

# Elementi essenziali del progetto

## CONSUMO CONSAPEVOLE

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Sportelli Informa...

### Durata del progetto

12 mesi

### Obiettivi del progetto

#### **Obiettivo generale**

#### ***Migliorare la portata globale degli interventi rivolti ai consumatori del comune di Roma***

Obiettivo generale del progetto sarà quello di ottimizzare gli interventi rivolti al consumatore, attraverso un'adeguata assistenza, logistica e/o pratica, supporto, sostegno ed integrazione, mediante la valorizzazione e l'incremento dell'informazione, estendendola, con la funzione di orientamento e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi al fine di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi, conoscere le risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni legate alla condizione di difficoltà in cui versano, avere maggiore supporto circa le modalità di accesso, segnalare e trasmettere direttamente al servizio di competenza eventuali illeciti in materia consumeristica e promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, volti a restituire al cittadino uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione

#### **1° Obiettivo specifico: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi al consumatore del comune di Roma**

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di informazione, consulenza ed assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto nella sua richiesta, in un contesto, quali quelli considerati, in cui si constata la scarsa rilevanza ed impatto di associazione e/o sportelli presenti sul territorio in grado di erogare i medesimi servizi di informazione, all'interno dei quali poter usufruire di assistenza logistica e pratica, in termine di fruizione di servizi e riconoscimento dei propri diritti da consumatore. A tal fine ci si propone di potenziare le attività di front office e back office in modo da diffondere informazioni adeguate, in maniera chiara ed immediata, relative non soltanto all'ambito consumeristico, ma anche ai servizi erogati al fine di determinare una significativa

crescita socio- culturale della popolazione locale, a partire da un'adeguata offerta di beni e servizi ad esso collegati.

**Benefici:**

1. Soddisfacimento del bisogno primario di informazione, e circolazione della stessa, circa i diritti e i servizi di cui poter usufruire;
2. Crescita della popolazione in termini di autodeterminazione e padronanza, con implicazioni sociali, oltre che culturali;
3. Possibilità di poter usufruire di specifici servizi di supporto al disbrigo di pratiche, consulenza circa la compilazione di modulistiche di interesse in ambito consumeristico.

**2° Obiettivo specifico: *Migliorare la diffusione dei servizi erogati dallo Sportello al consumatore nel comune di Roma***

Appare evidente il bisogno di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolti al cittadino consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi di cui può usufruire perché presenti sul territorio in cui è inserito. L'area di intervento verrà ampliata con la realizzazione di attività specifiche relative all'organizzazione di servizi ed eventi di sensibilizzazione territoriale quali interventi mensili di animazione di strada, volti alla diffusione di materiale informativo di natura culturale/sociale, attività di formazione e sicurezza in ambito consumeristico, raccogliendo, diffondendo e valorizzando studi, ricerche, buone pratiche e in generale esperienze positive.

Elemento fondamentale, per il successo di tale offerta di servizi e attività finalizzati all'incremento della sensibilizzazione territoriale, è rappresentato dalla collaborazione fra istituti o associazioni culturali, esperte dei temi e dei territori specifici, gli operatori di eventi, in senso ampio. La realizzazione di tale obiettivo prevede inoltre la diffusione delle attività erogate dallo sportello di Asso-consum sul territorio attraverso il potenziamento dello Sportello Informa itinerante, con sede mobile nelle principali piazze delle città considerate, in modo da ampliare la capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche, in funzione dei bisogni manifesti.

**Benefici**

1. Maggiore soddisfacimento del bisogno primario di informazione, e circolazione della stessa, circa i diritti e i servizi di cui poter usufruire in materia consumeristica;
2. Possibilità di raggiungere anche le fasce di popolazioni più a rischio di emarginazione vivendo in zone periferiche;
3. Incremento dell'impatto economico sullo sviluppo locale.

Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l'analisi del contesto:

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
servizi dedicati all'assistenza e	PRESENTI*	PRESENTI*

alla tutela dei diritti del consumatore		
n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in front-office presso lo Sportello romano di Asso-consum	88**	108
n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in via telematica/ telefonica presso lo Sportello romano di Asso-consum	230**	290
n. di soggetti in un anno, la cui richiesta riesce ad essere soddisfatta dai servizi dello Sportello romano di Asso-consum	9200**	11.200
n. di ore settimanali erogate	4**	6
n. di attività previste	6**	8
n. di interventi di promozione territoriale	2**	4
n. di interventi di sensibilizzazione territoriale	1**	2

\*Il valore indicato fa riferimento a monitoraggi effettuati, per i quali si rileva, sui territori indicati, la presenza di enti e/o sportelli che erogano medesimi servizi, di informazione, orientamento e consulenza in materia consumeristica al cittadino

\*\* Informazione quantitativa desumibile dal progetto presentato nella precedente annualità ed ancora in corso di realizzazione

## Attività d'impiego dei volontari

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.

**Obiettivo Specifico 1: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi al consumatore del comune di Roma**

**Azione A: Potenziamento delle attività erogate dallo Sportello al consumatore**

**Attività A 1: Incremento delle attività di back-office**

- Supporto all'organizzazione dell'espletamento delle attività;
- Partecipazione al contatto con le parti interessate;
- Affiancamento alla raccolta documentazione per le procedure erogate dallo sportello;
- Collaborazione nella ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore;
- Supporto alla raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio;
- Affiancamento per la raccolta e selezione delle informazioni relative alle nuove disposizioni legislative in materia;
- Collaborazione alla ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi.

**Attività A 2: Creazione del materiale informativo di supporto**

- Collaborazione alla predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'associazione;
- Partecipazione alla creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Supporto per la creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;
- Collaborazione alla realizzazione di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica di risposta alle principali domande delle utenze;
- Partecipazione alla creazione di un vademecum di informazione e sicurezza per evitare/contenere e denunciare eventuali violazioni delle norme vigenti in tale ambito;
- Supporto all'elaborazione di una bozza grafica di opuscoli, volantini e locandine circa le risorse del territorio, eventi/ manifestazioni informative in programma.

**Attività A 3: Incremento delle attività di front-office**

- Supporto all'organizzazione dell'espletamento delle attività di front-office;
- Partecipazione per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Collaborazione all'accurata accoglienza dell'utenza;
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Supporto all'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo sportello al consumatore;
- Partecipazione nella somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo sportello al

consumatore;

- Collaborazione localizzazione dei servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso e informazione dei cittadini;
- Accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino;
- Supporto all'assistenza logistica per la compilazione di modulistica e documentazione da produrre;
- Partecipazione per la predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati da Asso-consum;
- Collaborazione alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

**Obiettivo Specifico 2: Migliorare la diffusione dei servizi erogati dallo Sportello al consumatore nel comune di Roma**

**Azione B: Potenziare gli strumenti dello Sportello**

**Attività B 1: Gestione della pagina web e della comunicazione sui principali social network**

- Collaborazione nella gestione della pagina web;
- Partecipazione alla predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale;
- Supporto per la realizzazione e gestione di un profilo web dello sportello online sui principali social network;
- Collaborazione alla realizzazione del forum dello sportello al consumatore online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti in materia consumeristica;
- Partecipazione nella redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale;
- Supporto per l'aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse;
- Collaborazione alla ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online;
- Supporto nella pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione;
- Partecipazione alla distribuzione del materiale informativo prodotto in formato digitale;
- Collaborazione all'aggiornamento dei portali internet dedicati e delle informazioni trasmesse.

**Attività B 2: Potenziamento dello Sportello Informa itinerante**

- Collaborazione nell'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività;
- Supporto all'allestimento del gazebo preposto;
- Partecipazione alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Aiuto per l'accurata accoglienza dell'utenza;
- Collaborazione nel supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire;
- Aiuto nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;

- Partecipazione alla raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore;
- Collaborazione nella accoglienza e consulenza sul bisogno espresso;
- Supporto nella valutazione della richiesta e del bisogno;
- Partecipazione nella localizzazione dei servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso e informazione dei cittadini;
- Aiuto nell'organizzazione logistica dell'attività di front-office in funzione delle richieste presentate;
- Collaborazione all'attività di messa in rete con altri attori sociali;
- Supporto alla predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati da Assoconsum;
- Partecipazione nella predisposizione di dossier/ bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- Collaborazione alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

#### **Azione C: Sensibilizzazione territoriale**

##### **Attività C 1: Interventi di animazione di strada**

- Collaborazione per il raccordo con le figure di riferimento (enti locali, associazioni del terzo settore);
- Partecipazione alla calendarizzazione degli eventi;
- Supporto all'organizzazione logistica degli eventi;
- Aiuto nella realizzazione degli interventi di animazione di strada;
- Partecipazione all'allestimento dello stand;
- Collaborazione alla redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Supporto per l'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'associazione Asso-consum;
- Partecipazione alla pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online;
- Collaborazione alla realizzazione e diffusione di riprese degli eventi mediante social network;
- Supporto nel coinvolgimento della comunità locale agli eventi.

