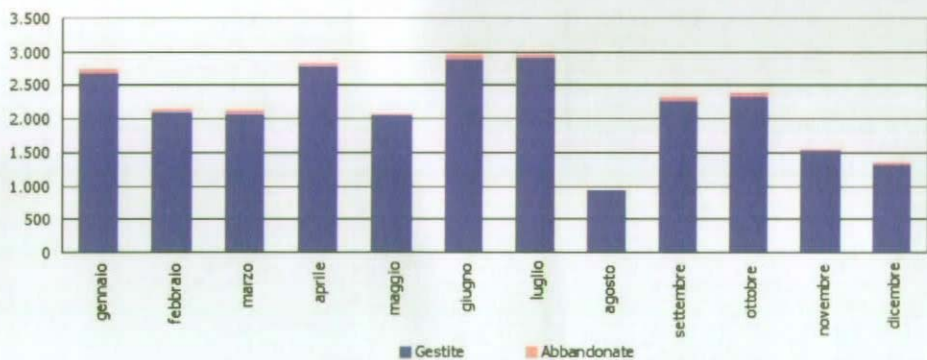
1.3.2 Il call-center

Il *call-center*, istituito nel dicembre 2000, affidato alla Società Intertel Service Srl, offre una prima accoglienza alle varie richieste degli utenti, fornisce una risposta diretta ai quesiti relativi a informazioni standardizzate e codificate e

segnala all'Ufficio i casi che richiedono una più accurata valutazione o l'acquisizione di informazioni specifiche (375 interventi).

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8,30 alle ore 19,30, ha gestito 25.854 telefonate con velocità di risposta superiore agli accordi contrattuali. Il monitoraggio dell'attività, riflesso nelle statistiche che si riportano, delinea sinotticamente l'utenza del *call-center* che ha un contatto sistematico con l'Ufficio con picchi concomitanti con la riapertura dei termini di accreditamento (marzo-aprile), con l'emanazione dei bandi per la selezione dei volontari (giugno-settembre-ottobre) e con il bando per la presentazione dei progetti di servizio civile nazionale (ottobre) (Graf. 2); detta utenza è costituita prevalentemente da volontari (67%, cfr. Graf. 4), è a prevalenza femminile (60,9%, cfr. Graf. 5). L'utenza maggiore, quella proveniente dalla Sicilia (3.736 contatti, pari al 17,5% del traffico telefonico), conferma, insieme agli altri dati relativi alle regioni del Sud, la connotazione geografica del servizio civile nazionale di netta prevalenza meridionale (Graf. 3).

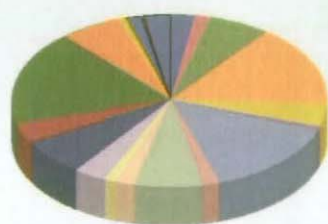
(Graf. 2) Distribuzione temporale traffico telefonico gestito - dal 01/01/2008 al 31/12/2008



	Totale	Fuori Orario	Entrate	Gestite	Abbandonate	% Gestite
Servizio Civile	27.266	1.006	26.260	25.854	406	98,45%
gennaio	2.845	107	2.738	2.694	44	98,39%
febbraio	2.204	74	2.130	2.100	30	98,59%
marzo	2.177	73	2.104	2.075	29	98,62%
aprile	2.935	116	2.819	2.773	46	98,37%
maggio	2.149	80	2.069	2.043	26	98,74%
giugno	3.090	149	2.941	2.893	48	98,37%
luglio	3.070	115	2.955	2.915	40	98,65%
agosto	971	40	931	922	9	99,03%
settembre	2.394	77	2.317	2.273	44	98,10%
ottobre	2.451	78	2.373	2.333	40	98,31%
novembre	1.590	54	1.536	1.511	25	98,37%
dicembre	1.390	43	1.347	1.322	25	98,14%

