

Tab.9 - Provenienza Geografica Chiamate - dal 01/01/2009 al 31/12/2009

Regione	N° Contatti	%
ABRUZZO	573	2,8%
BASILICATA	268	1,3%
CALABRIA	1234	6,0%
CAMPANIA	3051	14,8%
EMILIA ROMAGNA	839	4,1%
FRIULI	139	0,7%
LAZIO	2648	12,8 %
LIGURIA	364	1,8%
LOMBARDIA	1430	6,9 %
MARCHE	417	2,0 %
MOLISE	97	0,5%
PIEMONTE	737	3,6%
PUGLIA	1392	6,7%
SARDEGNA	606	2,9 %
SICILIA	3073	14,9 %
TOSCANA	1196	5,8 %
TRENTINO ALTO ADIGE	130	0,6%
UMBRIA	261	1,3%
VAL D'AOSTA	14	0,1%
VENETO	547	2,6%
Totale	20.662	

1.3.3 Il 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 alle persone con disabilità.

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 5 menù di navigazione.

Menù di sinistra comprende 4 aree: tratta l'Ufficio, la sua *mission*, le informazioni sui **bandi**, l'operatività della **Banca dati Helios**.

In particolare la prima area **Ufficio Nazionale per il Servizio Civile**, presenta struttura, funzionamento,

storia e norme che regolano le attività dell'Ufficio nazionale; i Servizi in cui è ripartito l'Ufficio, declinano la specifica competenza e rendono disponibili riferimenti e contatti per le informazioni.

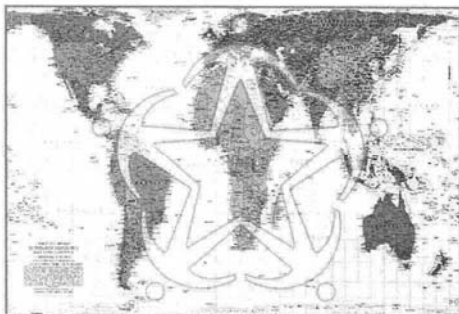
I Settori: **Consulta SC** e **Comitato DCNAN**, organismi consultivi dell'Ufficio, includono la normativa e i nominativi dei componenti; **Leggi e documenti** offre i testi integrali della normativa sul servizio civile nazionale; **Attività, Notizie, Ufficio Stampa** e **Agenda** riportano le attività promozionali, le notizie, i comunicati e la rassegna stampa di settore, gli appuntamenti promozionali e culturali dell'Ufficio.

L'area **Servizio Civile Nazionale**, evidenzia *mission*, storia e valori del servizio civile e include la *carta etica* del servizio civile. Altri settori **Pubblicazioni e Photogallery** orientano alla cultura e al mondo del servizio civile nazionale; **Simbolo** promuove l'immagine del servizio e rende disponibile la procedura per la richiesta dell'utilizzo del logo da parte degli enti accreditati; **SCN in cifre** rende disponibili i dati statistici sull'attività dell'Ufficio.

Al centro della pagina **Home**, sotto le **Notizie**, 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, nell'espletamento di pratiche amministrative e nella gestione della campagna elettorale per l'elezione dei 4 volontari presenti nella Consulta nazionale per il servizio civile.

Tali servizi consentono, tra l'altro, di verificare lo stato dei pagamenti,



Servizio civile nazionale estero – Mappa di Peters

scaricare il CUD e il proprio attestato di fine servizio. Altri settori forniscono informazioni sulla formazione, moduli per l'espletamento delle pratiche, risposte a quesiti frequenti (*faq*) e sul servizio civile all'estero.

Rappresentanza volontari è uno spazio di condivisione delle attività dei rappresentanti dei volontari eletti annualmente, creato per favorire il senso di appartenenza al mondo del servizio civile nazionale, agevolare lo scambio di informazioni tra i volontari ed i loro rappresentanti, anche attraverso 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 del 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.

Menù di destra riguarda 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, *SCN in tempo reale*, fornisce il dato aggiornato sul numero degli enti attivi e dei volontari in servizio.

Menù di testata include il *glossario* dei termini più usati; *siti utili* è un indirizzo di siti internet ricchi di informazioni istituzionali ed operative; **Newsletter** è il periodico dell'Ufficio che viene inviato a tutti gli iscritti, con scadenza bisettimanale; **Contatti** include le strutture di comunicazione deputate al rapporto diretto tra cittadino e amministrazione: URP, *Call center*, Servizio comunicazione.

