

Scheda Progetto

1. Titolo dell'intervento
IL TEMPO LIBERATO – Azioni sperimentali
2. Area geografica di realizzazione dell'intervento: (intero ambito o comuni specifici)
Intero Ambito comprendente i comuni di Gioia del Colle, Casamassima, Sammichele di Bari e Turi
3. Obiettivi della sperimentazione
<p>L'obiettivo generale e strategico che l'Ambito si è posto con la stesura dello Studio di Fattibilità, è stato quello di garantire ai cittadini maggiori opportunità di scelta in merito alla gestione del proprio tempo aumentando l'efficienza complessiva del sistema urbano e migliorando le compatibilità tra diversi regimi di orario.</p> <p>L'obiettivo generale è stato, quindi, declinato nei seguenti obiettivi specifici, che qui si propongono quali obiettivi prioritari delle sperimentazioni da attuare:</p> <p>OBIETTIVO 1: il miglioramento dell'accessibilità fisica e/o virtuale ai servizi pubblici, con prioritaria attenzione rivolta agli uffici pubblici comunali;</p> <p>OBIETTIVO 2: una maggiore fruibilità della città, anche sotto il profilo di una mobilità sostenibile e sicura, nell'ambito della quale privilegiare, in fase sperimentale, i percorsi pedonali casa-scuola sicuri, di concerto con una maggiore flessibilità degli orari di ingresso e uscita da scuola, da realizzarsi mediante l'attivazione del servizio di pre e post scuola;</p> <p>OBIETTIVO 3: la messa a punto di metodi di co-progettazione dei tempi e degli spazi, animati e coordinati dal costituendo gruppo di lavoro sui Tempi e gli Spazi, al fine di agevolare proposte di miglioramento dei livelli di vivibilità delle città e stimolare esperienze di progettazione partecipata di spazi, servizi ed interventi.</p>
4. Descrizione generale dell'intervento
<p>In continuità con le linee di azione già individuate dallo studio di fattibilità relativo al progetto 'Il Tempo Liberato', l'intervento proposto, partendo dalla costituzione dell'Ufficio Tempi e Spazi¹, a cui sarà affidato la funzione di coordinare e monitorare le azioni in fase di realizzazione, si sostanzierà delle seguenti sperimentazioni:</p> <p>1. IL COMUNE IN UN CLIC</p> <p>Implementare o creare ex novo l'informatizzazione di alcuni servizi offerti dai comuni (a cominciare dal pagamento dei tributi locali on line) mediante il miglioramento delle funzionalità dei siti web istituzionali dei quattro Comuni dell'Ambito. L'intervento proposto fornirà l'occasione per un più generale miglioramento del sito web comunale anche sotto il profilo del canale informativo che esso potrebbe rappresentare se sufficientemente 'riempito' di contenuti: mediante la supervisione e il coordinamento dell'Ufficio Tempi e Spazi si apportheranno interventi</p>

¹ L'ufficio si andrà a costituire nei primi mesi del 2013 (cfr. cronoprogramma), data la sua natura propedeutica rispetto all'avvio delle azioni sperimentali; assumerà la forma di una equipe di lavoro, facente capo all'Ufficio di Piano dell'Ambito Sociale, specificamente dedicata alle problematiche spazio-temporali e più in generale di conciliazione vita-lavoro dei quattro comuni facenti parte dell'Ambito. Quanto alla composizione, l'equipe sarà strutturata con tre risorse interne, facenti parte del personale comunale dei quattro comuni, e una risorsa esterna con competenze specifiche sui temi in trattazione. A tal riguardo l'Ambito di Gioia intende proseguire l'esperienza già avviata con l'Ass.ne di Promozione Sociale Sud Est Donne.

migliorativi - quali info dedicate agli orari di apertura dei singoli uffici comunali, alle modalità di erogazione dei servizi di pubblico interesse, alla modulistica ecc. – finalizzati a rendere più ‘conciliante’ il filo diretto tra Comune e cittadini, laddove, evidentemente, un’informazione, un modulo o un bollettino di pagamento comodamente fruibile dal pc di casa risponde alla richiesta del cittadino senza che lo stesso debba recarsi presso l’ufficio comunale interessato, con conseguenti possibili discrasie tra il proprio tempo di vita e il tempo di lavoro del dipendente comunale. Particolare attenzione sarà dedicata, infine, alla fase di informazione e promozione presso tutta la cittadinanza circa le nuove funzionalità dei siti web istituzionali, da attuarsi mediante la produzione di materiale promozionale a stampa.

