



*Allegato A
(ITALIA)*

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Insieme con gioia

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Educazione e promozione culturale

Area di intervento: Centri di aggregazione (bambini, giovani, anziani)

Codice: E01

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:**Premessa**

Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile come esperienza di formazione globale della persona.

Ai giovani che si avvicinano al Servizio Civile in Caritas si chiede di pensare a questo anno non come una “parentesi” nella loro vita, ma come un anno intenso, ricco di stimoli e di sfide, un anno che raccoglie le memorie del passato e produce orientamenti per le scelte future.

L’intenzione progettuale è di attingere dalla cultura cristiana del servizio, che ha radici assai antiche e profonde, partendo dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Le Caritas diocesane condividono l’impegno di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere sé stessi, fare nuove amicizie, accrescere le proprie conoscenze e competenze; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione.

L’intento è quello di proporre un’esperienza che cerchi e costruisca senso. Un’esperienza che davvero cambi sé stessi e gli altri.

Il progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica anche del Servizio Civile, affermando l’impegno alla realizzazione delle condizioni fondamentali affinché l’esperienza proposta abbia come finalità ultima l’attenzione ai giovani coinvolti nel progetto, ai bisogni del territorio in cui si inserisce, all’impatto sulla società come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

Educazione ai valori della solidarietà e gratuità attraverso azioni di animazione e d’informazione per una cittadinanza attiva e responsabile.

Condivisione con i poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo i diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di liberazione.

Riflessione sulle proprie scelte di vita, vocazionali, professionali, sociali e possibilità di approfondimento spirituale.

Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per sperimentare nuovi percorsi professionali in ambito sociale.

Coscientizzazione come approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.

Attenzione a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.

Difesa delle comunità in modo nonarmato e nonviolento in termini di gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

Obiettivi generali del progetto

Gli obiettivi generali del progetto, partendo dall'analisi dei bisogni rilevati e dalla capacità di risposta finora attivate rispondono all'esigenza di realizzare due livelli di intervento:

1. sostenere le capacità dei ragazzi che frequentano l'oratorio aiutandoli ad apprendere modalità relazionali più compatibili con la loro crescita personale.
2. rafforzare l'azione educativa degli oratori sia in relazione alla scuola che allo sviluppo di capacità individuali.

Obiettivi specifici del progetto per tutte le sedi di progetto

AREA DI INTERVENTO (con riferimento a quanto indicato nel punto 6)	
Obiettivo Generale 1 = sostenere le capacità dei ragazzi che frequentano l'oratorio aiutandoli ad apprendere modalità relazionali più compatibili con la loro crescita personale.	
SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di partenza	OBIETTIVI SPECIFICI ED INDICATORI (situazione di arrivo)
1.1 Avere la possibilità di vivere l'esperienza del gruppo.	1.1 Migliorare le capacità di interagire tra coetanei: riuscire ad instaurare rapporti positivi ed amicali con il gruppo dei pari ed aumentare la collaborazione tra minori (inclusione) del 30% nei primi quattro mesi di progetto (+58 bambini coinvolti).
1.2 Ricostruire il senso delle regole e dei confini in cui è possibile costruire la relazione con gli altri.	1.2 Imparare a rispettare gli altri e le normali regole di convivenza: contribuire alla creazione di relazioni equilibrate e che non prevaricano i ragazzi più timidi e normalizzare i rapporti tra coetanei del 30% nei primi quattro mesi (+43 bambini coinvolti).
1.3 Imparare a concentrarsi, mantenere l'attenzione, concludere le attività e ritrovare il proprio tempo interiore.	1.3 Aumentare le capacità cognitive e di apprendimento dei ragazzi: migliorare le capacità cognitive e di attenzione dei ragazzi a partire dal quarto mese e aumentare le capacità di attenzione del 30% dei ragazzi entro sei mesi (36 bambini coinvolti).
1.4 Il 40% dei ragazzi non è consapevole delle proprie capacità e non sa esprimere la propria creatività.	1.4 Far emergere le capacità espressive e creative dei ragazzi: aumentare l'autostima e la conoscenza delle proprie capacità creative e aumentare la partecipazione ai laboratori artistici del 40% dei ragazzi dal quarto mese di progetto.
1.5 Sperimentare la relazione con adulti –educatori migliorando le capacità di interazione.	1.5 Migliorare le capacità di relazione con gli adulti per il 50% dei giovani dall'ottavo mese di progetto.
AREA DI INTERVENTO (con riferimento a quanto indicato nel punto 6)	
Obiettivo Generale 2 = rafforzare l'azione educativa degli oratori sia in relazione alla scuola che allo sviluppo di capacità individuali;	
2.1 Creare spazi d'incontro e socializzazione che possano accogliere almeno 700 ragazzi.	2.1 Realizzare oratori accoglienti ed organizzati: aumentare i ragazzi che frequentano gli oratori del 20% dai primi mesi di progetto.
2.2 Realizzare attività per il recupero delle capacità espressive attraverso la musica.	2.2 Imparare ad esprimere le proprie emozioni utilizzando la musica come elemento di incontro con sé stessi e con gli altri coinvolgendo almeno 100 ragazzi a partire dal terzo mese di progetto.
2.3 Realizzare attività che facilitino l'integrazione e la partecipazione dei ragazzi.	2.3 Realizzare almeno 2 attività al mese e 2 tornei per insegnare la cooperazione e lo spirito di squadra: sviluppare il senso di partecipazione e di appartenenza dei ragazzi, aumentare la fiducia nelle proprie capacità.
2.4 Attivare servizi di doposcuola e di recupero di competenze linguistiche.	2.4 Realizzare iniziative educative che favoriscono l'integrazione: prevenire l'abbandono scolastico di 50 ragazzi con problemi linguistici e migliorare le capacità di apprendimento ed i risultati scolastici del 40% dei ragazzi dal 6 mese.
2.5 Inserire i giovani in ambienti positivi dove possa essere interrotto il percorso di emarginazione.	2.5 Prevenire il diffondersi di comportamenti a rischio di devianza diminuire tra i ragazzi che frequentano l'oratorio i comportamenti devianti del 80% dal sesto mese.