Graf. 3 - - Provenienza Geografica Chiamate - dal 01/01/2008 al 31/12/2008

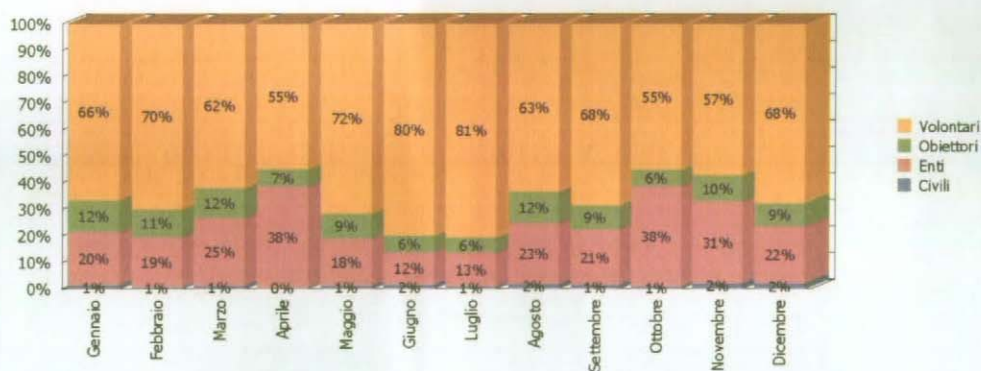
Regione	N° Contatti	%
ABRUZZO	530	2,5%
BASILICATA	347	1,6%
CALABRIA	1355	6,4%
CAMPANIA	3302	15,5%
EMILIA ROMAGNA	869	4,1%
FRIULI	148	0,7%
LAZIO	3022	14,2%
LIGURIA	353	1,7%
LOMBARDIA	1503	7,1%
MARCHE	415	1,9%
MOLISE	211	1,0%
PIEMONTE	739	3,5%
PUGLIA	1469	6,9%
SARDEGNA	812	3,8%
SICILIA	3736	17,5%
TOSCANA	1341	6,3%
TRENTINO ALTO ADIGE	130	0,6%
UMBRIA	394	1,8%
VAL D'AOSTA	19	0,1%
VENETO	620	2,9%
Totale	21.315	



ABRUZZO	2,5%
BASILICATA	1,6%
CALABRIA	6,4%
CAMPANIA	15,5%
EMILIA ROMAGNA	4,1%
FRIULI	0,7%
LAZIO	14,2%
LIGURIA	1,7%
LOMBARDIA	7,1%
MARCHE	1,9%
MOLISE	1,0%
PIEMONTE	3,5%
PUGLIA	6,9%
SARDEGNA	3,8%
SICILIA	17,5%
TOSCANA	6,3%
TRENTINO ALTO ADIGE	0,6%
UMBRIA	1,8%
VAL D'AOSTA	0,1%
VENETO	2,9%
Totale:	100,0%

Graf. 4 - Evoluzione Mensile Fonte Chiamate - dal 01/01/2008 al 31/12/2008

	Civili		Enti		Obiettori		Volontari		Totale
Gennaio	36	1%	483	19%	294	12%	1612	66%	2425
Febbraio	13	0%	348	18%	197	10%	1300	69%	1858
Marzo	23	1%	455	25%	207	11%	1114	61%	1799
Aprile	11	0%	930	38%	161	6%	1341	54%	2443
Maggio	23	1%	319	17%	172	9%	1298	71%	1812
Giugno	37	1%	303	12%	153	6%	1972	80%	2465
Luglio	21	0%	316	12%	146	5%	2014	80%	2497
Agosto	13	1%	186	22%	98	12%	514	63%	811
Settembre	29	1%	420	20%	187	9%	1380	68%	2016
Ottobre	18	0%	792	37%	131	6%	1160	55%	2101
Novembre	27	2%	393	30%	129	10%	733	57%	1282
Dicembre	23	2%	245	21%	101	8%	770	67%	1139
Totale	274	1%	5.190	22%	1.976	8%	15.208	67%	22.648



Graf. 5 - Genere Chiamante - dal 01/01/2008 al 31/12/2008



1.3.3 Sito internet

Il sito *www.serviziocivile.it* nella nuova versione, operativa da agosto 2007, costituisce il principale strumento di comunicazione dell'Ufficio sull'attività istituzionale e fornisce servizi *online*.

L'immissione diretta dei dati da parte dell'Ufficio consente la veicolazione delle informazioni in tempo reale.

La navigazione, semplice e rapida, favorisce gli utenti inesperti di navigazione e permette l'accessibilità anche ai diversamente abili.

La grafica, volutamente leggera e non invasiva, si propone di stimolare la percezione visiva nella ricerca delle informazioni. *Link* nei testi, collegano a pagine di approfondimento; motori di ricerca dedicati consentono l'accesso alle banche dati.



In *homepage* si trovano le novità con notizie in primo piano e in evidenza e i 5 menù di navigazione.