2. SOSTENIBILITA’ A SCUOLA

Incentivare la mobilità lenta ed i percorsi sicuri casa- scuola, mediante la sperimentazione di azioni quali il pedibus (in via sperimentale si ipotizza il coinvolgimento di una scuola elementare per ogni Comune dell’Ambito, individuata sulla base della sua ubicazione nel contesto urbano e della tipologia prevalente degli alunni frequentanti). Si mirerà, in primo luogo, ad una fattiva integrazione tra i percorsi educativi classici e percorsi educativi, in forma laboratoriale, dedicati al tema della mobilità sostenibile, coinvolgendo in questa azione prioritariamente educativa e culturale, i bambini e i loro insegnanti, ma soprattutto i genitori, che saranno resi protagonisti del pedibus, in qualità di accompagnatori.

Importante sarà anche predisporre strumenti di comunicazione e sensibilizzazione delle iniziative proposte per il miglioramento della mobilità, che si ipotizza possano essere pensati e realizzati con il contributo contenutistico degli stessi bambini, dei genitori e degli insegnanti (ad es. creazione di una mappa con i percorsi previsti e i punti di raccolta, un calendario con i turni dei genitori accompagnatori ecc.). Nelle scuole coinvolte dalla sperimentazione del pedibus si porrà in essere, inoltre, il servizio di pre e post scuola, ovvero l’accoglienza degli alunni fornita da educatori e/o animatori nei 30-45 minuti precedenti l’inizio delle lezioni e seguenti la fine delle stesse: il servizio, oltre a rendersi necessario per quanti raggiungeranno la scuola mediante il pedibus, costituirà anche un utile strumento di conciliazione per quei genitori-lavoratori che hanno difficoltà di conciliazione tra i propri tempi di lavoro e i tempi di accompagnamento a scuola dei propri figli.

5. In che modo l’azione risponde al fabbisogno rilevato nello SdF

Il lavoro di indagine condotto presso la popolazione dell’Ambito nel corso della realizzazione dello studio di fattibilità ‘Il tempo liberato’ ha consentito di individuare il fabbisogno specifico dei cittadini in relazione tanto alla fruizione degli uffici comunali quanto al mondo della scuola, con specifico riferimento sia alle abitudini legate alla mobilità che alla richiesta di servizi di conciliazione.

Rimandando ai Report di dettaglio, facenti parte integrante dello studio di fattibilità, si ritiene utile focalizzare l’attenzione in questa sede sui fabbisogni emersi, che hanno guidato la progettazione delle azioni sperimentali qui proposte. La *Ricerca sui bisogni di conciliazione delle famiglie in relazione agli orari di apertura degli uffici comunali* ha permesso di evidenziare alcuni fattori di particolare criticità, a cominciare dal il livello di soddisfazione degli utenti su aspetti concernenti l’organizzazione spaziale e temporale degli Uffici e Servizi Pubblici. Una prima valutazione espressa dagli intervistati e dalle intervistate riguarda l’orario giornaliero di apertura/chiusura degli Uffici pubblici. La media di Ambito Territoriale evidenzia un’elevata concentrazione delle risposte su ‘abbastanza soddisfatto’ (56,9%), seguito tuttavia da un significativo 28,6% di risposte su ‘poco soddisfatto’ (valore che nel caso di Sannicchio sale al 36,3%, superando il 44% se si considerano anche gli intervistati totalmente insoddisfatti). Complessivamente circa 2/3 dei rispondenti esprimono soddisfazione (molto o abbastanza), attestandosi su un 65,6%.

Rispetto alle giornate di apertura, la soddisfazione scende, seppur di poco, attestandosi su un 64,7%, con un 35,3% di risposte negative da non sottovalutare (30,4% poco soddisfatto, 4,9% per niente). Anche in questo caso, gli intervistati che esprimono le posizioni più critiche fanno riferimento a Sannicchio (33,6% poco soddisfatto e 7,6% per niente, per un complessivo 41,2%).

