

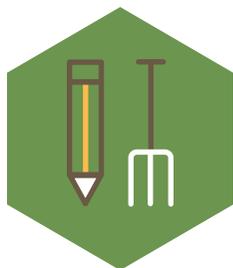


FarmDemo

**LINEE GUIDA PER LE
VISITE INCROCIATE
ALLE DIMOSTRAZIONI
IN AZIENDA**

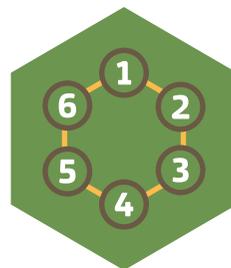
Compilato da Laure Triste (ILVO), Michael Kuegler (EUFRAS),
Maria Cordeiro, (INOVISA) e Adrien Guichaoua (ACTA)

SOMMARIO



1
PREPARAZIONE
di una visita incrociata

- 4 -



2
ESECUZIONE DI
una visita incrociata:
6 fasi

- 8 -



3
VALUTAZIONE
di una visita incrociata

- 14 -

ALLEGATI



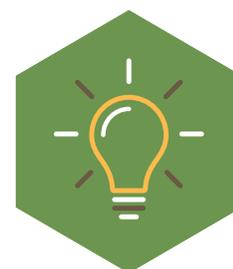
ALLEGATO I
Schede
di osservazione



ALLEGATO II
Canovaccio dell'argomento



ALLEGATO III
Canovaccio della dimostrazione



ALLEGATO IV
CONCLUSIONI



1

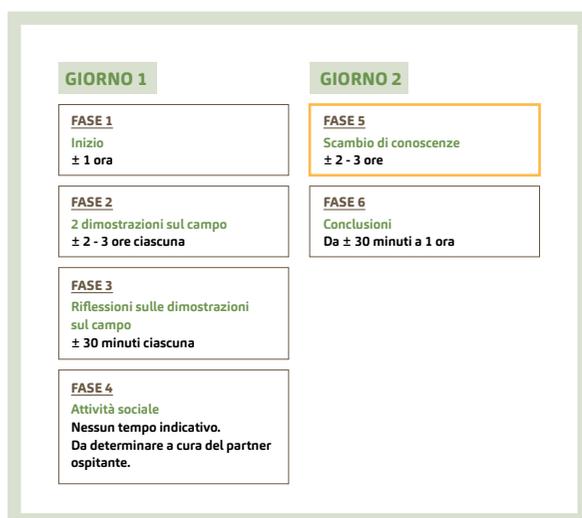
Preparazione di una visita incrociata

1.1. PERSONE CHIAVE PER L'ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE INCROCIATE

- Hub coach degli agricoltori ospitanti
- Agricoltori ospitanti
- Leader della rete organizzativa
- Monitor (chi si occupa della fase 3: riflessione sulle visite dimostrative e della fase 5: scambio di conoscenze)

1.2. STRUTTURA COMPLESSIVA DELLE VISITE INCROCIATE

- Non più di 2 giorni
- 6 fasi
- 1 mezza giornata per lo scambio di conoscenze e la riflessione comune sul DAP (vedere oltre).



1.3. DECIDERE LE DIMOSTRAZIONI E LE VISITE (DELLA FATTORIA)

- Obiettivo per 2 dimostrazioni agricole tenendo conto delle preferenze dei diversi partecipanti (ad esempio consulenti, diversi tipi di agricoltori...). Includere i partecipanti in questo processo. Gli hub di hosting dovranno considerare la loro rete e dare suggerimenti su ciò che potrebbe essere interessante per i diversi tipi di partecipanti nella loro rete.
- Quando vengono visitate 2 o più dimostrazioni agricole, è necessario considerare un minimo di 2 giorni interi di visita incrociata.
- Preferibilmente vengono visitate le dimostrazioni esistenti (quindi preferibilmente non le dimostrazioni organizzate esclusivamente per il gusto della visita incrociata). Se non è possibile trovare una dimostrazione esistente adatta all'argomento di rete, organizzare la dimostrazione da soli, ma assicurarsi che ci siano attori locali invitati.
- L'agenda può essere estesa con visite aggiuntive non obbligatorie in accordo con i partecipanti alla visita incrociata. Ad esempio: visite alle fattorie, visite a istituti, invito a relatori ospiti per raccontare storie. Anche questi sono costi ammissibili, purché si adattino allo scopo della visita incrociata.