## **Criteri di selezione**

**Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2015**  
**Cert. N. 008b/12**

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

### **CONVOCAZIONE**

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

### **SELEZIONE**

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<b>Valutazione dei titoli massimo</b>	<b>MAX 50 PUNTI</b>
Precedenti esperienze	<b>MAX 30 PUNTI</b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b>MAX 20 PUNTI</b>

### **ESPERIENZE**

**Precedenti esperienze di volontariato** **max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>

<b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza:</b>		<b>max 4 punti</b>
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).		
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.		
ITEM	PUNTEGGIO	
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti	
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti	

  

<b>TITOLI DI STUDIO</b>	
<b>Titoli di studio:</b>	<b>max 8 punti</b>
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )	1 punto/anno

  

<b>Titoli di studio professionali:</b>	<b>max 4 punti</b>
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).	
ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti
<b>La qualifica professionale di durata triennale rilasciata dalla Scuola Secondaria di secondo grado non va valutata se è stato conseguito il diploma. Pertanto, se il diploma non è stato conseguito, il titolo viene valutato solo guardando ai criteri di attribuzione del punteggio riportati in questa sezione e non anche nella sezione "Titoli di studio".</b>	



<b>ALTRE CONOSCENZE</b>	
<b>Altre conoscenze in possesso del giovane</b>	<b>max 4 punti</b>
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

<b>COLLOQUIO</b>	<b>MAX 60 PUNTI</b>
------------------	---------------------

**La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.**

**L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio**

#### **REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## **Posti disponibili e sedi di svolgimento**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:	<b>8</b>
Numero posti con vitto e alloggio:	<b>0</b>
Numero posti senza vitto e alloggio:	<b>8</b>
Numero posti con solo vitto:	<b>0</b>

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	ASSO-CONSUM	ROMA (RM)	VIA NIZZA 51 00198	135581	8

## Eventuali requisiti richiesti

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

È titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmettenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

## Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6):

5

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

## Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisca ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'**attestato specifico**, sottoscritto anche da COSVITEC soc. cons. a.r.l., sarà disponibile **in forma cartacea o digitale**, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato A "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" alle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di Servizio civile universale in Italia e all'estero", approvate con D.M. 11 maggio 2018 n. 58.

## Formazione specifica dei volontari

**In aula:**

### I APPROFONDIMENTO:

**Modulo I:** *La popolazione e l'accesso garantito alle informazioni: Gli sportelli informa. L'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni di difficoltà.*

**Modulo II:** *Promuovere la cultura della comunicazione in tematica di sicurezza dei cittadini;*

### II APPROFONDIMENTO:

**Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

**Modulo IV:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio chimico
- Rischio fisico

- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

**Corso e-learning:**

**Modulo V: Diritti dei consumatori**

- Consumo: il ruolo del consumatore nella società della comunicazione;
- Il mercato e la tutela del consumatore;
- I diritti dei consumatori dalle leggi all'effettività;
- Le particolari esigenze del consumatore anziano;
- Diritto alla salute e alla sicurezza dei prodotti; gli organi di controllo;
- Pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole;
- L'importanza delle Associazioni dei consumatori.

**Modulo VI: L'informazione al cittadino**

- Comunicazione interpersonale;
- Ascolto attivo;
- Feed back;
- Empatia;
- Stili di comunicazione;
- Tecniche dell'assertività;
- Regole di comportamento;

**Modulo VII: Piani di comunicazione**

- Analisi del contesto;
- Definizione degli obiettivi;
- Definizione del target di riferimento;
- Scelta delle strategie e dei contenuti;
- Scelta delle attività e degli strumenti;
- Comunicazione on-line e diretta;
- Comunicazione e organizzazione pubblica.

**Contenuti della metaformazione**

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line

- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

**75 ore** (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro 90 giorni dall'avvio del progetto)