I tempi d'attesa risultano abbastanza critici, poiché complessivamente insoddisfacenti per il 52,7% degli intervistati e delle intervistate (con un 17,4% di 'per niente soddisfatti'). Questo disagio tocca in particolare i Comuni di Casamassima, con il 56,5% di valutazioni negative, e il Comune di Turi con il 54,9%.

Più critica l'area dell'accessibilità relativa a collegamenti e parcheggi, che evidenzia complessivamente un 39,2% di risposte positive, a fronte di un 36,5% di utenti poco soddisfatti e un preoccupante 24,2% di utenti totalmente insoddisfatti. Tali percentuali si mostrano particolarmente critiche per il territorio di Gioia del Colle con il 38,4% di 'poco soddisfatti' e il 34,9% di 'per niente soddisfatti'; una situazione molto simile si riscontra a Casamassima, con il 40,7% di 'poco soddisfatti' e il 32,6% di 'per niente soddisfatti', per un grado di complessiva insoddisfazione che supera il 73%. Dalla valutazione combinata di questi dati con le proposte avanzate dagli intervistati per migliorare l'erogazione dei servizi comunali (in proposito si evidenzia un'elevata concentrazione di risposte attinenti l'«informatizzazione degli uffici e disponibilità di servizi on-line») risulta chiaro che **la sperimentazione 'Il Comune in un clic' costituisce una immediata risposta al fabbisogno dei cittadini/utenti dei servizi comunali.**

Venendo alla *Ricerca sui bisogni di conciliazione delle famiglie dei bambini che frequentano le scuole dell'infanzia, elementari e medie del territorio*, anche in questo caso alcuni dati emergono con grande chiarezza, primo tra tutti un utilizzo smodato e per certi versi immotivato dell'automobile come mezzo di trasporto utilizzato tanto per andare al lavoro quanto per accompagnare il proprio figlio a scuola. In riferimento al tragitto casa-lavoro, infatti, l'automobile è utilizzata dal 75,4% degli intervistati, per tragitti minimi sia come tempo di percorrenza (nel 52,7% dei casi si tratta di un tempo inferiore ai 10 minuti) che come distanza dall'abitazione (inferiore ai 3 Km per il 48,7% degli intervistati. Circa il percorso casa-scuola, invece, a fronte di distanze dell'abitazione da scuola inferiori ai 3 km e di tempi di percorrenza compresi nei 10 minuti per il 90% degli intervistati, l'auto privata risulta essere comunque il mezzo di trasporto più utilizzato, con una percentuale del 67%.

Anche nel questionario di indagine relativo a questa ricerca era stata inserita una domanda aperta utile a raccogliere le osservazioni dei genitori sulle difficoltà e le eventuali proposte per la conciliazione dei tempi. Molteplici contributi dei genitori si sono soffermati sull'importanza del tempo pieno a scuola, come strumento per conciliare i tempi del lavoro con le esigenze di studio dei bambini. I genitori hanno chiesto, in particolare, una coerente ed efficace organizzazione del tempo pieno, proponendo di inserire accanto allo studio ed allo svolgimento dei compiti (nella forma di un servizio di vero e proprio doposcuola), anche attività motorie, sportive e creative. In tanti si sono soffermati, inoltre, sull'orario di ingresso e di uscita dei bambini da scuola che spesso difficilmente si coniuga con le esigenze di lavoro dei genitori. Tra le proposte di conciliazione dei tempi suggerite dai genitori si riscontra un potenziamento del servizio pre-post scuola, un avvio dell'anno scolastico con l'orario definitivo e in taluni casi anche una richiesta esplicita di modifica dell'orario scolastico.

Anche in questo caso, quindi, si evidenzia la **coerenza tra il fabbisogno espresso dai genitori sottoposti a indagine e le attività previste dalla sperimentazione 'Sostenibilità a Scuola'.**

6. Target destinatari

Con riferimento all'azione sperimentale 'Il Comune in un clic' i potenziali destinatari sono rappresentati da tutta la popolazione dei quattro Comuni dell'Ambito, con particolare riferimento ai cittadini di una fascia d'età intermedia, coincidente a grandi linee con la popolazione attiva. Per quanto concerne la sperimentazione 'Mobilità a scuola', invece, è evidente che i destinatari privilegiati si identifichino con la popolazione attiva, di una fascia di età intermedia, con figli in età scolare.