2.6 Realizzare iniziative durante l'estate.	2.6 Realizzare iniziative per i mesi di giugno-luglio ed agosto ed aumentare i ragazzi che frequentano l'oratorio durante l'estate del 40% anche attraverso l'organizzazione di campi e GREST interparrocchiali.
---	--

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

AREA DI INTERVENTO (con riferimento a quanto indicato nel punto6)	
Obiettivo Generale 1 = sostenere le capacità dei ragazzi che frequentano l'oratorio aiutandoli ad apprendere modalità relazionali più compatibili con la loro crescita personale	
SEDI: Parrocchia Nostra Signora del Carmine; Parrocchia San Bernardo Abate; Parrocchia San Paolo Apostolo; Parrocchia Santa Maria del Molinello;	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 1.1.1 Giochi di gruppo, laboratori di gioco libero: realizzare giochi che possano facilitare l'interazione con il gruppo dei coetanei	<ul style="list-style-type: none"> • facilitare la realizzazione del programma di giochi; • fare da mediatori tra i ragazzi e gli animatori; • preparare la realizzazione dei giochi; • collaborare con gli altri animatori nella realizzazione delle attività ludiche; • giocare insieme ai bambini; • facilitare la partecipazione di tutti i bambini; • aiutare i bambini ad organizzare giochi di gruppo auto-gestiti; • aiutare i ragazzi ad imparare ad interrogarsi sui risultati raggiunti (discutere con loro, esaminare i problemi e le cose positive).
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 1.2.1 Laboratorio ludico-espressivo sulla mediazione: imparare a gestire i conflitti e il rispetto delle regole	<ul style="list-style-type: none"> • realizzare le attività di gioco previste: gioco delle carte dei conflitti, gioco del mondo, giochi di mediazione; • collaborare con gli animatori a preparare i materiali ed i gruppi dei bambini; • dare i ruoli ai bambini e giocare insieme a loro; • facilitare la partecipazione di tutti i bambini; • aiutare a creare un clima divertente e di collaborazione tra i ragazzi; • confrontarsi sul gioco fatto.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 1.3.1 Laboratori informatici e torneo della matematica: potenziare le capacità logico-cognitive	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Laboratori di informatica – formazione base- giornalino e sito web</u> • aiutare i ragazzi a prendere confidenza con l'informatica; • collaborare con gli operatori all'organizzazione del laboratorio informatico ed all'allestimento degli spazi e delle attività; • aiutare i ragazzi ad utilizzare il computer; • sostenere i ragazzi ed aiutarli a superare le difficoltà; • aiutare a far emergere le capacità dei ragazzi; • stimolare i ragazzi ad esprimersi e realizzare il giornalino informatico.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Giochi matematici- sviluppo competenze logiche- torneo della matematica</u> • collaborare con gli operatori nella realizzazione delle attività di gioco; • aiutare i bambini a svolgere le attività; • giocare con i bambini; • favorire l'espressione delle capacità logico-matematiche dei bambini; • organizzare il torneo della matematica e partecipare alle attività per realizzarlo.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 1.4.1 Laboratori artistici: sviluppo delle capacità espressive	<ul style="list-style-type: none"> • facilitare nei bambini le capacità di manipolare per esprimersi; • collaborare con gli operatori all'organizzazione dei laboratori artistici; • partecipare insieme ai bambini ai laboratori; • sviluppare le capacità artistico - espressive dei bambini; • valorizzare gli oggetti prodotti dai minori; • collaborare all'organizzazione di una mostra dei prodotti realizzati dai bambini.