COME MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLE DIMOSTRAZIONI VISITATE?

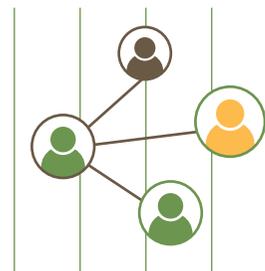
Organizzare un pre-test della dimostrazione con gli agricoltori locali.

Inviare un sondaggio prima per scoprire le aspettative e le esigenze dei partecipanti (la visita incrociata) e condividerle con gli organizzatori della dimostrazione.

Fornire linee guida ai dimostratori su come migliorare le loro dimostrazioni (ad esempio, utilizzare il kit di formazione FarmDemo). Spiegare loro che questo è l'obiettivo del progetto NEFERTITI e che è possibile aiutarli a migliorare la loro dimostrazione.

1.4. INVITARE GLI ATTORI ALLA VISITA INCROCIATA

- Partecipanti richiesti:
 - I membri dell'hub (una varietà di attori) come prima priorità con una chiara attenzione agli agricoltori
 - Tutti gli hub coach di una determinata rete
 - Almeno un agricoltore dimostrativo per hub
 - Legislatori per mostrare il valore aggiunto delle dimostrazioni
- Invitare altri interessanti stakeholder locali che abbiano familiarità con la dimostrazione o l'argomento centrale della visita incrociata (istituzioni finanziarie, industria di trasformazione...) a incontrare i partecipanti stranieri.
- Coinvolgere i partecipanti alla visita incrociata nel mese precedente la visita incrociata, tenendoli aggiornati sull'organizzazione dell'evento, ponendo loro domande ed esprimendo le esigenze di conoscenza, chiedendo loro di registrarsi, chiedendo loro di confermare il pranzo, chiedendo loro quando arriveranno... In questo modo li si terrà al caldo e sarà più probabile che siano presenti.



SUGGERIMENTI SU COME INVITARE I LEGISLATORI

Invitare più di 1 politico di partiti concorrenti (così saranno entrambi spinti a venire).

Invitarli a nome della Commissione europea.

Assegnare loro un ruolo durante la visita incrociata (chiedere loro di tenere un discorso, di esprimere la loro opinione o un'introduzione sull'agricoltura in una regione specifica)

Invitarli presto: circa ½ anno prima.

Inviare loro diversi promemoria dell'invito.

SUGGERIMENTI E TRUCCHI PER L'ORGANIZZAZIONE DI UNA VISITA INCROCIATA

Coinvolgere i partecipanti nell'organizzazione della visita incrociata, per coinvolgerli già nella stesura dell'agenda e nella decisione sulle visite in azienda.

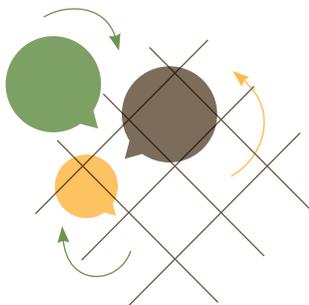
Preparare un'agenda con tempo sufficiente per socializzare e interagire tra i partecipanti.

Utilizzare un modulo di registrazione per i partecipanti per registrarsi prima. È possibile usarlo durante il lancio della visita incrociata per presentare i partecipanti e le loro aziende se il gruppo è numeroso.

Inviare prima una descrizione del viaggio ai partecipanti (vedere allegato).

1.5. AFFRONTARE LA BARRIERA LINGUISTICA

- Tradurre documenti e presentazioni utilizzati e distribuiti durante la dimostrazione e le visite incrociate precedenti.
- Assicurarsi che qualcuno sia incaricato di occuparsi della traduzione (una per ogni lingua).
- Trovare agricoltori che parlino bene inglese.
- Trovare un dimostratore che parli inglese (questo non è comune e non è una priorità, ma se se ne conosce uno è utile per lo scambio di conoscenze).