7. Indicazione degli effetti/impatti attesi sui tempi e sugli spazi

- risposta al fabbisogno di conciliazione espresso dalle famiglie intervistate, in relazione alla fruizione degli uffici pubblici, anche attraverso modalità alternative quali l'utilizzo del sito web istituzionale. Con la sperimentazione proposta da un lato si andrà incontro alle esigenze di conciliazione tra i tempi di vita e i tempi di lavoro delle famiglie, dall'altro si potrà conseguire anche una positiva ricaduta sulla mobilità urbana nelle aree contigue al Palazzo Municipale, laddove uno dei fattori più critici (emersi dall'indagine condotta nei quattro comuni) relativamente alla fruizione degli uffici comunali è risultato essere proprio la facilità di accesso alla struttura sotto il profilo della possibilità/disponibilità di parcheggi e/o di collegamenti.
- risposta al fabbisogno dei Comuni di una minore e meno congestionata mobilità veicolare in orari critici come quelli di ingresso e di uscita dei bambini dalle scuole, oltre che una risposta al fabbisogno espresso dalle famiglie relativamente ad una maggiore flessibilità degli orari di ingresso-uscita da scuola.

8. Coerenza con altri strumenti di pianificazione programmazione presenti sul territorio

In relazione alla sperimentazione 'Il Comune in un clic' si ritiene utile puntualizzare che interventi di potenziamento delle funzionalità web del sito istituzionale del **Comune di Gioia del Colle** sono già in fase di realizzazione. Nello specifico sono in fase di attivazione i servizi di Autocertificazione Anagrafica e di prenotazione certificati (Tempi Previsti : 2-3 mesi). Sono in fase di attivazione anche servizi on-line di Accesso alle Pratiche Edilizie da parte di Cittadini e Operatori del Settore (Tempi Previsti : 4-5 mesi), contestualmente ai quali saranno attivati anche, nel mese di dicembre 2012, corsi di formazione rivolti al personale dell'Ufficio Tecnico. Per quanto attiene i pagamenti on line è già allo studio dell'amministrazione un progetto finalizzato al pagamento di Tasse Comunali, Economato e Multe. Infine è in fase di potenziamento l'Ufficio URP con l'ampliamento delle funzioni svolte, da realizzarsi nell'arco del 2013. E' evidente dunque, che la sperimentazione 'Il Comune in un clic', relativamente al Comune di Gioia del Colle, si andrà a porre in continuità con quanto realizzato e/o in fase di realizzazione, destinando particolare attenzione alle modalità di promozione delle nuove funzionalità web presso i cittadini. Relativamente all'azione 'Mobilità a Scuola', la stessa si porrà in continuità con percorsi formativi specificamente dedicati ai temi dell'educazione stradale, attivati nelle scuole primarie e secondarie di primo grado del Comune di Gioia del Colle già da tre anni; è da rilevare inoltre che negli anni scorsi è stata attuata la sperimentazione del bici bus presso una delle scuole secondarie di primo grado del territorio.

Quanto alla sperimentazione 'Mobilità a Scuola', l'azione si porrà in continuità con quanto già realizzato nel **Comune di Turi**, dove qualche anno fa è stata effettuata una sperimentazione del pedibus. Per rendere più agevole il servizio furono impiantate delle segnaletiche verticali (tutt'ora esistenti) che rappresentavano i punti di raccolta dei bambini e furono tracciati i percorsi attraverso segnaletiche orizzontali. Più di recente è stato presentato all'amministrazione un progetto per l'attuazione di un percorso protetto casa-scuola coordinato dalla figura del cd. 'nonno vigile': il progetto, presentato da un'associazione composta principalmente da pensionati, che presterebbero il proprio servizio a titolo puramente volontario, è in fase di realizzazione.

Nel **Comune di Sammichele di Bari** è in fase di attivazione il servizio del 'nonno vigile' prestato da ex agenti delle forze dell'ordine in pensione a titolo volontario. Nel corso dell'a.s. 2011-2012, inoltre, è stato sperimentato il pedibus nei mesi primaverili, ad iniziativa dell'associazione 'Senza Frontiere', a titolo volontario, con un buon riscontro da parte delle famiglie e dei bambini che hanno aderito all'iniziativa. Servizi di extrascuola (doposcuola e attività aggregative - ricreative per ragazzi in situazione di disagio) si stanno attivando, inoltre, grazie al contributo volontario di insegnanti in pensione e del locale gruppo Scout.