L'attività di gestione del sito ha riguardato l'aggiornamento delle informazioni e delle banche dati. A seguito delle nuove modalità di pagamento dei volontari, tramite accredito su conto corrente bancario, il menù dedicato ai volontari è stato implementato dal settore "pagamenti".

In occasione dell'approvazione da parte della Commissione Europea del progetto sperimentale "*European Civic Service: A Common Amicus*", è stata progettata e pubblicata una nuova area dedicata al progetto.

Aree temporanee di comunicazione, evidenziate con specifica grafica, sono state attivate in coincidenza delle operazioni di voto per le elezioni della rappresentanza dei volontari e dell'Assemblea nazionale dei delegati regionali e per la realizzazione della Giornata nazionale del servizio civile.

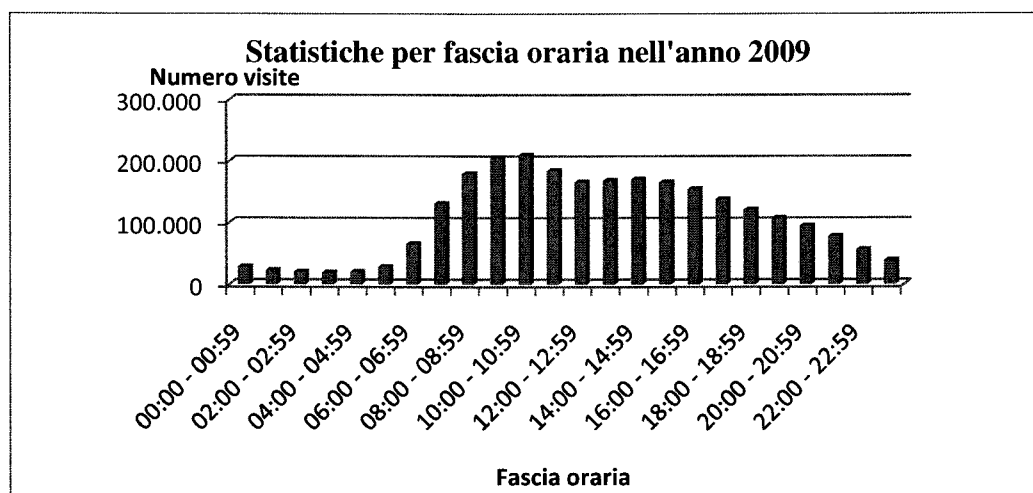
Il contatto *on-line* con l'utenza - tramite le caselle *redazione, simbolo, convegni, URP* e quello interno casella postale *Sito* - è stato gestito con attenzione particolare e tempestività.

L'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito, è frutto di una veloce comunicazione interna, attuata attraverso procedure informatiche appositamente predisposte (CMS), che consentono l'immissione diretta delle informazioni. I dati rilevati evidenziano che il sito, nel corso del 2009, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione; la fascia oraria più utilizzata è tra le 7:00 e le 15:00, con un picco massimo dalle ore 10:00 alle 11:00.

Gli accessi vengono effettuati durante l'intera settimana, in un arco temporale di 24 ore; il numero totale di accessi è di 100.859.301, il numero totale

di visitatori è di 2.577.920, il numero totale di pagine visitate 19.772.265, il numero medio di visitatori per settimana è di 49.575; il giorno più visitato è il lunedì. Il mese con il maggior numero di accessi è luglio: 18.572.946. Il termine più ricercato è “graduatoria” per 3.649 volte, seguito da “CUD” per 4.885 volte.