1.6. PREPARARSI COME PARTECIPANTE

Cose da fare prima di iniziare una visita incrociata NEFERTITI

Considerare le seguenti domande

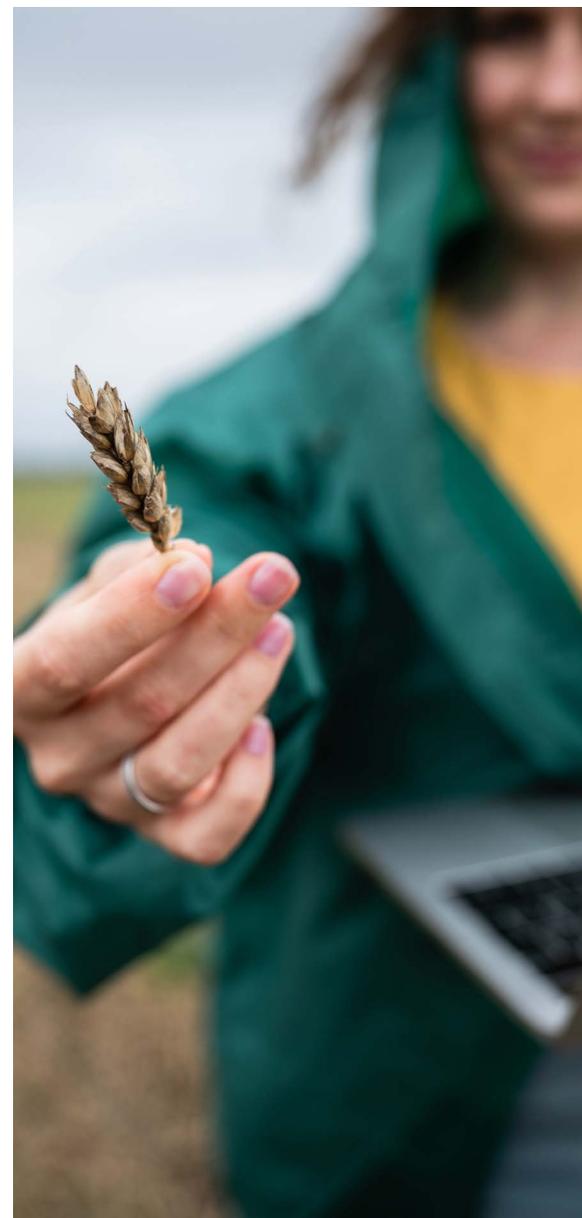
- Cosa la incuriosisce di più?
- Che tipo di risposte vorrebbe portare a casa dopo questa visita?
- Come vorrebbe utilizzare queste risposte per il lavoro nel suo hub e nella sua rete?
- Quali esperienze o conoscenze specifiche vorrebbe condividere?

Leggere prima della visita incrociata

- Questo manuale
- Storie dei partner ospitanti di NEFERTITI-hub
- Siti web dei partner ospitanti di NEFERTITI-hub

Da portare con sé

- Piccoli regali dal proprio centro o regione, come regali agli agricoltori e ad altri attori che si potrebbero visitare (se l'host sceglie di chiederlo).
- Per gli hub coach: il proprio hub journal
- Per i leader della rete: il piano d'azione dinamico (DAP) della propria rete.
- Per l'ospite: schede di osservazione stampate e modelli negli allegati di questo manuale, post-it, marcatori.





2

Effettuare la visita incrociata in 6 fasi

GIORNO 1

FASE 1

Inizio
± 1 ora

FASE 2

2 dimostrazioni sul campo
± 2 - 3 ore ciascuna

FASE 3

Riflessioni sulle dimostrazioni sul campo
± 30 minuti ciascuna

FASE 4

Attività sociale
Nessun tempo indicativo.
Da determinare a cura del partner ospitante.