	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 1.5.1 Laboratori teatrali	<ul style="list-style-type: none"> • collaborare con gli operatori all'allestimento dei laboratori teatrali; • partecipare ai giochi di espressione; • aiutare i bambini ad esprimersi; • scegliere con gli operatori quali spettacoli rappresentare e la distribuzione delle parti ai bambini; • aiutare i bambini ad imparare la parte assegnata; • aiutare durante le prove; • aiutare nella realizzazione delle scenografie facendo partecipare anche i bambini; • aiutare nell'allestimento dello spettacolo.
AREA DI INTERVENTO (con riferimento a quanto indicato nel punto 6)	
Obiettivo Generale 2 = rafforzare l'azione educativa degli oratori sia in relazione alla scuola che allo sviluppo di capacità individuali	
SEDI: Parrocchia Nostra Signora del Carmine; Parrocchia San Bernardo Abate; Parrocchia San Paolo Apostolo; Parrocchia Santa Croce in Beverino; Parrocchia Santa Maria del Molinello;	
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.1.1 Coordinamento degli oratori	<ul style="list-style-type: none"> • le attività di collegamento tra i diversi oratori; • attività di segreteria per la rete degli oratori; • mappatura delle attività realizzate; • programmare e realizzare attività animative insieme agli altri oratori; • aiutare nella compilazione delle schede attività in cui vengono registrati i giochi e le attività realizzate, il numero dei partecipanti ed i risultati ottenuti.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.1.2 Formazione degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> • programmare le attività di formazione-aggiornamento: collaborare alle attività di organizzazione del percorso formativo ed alla sua pubblicità; • realizzare la formazione: collaborare alle attività di registrazione dei partecipanti, registrazione degli incontri e recupero materiali per le attività di gioco.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.1.3 Realizzazione della carta dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • definire le attività base realizzate nei vari oratori: aiutare a compilare le schede dei giochi e delle attività che vengono realizzate nei singoli oratori; • realizzare una carta dei servizi offerti dagli oratori: raccogliere le attività principali di ogni oratorio ed aiutare nella realizzazione di una pubblicazione curando anche la parte grafica e realizzando le fotografie necessarie; • diffondere la carta nelle parrocchie, scuole e quartieri in modo da farla conoscere alle famiglie: partecipare alle iniziative di promozione della carta dei servizi aiutando ad organizzare gli incontri nelle parrocchie, scuole e quartieri anche offrendo la loro testimonianza su quanto viene realizzato negli oratori; • rilevare il gradimento del servizio: i volontari del servizio civile collaborano alle attività di rilevazione del gradimento del servizio anche raccogliendo i questionari e le proposte dei bambini e delle loro famiglie.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.2.1 Organizzare giochi di squadra, tornei di calcio e di pallavolo	<ul style="list-style-type: none"> • organizzare le attività di gioco in collaborazione con gli operatori predisponendo tutti i materiali e gli spazi per la loro realizzazione; • partecipare alle attività sportive organizzate; • vedere come i ragazzi partecipano e facilitare le capacità di cooperazione tra i ragazzi; • aiutare a far emergere uno spirito di squadra e di aiuto reciproco; • facilitare la partecipazione di ogni ragazzo facendo attenzione che ognuno possa avere un ruolo e giocare almeno una parte delle partite.

	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.3.1 Attività di doposcuola e laboratori linguistici	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Doposcuola</u> • collaborare con gli operatori all'organizzazione delle attività di doposcuola; • collaborare alle iniziative di recupero scolastico; • aiutare i bambini a fare i compiti e capire le materie in cui hanno più difficoltà; • sostenere la partecipazione dei bambini; • vedere come i ragazzi si rapportano allo studio ed aiutarli a sviluppare modalità di studio valide. ✓ <u>laboratori linguistici</u> • collaborare con gli operatori all'allestimento dei laboratori ed all'organizzazione di gruppi di bambini; • facilitare la partecipazione di bambini ai laboratori linguistici; • partecipare con i bambini alla realizzazione di giochi che facilitano l'apprendimento delle lingue; • fare da mediazione tra i bambini e gli operatori; • sostenere ed aiutare i bambini a partecipare ai laboratori ed aiutarli a superare le difficoltà di comprensione ed espressione.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.4.1 Prevenzione: realizzare un programma di educazione alla cura del sé	<ul style="list-style-type: none"> • collaborare con gli operatori per organizzare il programma di educazione alla salute; • parlare con i ragazzi, capire se ci sono problemi di abuso di sostanze; • mediare tra i ragazzi e gli operatori facilitando la comunicazione con i ragazzi; • mantenere contatti con le famiglie dei ragazzi problematici.
	I giovani del servizio civile hanno il compito di collaborare con gli operatori per:
Attività 2.5.1 Tempo estivo: aumentare il programma delle attività per l'estate	<ul style="list-style-type: none"> • collaborare con gli operatori all'organizzazione delle attività; • pubblicizzare le iniziative; • organizzare i giochi e le attività del tempo estivo; • partecipare ai giochi con i ragazzi; • preparare i campi da gioco; • organizzare i tornei; • organizzare le feste; • organizzare il campus residenziale; • partecipare alle gite ed al campus residenziale; • organizzare momenti animativi insieme agli altri operatori del progetto; • programmare attività comuni per potenziare l'offerta animativa dei diversi operatori;