Graf.6 Statistiche degli accessi al sito per fascia oraria nel 2009



Tab.10 Accessi al sito per fascia oraria

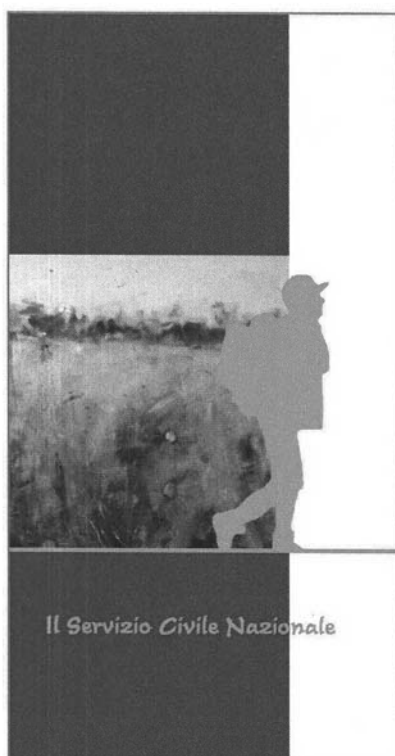
	Accessi	Pagine	Visite
00:00 - 00:59	570.392	191.182	28.873
01:00 - 01:59	327.483	148.555	22.806
02:00 - 02:59	223.603	127.862	20.693
03:00 - 03:59	192.627	123.142	19.300
04:00 - 04:59	216.505	119.945	20.371
05:00 - 05:59	536.415	168.553	28.829
06:00 - 06:59	2.115.968	401.893	65.921
07:00 - 07:59	5.289.977	922.424	131.138
08:00 - 08:59	7.806.181	1.398.414	179.666
09:00 - 09:59	9.129.828	1.674.625	205.090
10:00 - 10:59	9.276.015	1.721.835	209.506
11:00 - 11:59	7.764.023	1.453.827	184.466
12:00 - 12:59	6.860.163	1.300.682	166.370
13:00 - 13:59	7.022.100	1.326.081	168.504
14:00 - 14:59	7.131.027	1.357.052	170.640
15:00 - 15:59	6.984.261	1.338.129	166.008
16:00 - 16:59	6.375.643	1.228.589	154.494
17:00 - 17:59	5.496.071	1.081.331	138.134
18:00 - 18:59	4.601.502	909.667	121.386
19:00 - 19:59	3.995.403	801.288	107.883
20:00 - 20:59	3.478.955	718.771	94.886
21:00 - 21:59	2.713.639	579.110	77.750
22:00 - 22:59	1.741.389	404.540	56.327
23:00 - 23:59	1.010.131	274.768	38.879

Tab.11 Accessi al sito. Attività per mese

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG (1-15)	LUG(16-31)	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT
00:00 - 00:59	65.021	45.651	64.499	31.075	26.175	50.965	45.942	36.635	82.577	21.822	39.527	41.544	53.697	47.839	570.392
01:00 - 01:59	36.261	28.474	34.905	15.926	16.480	23.508	24.607	22.164	46.771	11.707	25.271	25.526	32.647	30.007	327.483
02:00 - 02:59	23.250	17.186	21.352	11.585	11.211	14.827	14.148	15.926	30.074	10.080	18.531	20.651	21.747	23.109	223.603
03:00 - 03:59	17.777	13.016	13.740	11.075	10.174	14.565	16.488	15.849	32.337	7.411	15.438	20.145	18.727	18.222	192.627
04:00 - 04:59	17.149	12.835	12.224	14.145	17.135	25.733	19.506	16.372	35.878	6.302	19.915	22.597	16.712	15.880	216.505
05:00 - 05:59	17.645	15.351	21.914	48.467	56.488	97.381	89.123	31.303	120.426	8.194	59.919	50.387	20.734	19.509	536.415
06:00 - 06:59	45.484	38.701	82.620	226.102	260.198	425.829	352.290	102.635	454.925	19.564	249.675	209.365	58.467	45.038	2.115.968
07:00 - 07:59	197.309	178.650	323.381	479.803	568.987	954.698	804.124	293.667	1.097.791	74.192	551.366	462.992	223.041	177.767	5.289.977
08:00 - 08:59	425.003	381.720	631.536	606.774	678.497	1.223.141	1.089.381	449.686	1.539.067	147.826	713.818	636.435	467.633	354.731	7.806.181
09:00 - 09:59	553.488	472.240	779.138	673.290	758.675	1.364.668	1.251.504	522.984	1.774.488	184.521	834.659	729.245	571.616	433.800	9.129.828
10:00 - 10:59	648.444	554.687	876.115	637.478	738.219	1.265.900	1.211.776	547.962	1.759.738	181.867	796.670	710.068	644.657	462.172	9.276.015
11:00 - 11:59	626.814	543.415	838.147	502.697	561.849	933.390	871.882	460.765	1.332.647	182.652	609.097	564.907	614.323	454.085	7.764.023
12:00 - 12:59	497.715	422.397	662.812	496.667	541.322	916.148	836.746	402.224	1.238.970	147.570	598.022	509.351	481.487	347.702	6.860.163
13:00 - 13:59	476.500	410.220	648.658	537.540	562.852	997.492	887.772	394.649	1.282.421	149.689	613.126	525.748	469.519	348.335	7.022.100
14:00 - 14:59	500.707	445.615	657.651	516.853	571.545	999.293	886.095	399.491	1.285.586	146.155	623.905	521.944	497.525	364.248	7.131.027
15:00 - 15:59	513.776	437.897	672.612	499.643	541.732	959.414	908.446	413.360	1.321.806	134.348	574.095	519.977	471.070	337.891	6.984.261
16:00 - 16:59	495.708	422.793	623.868	453.439	470.663	857.276	790.482	380.831	1.171.313	141.357	485.822	448.605	472.049	332.750	6.375.643
17:00 - 17:59	446.246	372.186	572.201	402.731	401.656	710.156	659.938	315.408	975.346	130.571	408.245	371.329	416.712	288.692	5.496.071
18:00 - 18:59	402.496	325.243	521.943	342.729	339.537	555.493	515.815	267.097	782.912	112.817	325.898	304.567	341.033	246.834	4.601.502
19:00 - 19:59	324.092	271.281	438.358	316.160	295.239	504.716	464.973	222.023	686.996	87.415	301.524	278.273	282.029	209.320	3.995.403
20:00 - 20:59	279.562	225.202	362.720	269.392	262.883	450.935	408.618	199.220	607.838	78.864	245.308	241.202	254.846	200.203	3.478.955
21:00 - 21:59	221.450	180.955	286.328	195.011	190.773	342.793	318.588	157.058	475.646	69.800	193.409	180.909	205.781	170.784	2.713.639
22:00 - 22:59	168.330	129.733	189.968	112.901	116.527	203.144	177.636	103.513	281.149	48.240	114.240	114.980	143.155	119.022	1.741.389
23:00 - 23:59	106.677	79.625	106.158	58.114	57.527	98.476	93.689	62.555	156.244	33.347	69.370	72.325	97.625	74.643	1.010.131