GIORNO 2

FASE 5

Scambio di conoscenze
± 2 - 3 ore

FASE 6

Conclusioni
Da ± 30 minuti a 1 ora

Tenere presente che tutte le fasce orarie presentate sono solo indicative e che ci sono diverse opzioni per dividere le attività nei giorni disponibili. Questi dovranno essere adattati dal partner ospitante, considerando le specificità della visita incrociata.

FASE 1 INIZIO

Per cosa:

- **Prendere dimestichezza**

Stabilire o rinnovare i contatti tra loro.
Concentrarsi su ciò che incuriosisce i partecipanti.

- **Orientarsi**

Hub coach e/o presentatore presentano:

- una panoramica della situazione attuale nell'hub del settore agricolo nella regione
- le attività del partner ospitante

- **Aggiornarsi**

Promemoria dello scopo delle visite incrociate e altre interessanti notizie del progetto

- **Organizzarsi**

Panoramica dei metodi da utilizzare.
Scegliere le schede di osservazione.

CONSIGLI DEI COLLEGHI PER INIZIARE

Presentare il tema della visita incrociata.

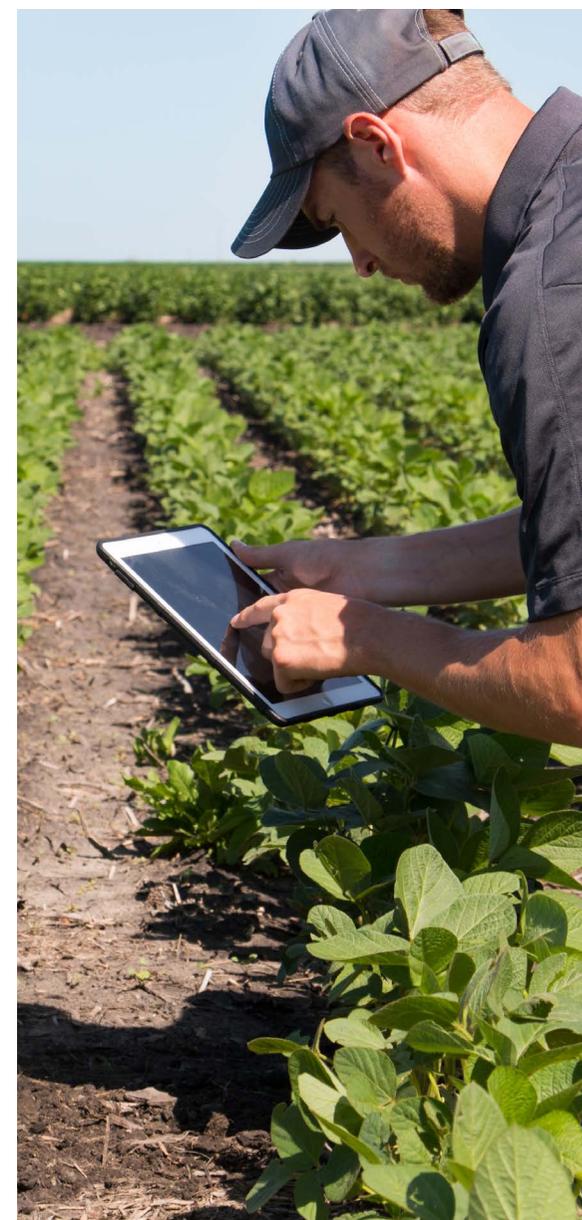
Dedicare tempo sufficiente alla rottura del ghiaccio e alle attività sociali. Divertenti punti di partenza possono essere trovati qui: www.icebreakers.ws; o per grandi gruppi: www.icebreakers.ws/large-group

Lasciare che gli agricoltori presentino se stessi e le loro preoccupazioni.

Presentare i partecipanti e le fattorie all'inizio o anche prima della visita incrociata, in modo che le persone si conoscano.

Fornire un'introduzione all'AKIS locale
Fornire informazioni di base sufficienti sulla regione e sull'argomento.

Fornire ai partecipanti la documentazione sull'argomento della visita incrociata e sul contesto locale.