In particolare, due menù sono dedicati ai volontari e agli enti.

Nel menù **Volontari**, dal settore *Area Riservata Volontari* - utilizzando codice utenza e password trasmessi a ciascun volontario - si accede a servizi personalizzati, finalizzati ad agevolare i giovani, in servizio in Italia, nell'espletamento di pratiche amministrative e nella gestione della campagna elettorale per l'elezione dei delegati regionali dei volontari. Da tale sezione è anche possibile acquisire risposte in tempo reale sulla propria posizione amministrativa.



Altri settori forniscono informazioni sulla formazione, moduli per l'espletamento delle pratiche, risposte a quesiti frequenti (*faq*).

Rappresentanza volontari è uno spazio di condivisione delle attività dei rappresentanti dei volontari eletti annualmente. Al fine di favorire il senso di appartenenza dei volontari al mondo del servizio civile nazionale e di agevolare lo scambio di informazioni tra i volontari ed i loro rappresentanti, è stato reso possibile l'accesso ai siti autogestiti e proposti dai delegati regionali.

Questionario di fine servizio consente ai volontari che hanno completato il progetto, di testimoniare le esperienze maturate e costituisce per l'Ufficio uno strumento valido per migliorare il sistema del servizio civile nazionale attraverso l'elaborazione dei dati sul monitoraggio della *customer satisfaction*.

Forum volontari favorisce il contatto tra volontari facilitandone lo scambio di conoscenze e la soluzione di problemi.

Il menù *Enti*, riservato agli operatori servizio civile nazionale, consente di acquisire informazioni su procedure, adempimenti e prassi operative, di disporre collegamenti diretti a norme, modulistica e *faq*, di accedere alla *Banca dati Enti: Helios*.

Forum enti agevola lo scambio di buone pratiche per la risoluzione di problemi comuni.

Al fine di snellire ulteriormente l'*iter* amministrativo, il settore *Area Riservata Enti* consente - attraverso l'utilizzo dello specifico codice utenza e della password assegnati a ciascun ente o attraverso le credenziali di accesso utilizzate per entrare nel sistema Helios - di accedere a servizi personalizzati messi a disposizione dall'Ufficio. Il sistema, in fase sperimentale, è riservato agli enti iscritti all'Albo nazionale.

Sul sito sono presenti anche sezioni dedicate al *Servizio civile all'estero* e alla situazione del servizio civile *Negli altri Paesi*, all'operatività di servizio civile nazionale delle *Regioni e Province Autonome* e all'*Archivio storico sull'obiezione di coscienza*. Un utile "contatore", *servizio civile nazionale in tempo reale*, fornisce il dato aggiornato sul numero degli enti attivi e dei volontari in servizio.

L'attività di gestione del sito ha riguardato l'aggiornamento delle informazioni e delle banche dati. In particolare l'implementazione del settore

Pubblicazioni ha comportato la schedatura, la soggettazione, l'acquisizione del frontespizio e la pubblicazione di 80 nuovi documenti. Le individuate esigenze di comunicazione, rilevate attraverso le attività di monitoraggio sul gradimento del sito, hanno determinato l'adeguamento di aree e di settori. Attività di particolare rilievo per il rapporto diretto con l'utenza, hanno riguardato lo scambio di informazioni e di procedure attraverso contatti dedicati *on-line* con l'utenza esterna (caselle di posta: *redazione, simbolo, convegni, urp*) e con l'utenza interna (casella di posta: *sito*), il monitoraggio del gradimento di enti e di volontari effettuato anche attraverso l'osservazione dei Forum presenti nelle specifiche sezioni del sito.

In occasione di eventi di particolare rilievo e valenza - operazioni di voto per la elezione dei Delegati regionali e dei Rappresentanti dei volontari di servizio civile nazionale, Assemblea nazionale dei Delegati regionali - sono state inserite sul sito aree momentanee di comunicazione evidenziate con una specifica grafica.