Infine il **Comune di Casamassima** da agosto 2012 sta realizzando il progetto 'Azione e Persona', che prevede la possibilità, per persone in situazioni di disagio, di prestare una sorta di servizio civico, previo corrispettivo economico in forma di contributo del Comune in virtù di situazioni di

comprovato disagio: si ipotizza quindi di utilizzare i partecipanti a questo progetto per il servizio di vigilanza del traffico nei pressi dei plessi scolastici del Comune. E' in fase di attivazione – nel corso dell'a.s. 2012-2013 – il servizio del 'nonno vigile', che prevede l'impiego di nonni e/o forze dell'ordine in pensione per presidiare le immediate adiacenze dei plessi scolastici.

Per quanto attiene l'azione sperimentale 'Mobilità a scuola' è da sottolineare la coerenza e la più piena continuità tra l'attivazione del pre e post scuola, in una più ampia ottica di offerta di servizi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei genitori-lavoratori, e un'iniziativa in fase di realizzazione all'interno dell'**Ambito**, ovvero Centri polivalenti per Famiglie e Minori (uno per ogni Comune dell'Ambito, da attivare nei primi mesi del 2013, a valere su risorse dedicate previste nel Piano Sociale di Zona 2010-2012), in cui si realizzeranno, tra le altre, attività di doposcuola, sportive, ludico-ricreative. La richiesta di un servizio di extrascuola era peraltro emersa in modo piuttosto evidente già dall'indagine condotta presso le famiglie degli alunni delle scuole del territorio e, per questo, era stato inserito all'interno dello studio di fattibilità come previsto progetto pilota da sperimentare.

9. Processi di coinvolgimento dell'amministrazione e degli stakeholders

Come previsto all'interno dello studio di fattibilità 'Il Tempo Liberato' il più ampio coinvolgimento attorno alle azioni sperimentali sarà garantito mediante l'attivazione di un **Tavolo di Coordinamento Inter-Assessorile dell'ambito territoriale**, con cui il gruppo di lavoro 'tempi e spazi' si interfacerà costantemente tanto per il monitoraggio delle sperimentazioni in atto, quanto per l'individuazione di ulteriori azioni sperimentali da porre in essere.

Oltre agli attori interni componenti il tavolo interassessorile, le politiche temporali coinvolgono una molteplicità di attori locali, parte dei quali già coinvolti in singoli progetti, altri da coinvolgere in sede di consultazione, implementazione e monitoraggio. Portatori di interesse saranno, dunque, sia gli enti e le istituzioni attivamente coinvolti nella sperimentazione 'Mobilità a Scuola' (vedi associazioni, mondo educativo-scolastico, famiglie ecc.), sia tutti quei soggetti il cui coinvolgimento sarà utile e necessario per coordinare e massimizzare l'efficacia delle iniziative attuate. La partecipazione di attori e portatori di interesse sarà inquadrata in appositi **Focus Group tematici**, da realizzarsi **su base comunale**.

10. fattibilità tecnico-amministrativa (procedure da attivare)

1. IL COMUNE IN UN CLIC

Affidamento diretto (da short list fornitori beni e servizi Ambito Gioia del Colle).

2. SOSTENIBILITA' A SCUOLA

Affidamento diretto (da short list fornitori beni e servizi Ambito Gioia del Colle) per le attività legate allo start up del pedibus e al servizio pre-post scuola.

3. GRUPPO DI LAVORO 'TEMPI E SPAZI'

Per la risorsa umana esterna si prevede l'affidamento diretto della consulenza professionale.

Con riferimento ai partenariati da attivare con le Istituzioni Scolastiche coinvolte nelle sperimentazioni – peraltro già coinvolte nella fase di elaborazione dello Studio di Fattibilità – oltre che con i soggetti del terzo settore, si puntualizza che i relativi protocolli di intesa e/o lettere di intenti, le cui procedure sono già state avviate, saranno sottoscritti nei primi mesi di avvio delle attività sperimentali, previa concessione del finanziamento regionale (DGR n. 1176/2011).