FASE 2 DIMOSTRAZIONI IN AZIENDA

Durante le dimostrazioni in azienda:

- Gli organizzatori presentano brevemente di cosa tratta la dimostrazione della fattoria e cosa può essere visto durante la dimostrazione.
- I partecipanti si assicurano di prestare un'attenzione consapevole agli aspetti delle schede di osservazione (vedere il passaggio 3) che hanno ricevuto all'inizio della visita.
- Un piccolo regalo potrebbe essere dato dai visitatori alla fine della visita come segno di apprezzamento.

Le visite a 2 dimostrazioni possono essere organizzate in vari modi:

- Il team si divide e visita due imprese/organizzazioni di eventi dimostrativi in parallelo (opzione 1) o insieme uno dopo l'altro (opzione 2)
- Il team può visitare 1 o 2 eventi dimostrativi, in cui sono invitati anche altri attori chiave (consulente, collega, vicino, agenti di marketing, finanziamenti, ecc.) in base alle esigenze degli hub coach.

SUGGERIMENTI DEI COLLEGHI PER LE DIMOSTRAZIONI IN AZIENDA

Dedicare del tempo al gruppo CV per comprendere la fattoria ospitante.

Riunire il dimostratore con i partecipanti al CV prima o dopo la dimostrazione.

Creare dei piccoli gruppi e offrire loro del tempo libero per passeggiare.

Aumentare il tempo per lo scambio di conoscenze invece del semplice trasferimento di conoscenze.

Assicurarsi che le dimostrazioni siano interattive.

Fornire la documentazione sulle dimostrazioni visitate ai partecipanti alla visita incrociata.

Riassumere le informazioni per i partecipanti dopo la visita dimostrativa se la lingua era un problema, in modo che i messaggi chiave siano chiari per loro.

Visitare più aziende agricole diverse per consentire il confronto e soddisfare i diversi interessi dei partecipanti.

FASE 3 RIFLESSIONE SULLE DIMOSTRAZIONI SUL CAMPO

Obiettivo: Riflettere sulle visite sul campo con il team, traducendo le osservazioni in lezioni apprese durante le dimostrazioni delle fattorie

Fase 3.1: Osservazione durante la dimostrazione
Facilitatore: Monitor

Ogni partecipante sceglie 2 schede di osservazione (una arancione e una verde) con argomenti specifici da monitorare durante la dimostrazione.

Le schede di osservazione sono realizzate per i diversi argomenti. Tradurle in anticipo nelle lingue dei partecipanti se questi non padroneggiano bene l'inglese. Adattare le domande alla dimostrazione o alle esigenze della rete.

Fase 3.2: Riflessione dopo la dimostrazione
Facilitatore: Hub coach

Gli hub coach e gli agricoltori dimostrativi completano il diario dell'hub (visite incrociate tra schede) come preparazione per lo scambio di conoscenze nella fase 5.



Per **le schede di osservazione**, vedere l'ALLEGATO I.



Degustazione di vini alla cieca a Bordeaux (NW9)



Jersey Bingo nella Germania del Nord (NW1+2)

FASE 4 ATTIVITÀ SOCIALE

Un'attività sociale può essere compilata nel modo in l'host preferisce.

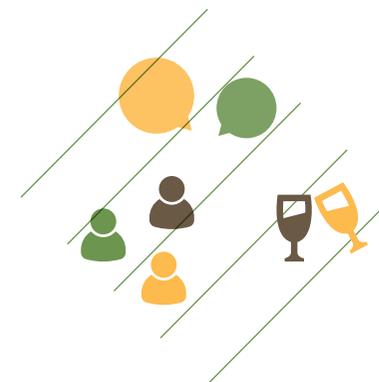
Preferibilmente informale, creativo e piacevole.

SUGGERIMENTI DEI COLLEGGI PER L'ATTIVITÀ SOCIALE

Dedicare tempo sufficiente alla rottura del ghiaccio e alle attività sociali.

Invitare gli agricoltori dimostrativi per l'attività sociale.

Fornire tempo sufficiente per socializzare e interagire.