L'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito, è frutto di una veloce comunicazione interna, attuata attraverso il Comitato di Redazione, che consente all'intera struttura di partecipare attivamente e responsabilmente alla comunicazione dell'Ufficio. Infatti, attraverso procedure informatiche appositamente predisposte, si è resa possibile, da parte di ogni servizio, l'immissione diretta delle informazioni. I dati rilevati evidenziano che il sito, nel corso del 2008, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione; la fascia oraria più utilizzata è tra le 7 - 15, con picco massimo alle ore 9 (Graf. 6) Gli accessi vengono effettuati durante l'intera settimana, in un arco temporale di 24 ore; il numero di visitatori per settimana è di 106.339.042; il giorno più visitato è il martedì (Graf. 7). Giugno, mese della pubblicazione del bando di servizio civile nazionale, registra il maggior numero di visitatori con 18.852.016 accessi (Tab. 8).

Il termine più ricercato è "graduatoria" (3.260 volte).

Graf. 6 - Statistiche per fascia oraria nell'anno 2008



Attività per ogni ora del giorno

Ora	Visitatori	Pagine	Visite	Tempo medio visita	Banda
00:00 - 00:59	405.575	162.773	17.522	6:47	3.209,06 MB
01:00 - 01:59	247.217	126.904	14.437	6:41	2.390,68 MB
02:00 - 02:59	184.285	117.282	13.646	9:10	2.293,05 MB
03:00 - 03:59	175.016	111.334	12.466	9:25	2.138,84 MB
04:00 - 04:59	252.321	129.217	14.423	8:10	2.338,86 MB
05:00 - 05:59	794.510	214.165	30.155	7:30	4.351,59 MB
06:00 - 06:59	3.553.730	687.017	97.015	7:38	14.163,91 MB
07:00 - 07:59	7.368.993	1.365.407	171.215	6:41	29.260,41 MB
08:00 - 08:59	9.031.749	1.696.783	198.878	6:13	38.047,03 MB
09:00 - 09:59	10.041.107	1.921.558	218.349	5:58	42.352,64 MB
10:00 - 10:59	9.586.514	1.834.926	208.676	5:14	40.593,53 MB
11:00 - 11:59	7.202.037	1.415.158	165.398	4:53	30.346,06 MB
12:00 - 12:59	6.986.290	1.377.130	161.973	5:28	28.491,95 MB
13:00 - 13:59	7.463.394	1.472.122	169.236	5:26	30.855,77 MB
14:00 - 14:59	7.665.548	1.510.874	171.941	5:28	32.220,97 MB
15:00 - 15:59	7.319.577	1.444.488	165.167	4:59	31.465,26 MB
16:00 - 16:59	6.530.645	1.310.513	151.046	4:33	27.840,35 MB
17:00 - 17:59	5.569.036	1.135.228	131.878	4:17	22.497,61 MB
18:00 - 18:59	4.481.340	921.987	110.050	4:10	17.675,43 MB
19:00 - 19:59	3.913.442	817.505	97.415	4:29	16.315,77 MB
20:00 - 20:59	3.196.842	683.838	79.798	4:28	13.858,63 MB
21:00 - 21:59	2.311.414	525.910	59.893	4:24	10.882,30 MB
22:00 - 22:59	1.341.205	342.089	38.827	4:14	7.118,66 MB
23:00 - 23:59	717.255	224.997	25.012	42:13	4.427,82 MB
Media	15.191.291	3.078.457	360.630	5:49	65.019,45 MB
Totale	106.339.042	21.549.205	2.524.416	N/A	455.136,18 MB

Graf. 7 - Statistiche per giorno della settimana nell'anno 2008



Attività per giorni alla settimana

Giorni della settimana	Visitatori	Pagine	Visite	Tempo medio visita	Banda
domenica	7.638.455	1.708.232	203.824	5:41	33.675,61 MB
lunedì	19.355.040	3.814.682	438.903	5:54	81.864,53 MB
martedì	18.782.303	3.701.634	439.797	5:48	78.311,94 MB
mercoledì	18.160.250	3.646.007	426.022	5:49	76.511,27 MB
giovedì	17.185.317	3.416.106	404.394	5:50	77.500,91 MB
venerdì	16.007.827	3.227.410	374.901	6:00	67.912,33 MB
sabato	9.209.850	2.035.134	236.575	5:28	39.359,60 MB
Media	15.191.291	3.078.457	360.630	5:49	65.019,45 MB
Total	106.339.042	21.549.205	2.524.416	N/A	455.136,18 MB