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto 8

Numero posti con vitto e alloggio 0

Numero posti senza vitto e alloggio 8

Numero posti con solo vitto 0

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

N.	<u>Sede di attuazione</u>	<u>Comune</u>	<u>Indirizzo</u>	<u>Codice</u>	<u>N. v. o l</u>	<u>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</u>	<u>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</u>
----	---------------------------	---------------	------------------	---------------	------------------	--	---

	<i>ne del progetto</i>			<i>sed e</i>	<i>· p e r</i>	<i>Cog n o m</i>	<i>Dat a di nas cita</i>	<i>C.F.</i>	<i>Cog n o m</i>	<i>Da ta di na</i>	<i>C.F.</i>
1	PARROC CHIA NOSTRA SIGNOR A DEL CARMIN E	LA SPEZI A	VIA REBOCCO 89	4088 6	2	Aluisi ni Paolo	01/09/ 1982	LSNPLA82P 01E463H			
2	PARROC CHIA SAN BERNAR DO ABATE	LA SPEZI A	VIA SAN BERNARD O 8	4090 0	2	De Pietro David e	25/06/ 1954	DPTDVD64 H25E463Z			
3	PARROC CHIA DI S.PAOL O APOSTO LO	LA SPEZI A	VIA SARDEGN A 14	4087 7	2	Rebe cchi Giorg io	09/11/ 1956	RBCGRG56 S09B214Y			
4	PARROC CHIA DI SANTA MARIA DEL MOLINE LLO	VEZZ ANO LIGUR E	Via Giuseppe Garibaldi	6113 6	2	Infant e Yane z Hugo Alfon so	01/07/ 1966	NFNHLF66 L01Z604F			

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, **monte ore annuo 1.400 ore**

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5

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

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (NON COMPILARE)

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti **SI**

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

nessun requisito

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

28) Eventuali tirocini riconosciuti:

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca' Foscari di Venezia.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Contenuti della formazione

1ª Fase: Accesso al Servizio Civile: strumenti e competenze base per lo svolgimento del Servizio

N.	MODULO FORMATIVO	FORMATORE	TEMPISTICA
1	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Orazio Arena	2 ore
2	Le risorse del territorio: servizi pubblici e terzo settore nella provincia della Spezia	Esposito Gilda	4 ore
3	Il lavoro di rete: nei servizi alla persona	Esposito Gilda	4 ore
4	L'accoglienza e la comunicazione con la persona	Cristina Micheletto	4 ore
5	Tecniche di riconoscimento e gestione delle emozioni	Cristina Micheletto	4 ore
6	Gestione delle dinamiche di gruppo e metodologie di lavoro in equipe	Pontali Giovanni Cristina Micheletto	4 ore
7	La comunicazione e l'ascolto attivo	Pontali Giovanni Cristina Micheletto	4 ore
8	L'Oratorio: significato di una proposta educativa	Giorgio Rebecchi Davide De Pietro	6 ore
9	Il colloquio motivazionale	Cristina Micheletto	4 ore

2a Fase: approfondimento tematiche legate alle attività previste dal progetto

10	I giovani: fattori di rischio e fattori protettivi	Cristina Micheletto	4 ore
11	Educazione tra pari	Pontali Giovanni Cristina Micheletto	4 ore
12	La progettazione sociale	Esposito Gilda	6 ore
13	Tecniche di animazione e socializzazione	Giovanni Pontali	6 ore
14	Il metodo cooperativo	Cristina Micheletto	4 ore
15	Il doposcuola: i compiti, aiuti didattici, la motivazione e il rinforzo	Cristina Micheletto	4 ore
16	Organizzazione del tempo estivo: GREST e campi residenziali	Giorgio Rebecchi e Giovanni Pontali	4 ore
17	Monitoraggio degli interventi nei percorsi di assistenza alle persone	Esposito Gilda	4 ore

Durata formazione specifica

Il progetto prevede un percorso formativo specifico di 72 ore totali entro il 90° giorno dall'avvio del servizio