11. Attività di comunicazione/sensibilizzazione/promozione

La comunicazione e la promozione delle azioni sperimentali si attueranno mediante l'organizzazione di incontri pubblici di presentazione delle iniziative sperimentali, oltre che mediante la produzione e distribuzione di una brochure informativa (snella quanto a contenuti e facilmente fruibile da tutti i target dei possibili destinatari) sulla sperimentazione 'Il Comune in un clic' e su nuove info e funzionalità on line dei siti web comunali. Allo stesso modo si procederà in riferimento all'azione 'Mobilità a Scuola', per la quale si produrranno materiali informativi utili per la fruizione del pedibus, integrati con informazioni di dettaglio inerenti l'attivazione del servizio di pre-post scuola.

12. Capacità dell'azione di auto sostenersi a regime

L'auto-sostenibilità della sperimentazione 'Il Comune in un clic' è garantita dalla sua stessa tipologia: in relazione alla implementazione delle informazioni e dei servizi on line disponibili sui siti web comunali, l'azione in sé sarà a costo zero, in considerazione del fatto che i siti sono gestiti e implementati o da risorse umane interne al personale comunale o da società esterne mediante contratti di fornitura già posti in essere; inoltre, per quanto riguarda i costi di promozione e diffusione dell'iniziativa, gli stessi sono imputati come voce di costo all'interno del quadro degli investimenti a valere sul finanziamento regionale e, evidentemente, per la natura stessa dell'attività di promozione, non è prevedibile la sua ripetitività nel tempo, quanto a produzione del materiale promozionale.

Per quanto attiene invece la sperimentazione 'Mobilità a scuola' entrambe le attività previste si caratterizzano per la loro sostenibilità economica: la messa a regime del pedibus - al netto della necessaria fase di start up da affidare a 'professionisti' della mobilità sostenibile - sarà garantita dal coinvolgimento diretto di insegnanti e genitori (ma anche delle famiglie nel senso più esteso, potendosi ipotizzare il coinvolgimento dei nonni nella veste del cd. 'nonno vigile') in qualità di accompagnatori, a titolo ovviamente gratuito, dei bambini pedoni a scuola; relativamente al servizio di pre e post scuola, invece, il costo derivato dall'utilizzo di educatori e/o animatori potrà essere assicurato nel tempo o da una compartecipazione economica, seppur minima, delle famiglie che usufruiscono del servizio o da risorse economiche derivanti dalla riprogrammazione delle risorse del Piano di Zona 2010-2012.

13. Quadro dell'investimento

- a) Attività del personale interno / esterno per la realizzazione della sperimentazione (max 20%)
- b) Acquisto di attrezzature e altri beni materiali e immateriali direttamente utili alla realizzazione dell'attività
- c) Azioni di diffusione, comunicazione, promozione, sensibilizzazione
- d) Spese assicurative
- e) Spese rimborso trasferte per personale direttamente coinvolto nella realizzazione delle attività (max 2%)

VOCI DI COSTO PER OBIETTIVI	IMPORTO
OBIETTIVO 1 – Il Comune in un clic	
Azioni di diffusione, comunicazione, promozione, sensibilizzazione	€ 2.000
OBIETTIVO 2 – Sostenibilità a scuola	
Acquisto di attrezzature e altri beni materiali e immateriali direttamente utili alla realizzazione dell'attività	€ 20.300
Azioni di diffusione, comunicazione, promozione, sensibilizzazione	€ 5.000

OBIETTIVO 3 – Gruppo di lavoro ‘Tempi e Spazi’												
Attività del personale interno / esterno per la realizzazione della sperimentazione (max 20%)		€ 7.000										
Spese rimborso trasferte per personale direttamente coinvolto nella realizzazione delle attività (max 2%)		€ 700										
	TOTALE	€ 35.000										
14. Eventuale cofinanziamento												
15. Crono programma												
azione/mese (inizio stimato: febbraio 2013)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Costituzione gruppo di lavoro UTS	■											
Il Comune in un clic		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Comunicazione e promozione				■	■	■						
Mobilità a scuola - Pedibus			■	■	■			■	■	■		
Mobilità a scuola – Pre-post scuola			■	■	■			■	■	■	■	■
Monitoraggio sperimentazione			■	■	■			■	■	■	■	■
Diffusione, promozione, sensibilizzazione		■	■	■	■			■	■	■	■	■