Tab. 8 - Statistiche per mese nell'anno 2008

Attività per Mese

Mese	Visitatori	Pagine	Visite	Tempo medio visita
Giugno	18.852.016	4.153.623	351.913	7:55
Luglio	11.330.790	2.387.084	258.745	6:20
Settembre	10.452.295	2.050.459	238.272	5:59
Maggio	9.660.645	1.779.481	256.944	4:44
Ottobre	9.319.412	1.727.196	219.204	5:55
Aprile	8.902.969	1.776.609	235.850	4:48
Media	8.179.926	1.657.631	194.185	5:49
Totale	106.339.042	21.549.205	2.524.416	N/A

1.3.4 Prodotti editoriali

Opuscolo promozionale

Allo scopo di promuovere presso i giovani il servizio civile nazionale, è stato progettato e realizzato un opuscolo promozionale, che favorisce la conoscenza delle finalità, delle attività, del funzionamento del servizio civile nazionale.

Le immagini, che illustrano attività ed eventi del mondo del servizio civile nazionale, arricchiscono la pubblicazione focalizzando l'attenzione del lettore sui testi illustrativi dell'organizzazione, delle attività e dei valori del servizio civile.



La pubblicazione, di 16 pagine, stampata dalla Società Olimpica Srl - è stata realizzata nei colori identificativi del servizio civile nazionale.

La stampa dell'opuscolo, ha avuto una tiratura di 30.000 copie con un costo complessivo di € 3.330 + IVA; è stato veicolato nel corso di eventi o di partecipazione dell'Ufficio a manifestazioni fieristiche.

Al fine di attuare la strategia di comunicazione integrata del sistema "servizio civile nazionale / regionale", finalizzata al conseguimento di una unica immagine, coordinata del servizio civile nazionale su tutto il territorio nazionale e all'abbattimento dei costi e dei tempi di realizzazione, l'Ufficio ha reso disponibile alle Regioni, Province Autonome ed agli Enti di servizio civile l'impianto per la stampa della pubblicazione, in formato file ad alta definizione e con la predisposizione di aree riservate alla personalizzazione.

Agenda "Compagno di viaggio"

Nel 2008 la nuova edizione dell'agenda, pianificata tra le attività dell'anno, non è stata realizzata per la concomitanza di due elementi legati al cambio di gestione (giugno 2008) e alla esigenza di realizzare economie di bilancio. L'Ufficio nazionale ha comunque provveduto a completare la distribuzione dell'agenda realizzata nel 2007.

La distribuzione, riservata ai volontari avviati in servizio nel 2008, è stata realizzata con l'operativo contributo degli Enti di servizio civile nazionale che si sono fatti interpreti dell'esigenza dell'Ufficio di distribuzione tempestiva e di economia di spesa. La distribuzione è stata preceduta da una articolata e mirata comunicazione rivolta agli enti e ai volontari.



Cartolina

E' stata ideata e realizzata una cartolina promozionale del servizio civile nazionale, distribuita gratuitamente presso le principali Università e nel corso delle manifestazioni fieristiche dell'Ufficio. Realizzata in sintonia con la linea grafica della copertina del diario "Compagno di viaggio", edizione 2007/2008, è in quadricromia in bianca e volta su cartoncino tipo Bindakote da 300 gr., formato 10,4 x 15.

La tiratura di 200.000 copie, è stata effettuata dalla Società Idealink Srl di Milano che ha provveduto a veicolarle. Il costo complessivo è stato di € 6.280,00 + IVA.



Documentari sul servizio civile nazionale

Sono stati realizzati due prodotti audiovisivi (documentari di 25-30 minuti) sulle attività di servizio civile nazionale raccontate dalla stessa voce dei volontari.

Il primo, “Il coraggio di fare” girato a Napoli, illustra alcuni progetti descritti dai volontari che li hanno realizzati. Sono storie di vita vissuta in un contesto difficile che coinvolgono i volontari del servizio civile nazionale, impegnati nella realizzazione di progetti che riguardano la dispersione scolastica, i disabili, gli anziani, i tossicodipendenti.

Il secondo documentario “Una scelta senza confini”, tratta progetti realizzati all'estero, in particolare in Kosovo, a Cipro e nel Senegal. Le testimonianze dei volontari, accompagnate da immagini di donne, bambini e famiglie che vivono in situazioni di estrema povertà, raccontano le difficoltà, le speranze e i risultati di un'esperienza che i protagonisti definiscono straordinaria.