1.3.4 Prodotti editoriali

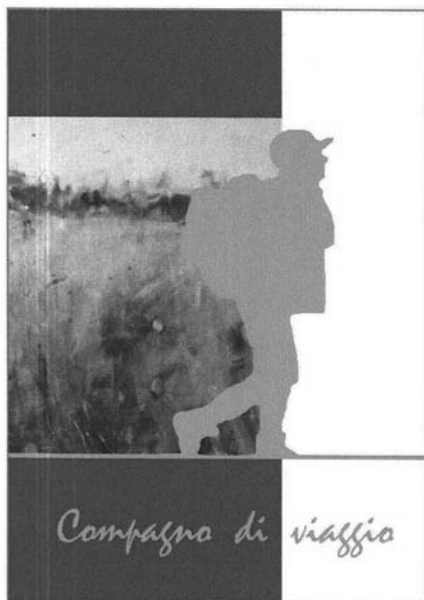
Opuscolo promozionale



“Il Servizio civile nazionale”, opuscolo promozionale del servizio civile nazionale, è stato rivisitato nei contenuti e nella forma grafica. Realizzato nei colori identificativi del servizio civile, la pubblicazione favorisce la conoscenza delle finalità, delle attività e del funzionamento del servizio medesimo ed è arricchita da immagini che focalizzano l’attenzione del lettore sui temi trattati.

L’opuscolo, di 16 pagine - stampato dalla Società Olimpica Srl previa indagine di mercato - ha avuto una tiratura di 30.000 copie con un costo complessivo di € 3.180 + IVA.

L’impianto per la stampa della pubblicazione, in formato *file* ad alta definizione e con la predisposizione di aree riservate alla personalizzazione, è stato messo a disposizione delle Regioni e Province autonome e degli enti di servizio civile, ciò allo scopo di diffondere sul territorio nazionale un’unica immagine del servizio civile nazionale e nell’intento di ottimizzare i costi e i tempi di realizzazione.

Agenda “Compagno di viaggio”

“Compagno di viaggio” è l’agenda del volontario di servizio civile nazionale, ideata per stimolare la responsabilità e la partecipazione di ciascun volontario che inizia il “viaggio” formativo del servizio civile e per offrire un supporto di informazione ed una guida alle procedure del servizio civile nazionale.