I due filmati, che arricchiscono l'archivio di immagini esistente, prodotti dalla Società Dauphine Film Company Srl, al costo complessivo di € 124.800,00, vengono proiettati in occasione di convegni, conferenze stampa; vengono utilizzati per la formazione degli operatori di Enti e dei Volontari, in occasione di trasmissioni o servizi televisivi e sono resi disponibili alle Regioni e alle Province Autonome per la diffusione delle esperienze di servizio civile nazionale presso gli Enti accreditati.

1.3.5 La campagna istituzionale

La campagna istituzionale condotta d'intesa con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, è stata limitata alla produzione di un nuovo *spot* dal titolo "Fotografie" che ripete lo stesso *slogan* "Servizio civile. Un anno da non perdere" del 2007 e si arricchisce di immagini di volontari scelte per "emozionare", anche grazie alla inconfondibile musica di Ennio Morricone che costituisce la base musicale dello *spot*. Realizzato nella versione radiofonica e televisiva, della durata di 30'', dalla Dauphine Film Company, ad un costo di € 63.715,20, è stato veicolato gratuitamente sulle reti radiofoniche e televisive della RAI e in ottemperanza all'art. 41 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 attraverso canali televisivi, radiofonici ed a mezzo stampa con un costo complessivo di € 324.173,00.



L'attività di promozione del servizio civile nazionale ha riguardato anche la pubblicazione di inserti promozionali su riviste e giornali di settore per una spesa complessiva di € 18.640,00.

1.3.6 Le manifestazioni fieristiche

L'Ufficio ha partecipato nel corso del 2008, alle seguenti manifestazioni di livello nazionale, svolte nelle tre aree del Paese:

- “Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani (3 - 5 marzo – Firenze);
- “...e dopo il diploma?” - Salone dell’orientamento (22 - 23 aprile – Gaeta);
- “Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani (8 - 10 maggio – Milano);
- “Civitas” - Salone internazionale del volontariato e degli enti ad esso collegati (9 - 11 maggio – Padova);
- “Trend Expo” - Salone dell’orientamento e del lavoro (14 - 17 maggio – Matera);
- “Terra Futura” buone pratiche di vita, di governo e d’impresa verso un futuro equo e sostenibile (23 - 25 maggio – Firenze);
- “Orientarsi alla Sapienza” - Giornate dell’orientamento (15 - 18 luglio – Roma);
- “Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani (21 - 23 ottobre – Roma);
- “Orienta Sicilia” - Sistema integrato di servizi e informazioni sul mondo dell’orientamento (28 - 30 ottobre – Palermo);
- “Job & Orienta” - Salone nazionale dedicato alla scuola, all’orientamento, alla formazione ed al lavoro (20 - 22 novembre – Verona).

La partecipazione a due manifestazioni, quella di Gaeta del 22 e 23 aprile e quella di Roma dal 15 al 18 luglio, è stata a titolo non oneroso e su invito degli organizzatori.



In ragione dell'esigenza di economia, l'utilizzo dello *stand*, che richiede costi di trasporto, montaggio e smontaggio, è stato limitato alle manifestazioni di più significativa visibilità istituzionale, riservando ai residui eventi piccoli *stand* preallestiti o *desk* informativi messi a disposizione dagli organizzatori.

La spesa sostenuta è stata pari a € 83.719,20.

1.3.7 Gli eventi

Convegno "Il servizio civile nazionale: tre ricerche per comprendere l'attuale sistema"



Il convegno, si è tenuto presso la Sala del Cenacolo della Camera dei Deputati, il 9 aprile 2008, ha avuto lo scopo di presentare tre studi di ricerca commissionati dall'Ufficio nazionale per il servizio civile nel 2007 e precisamente:

- l'analisi dell'organizzazione degli enti, studio sugli strumenti di cui si sono dotati gli Enti per la realizzazione dei progetti di servizio civile, sulle modalità di attuazione e sulle effettive forme di impiego dei volontari. La ricerca, effettuata dall'Università di Milano, si è basata sul censimento di tutti gli enti accreditati all'Albo nazionale e agli Albi regionali;

- la valutazione di efficacia dei progetti di servizio civile nazionale, realizzata dalla Fondazione Emanuela Zancan, prende in esame l'efficacia del SCN sui volontari che hanno iniziato e terminato il proprio servizio nel 2007/2008;

- il fenomeno particolare degli "abbandoni", ricerca realizzata dall'Istituto per la Ricerca Sociale di Milano, sulla rinuncia prima di iniziare il servizio civile e durante il suo svolgimento.