L’agenda, di 168 pagine, contiene figure di riferimento, letture consigliate, curiosità, immagini e aforismi che forniscono spunti

alla riflessione sulle tematiche annualmente prescelte.

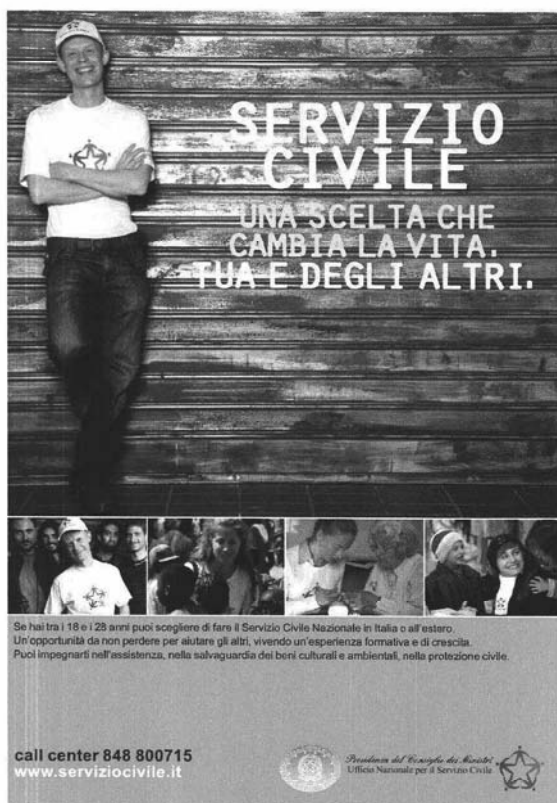
Il tema proposto per il diario 2009 è “Verso la coscienza di sé”, quale legame fra il vivere l’esperienza di servizio civile e il percorso della vita identificato nel viaggio, inteso come archetipo di tutto quanto parte, procede, giunge e, a volte, ritorna; un percorso realizzato attraverso esperienze che plasmano, trasformano, alterano, configurano l’identità.

Stampato in 33.000 copie dalla casa editrice Gangemi Srl - previa indagine di mercato - ha avuto un costo di € 40.920 al netto di IVA.

La distribuzione dell’Agenda riservata ai volontari avviati in servizio a seguito del bando 2009, è stata realizzata con l’operativa collaborazione degli enti che si sono fatti interpreti dell’esigenza dell’Ufficio di distribuzione tempestiva e di economia di spesa.

La distribuzione è stata preceduta da un’articolata e mirata comunicazione rivolta agli enti e ai volontari e finalizzata al buon esito dell’attività svolta e ad evitare aggravio di spese. La spesa di postalizzazione è stata pari a € 34.216,12 al netto di IVA. Il progetto editoriale ha riscosso apprezzamenti da parte degli addetti e dell’editore che propone la cessione dell’edizione del 2009 in cambio della stampa gratuita dell’edizione 2010; la proposta all’esame sarà frutto di eventuale convenzione.

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 - realizzata per promuovere il bando di selezione di 27.145 volontari di servizio civile nazionale, include il nuovo spot, "Il garage", e inserti pubblicitari su carta stampata quotidiana e periodica, *web*, reti radiofoniche e televisive nazionali e locali.

Lo spot realizzato - previa gara pubblica dalla Società Dauphine film company in formato audio,

video e banner per siti - ha una durata di 30".

I protagonisti sono degli *ex* volontari, che riuniti in una *band* provano una canzone in un garage; sopraggiunge Marco che ha terminato l'anno di servizio civile e mostra ai compagni sul cellulare, immagini di "vita vissuta" nel corso della sua esperienza di servizio civile nazionale. Immagini che comunicano il valore di una scelta di forte valenza formativa.

Lo slogan è quello delle prime campagne "Servizio civile una scelta che cambia la vita. Tua e degli altri". La musica che accompagna lo spot è l'inno del servizio civile, ideato e composto dal gruppo Eko Experience, protagonisti dello spot e dell'evento musicale che si è svolto in Vaticano, il 28 marzo 2009.

Lo spot è stato veicolato gratuitamente sulle reti radiofoniche e televisive della RAI e, in ottemperanza all'art.41 del d. lgs 31 luglio 2005, n.177, attraverso canali radiofonici televisivi locali e a mezzo stampa. Il costo dello spot è stato pari