FASE 5 SCAMBIO DI CONOSCENZE

Obiettivo: Scambiare conoscenze pronte da mettere in pratica tra gli hub coach e gli agricoltori dimostrativi sulle pratiche di innovazione e dimostrazione per la rete

SUGGERIMENTI DEI COLLEGHI PER LO SCAMBIO DI CONOSCENZE

Non organizzare questa sessione alla fine della giornata perché tutti saranno stanchi.

Condividere le conclusioni delle sessioni di scambio di conoscenze con l'agricoltore/dimostratore ospitante in seguito invece di coinvolgerli durante la sessione di scambio di conoscenze. Perché quando il dimostratore è presente durante la discussione, i partecipanti non si sentiranno liberi di parlare.

Scegliere prima di cosa discutere, quando sono state visitate più dimostrazioni.

Fase 5.1:

Riflessione su quanto dimostrato (argomento)

Facilitatore: Monitor // Durata: 1- 1,5 h

Viene creato un **canovaccio tematico** per facilitare la discussione (vedere Allegato 3)

1. Tutti i partecipanti riuniscono le loro osservazioni (basate sulle schede di osservazione dell'argomento) e completano il lato sinistro del canovaccio tematico.
2. Dopo la discussione il gruppo sceglie 3 perle (ciò che è piaciuto di più), 3 puzzle (su cui hanno più dubbi, domande o critiche) e 3 proposte (cosa si potrebbe fare per migliorare la dimostrazione). Questi possono essere completati sul lato destro del canovaccio.

FARE UNA PAUSA

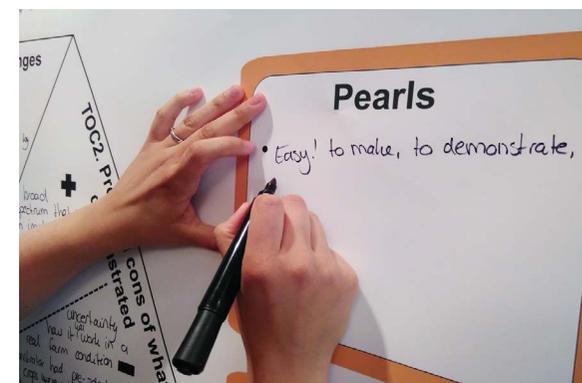
Fase 5.2:

Riflessione su come è stata organizzata la dimostrazione

Facilitatore: Monitor // Durata: 1- 1,5 h

Viene creato un **canovaccio dimostrativo** per facilitare la discussione (vedere allegato 3)

1. Tutti i partecipanti riuniscono le loro osservazioni (sulla base delle schede di osservazione dimostrative) e completano il lato destro del canovaccio dimostrativo.
2. Dopo la discussione il gruppo sceglie 3 perle (ciò che è piaciuto di più), 3 puzzle (su cui hanno più dubbi, domande o critiche) e 3 proposte (cosa si potrebbe fare per migliorare la dimostrazione). Questi possono essere completati sul lato destro del canovaccio.



Per l'**argomento e i canovacci dimostrativi**, vedere l'ALLEGATO III.



FASE 6 CONCLUSIONI

Conclusioni

Facilitatori: monitor + leader della rete

1. Cosa abbiamo appreso da questa visita incrociata su cosa e come è stato dimostrato?
2. Quali lezioni porteremo a casa nel nostro hub e nella nostra rete e come le metteremo in pratica?
3. Quali sono i suggerimenti per migliorare gli strumenti, i manuali e le riunioni del progetto NEFERTITI?
4. Scattare foto dei canovacci, dei modelli e dei partecipanti alla visita incrociata

Formato della discussione

È possibile utilizzare il formato di discussione che si preferisce. Nell'ALLEGATO IV, è possibile trovare un **modello** per catturare le conclusioni della visita incrociata.

SUGGERIMENTO

Invitare i legislatori e altri attori importanti per la sessione delle conclusioni.



Tempo di riflessione e lavoro sul DAP e sul progetto

- Hub coach
- Leader della rete
- Agricoltori



Per il **modello delle conclusioni**, vedere l'ALLEGATO IV.



3

Follow-up dopo la visita incrociata

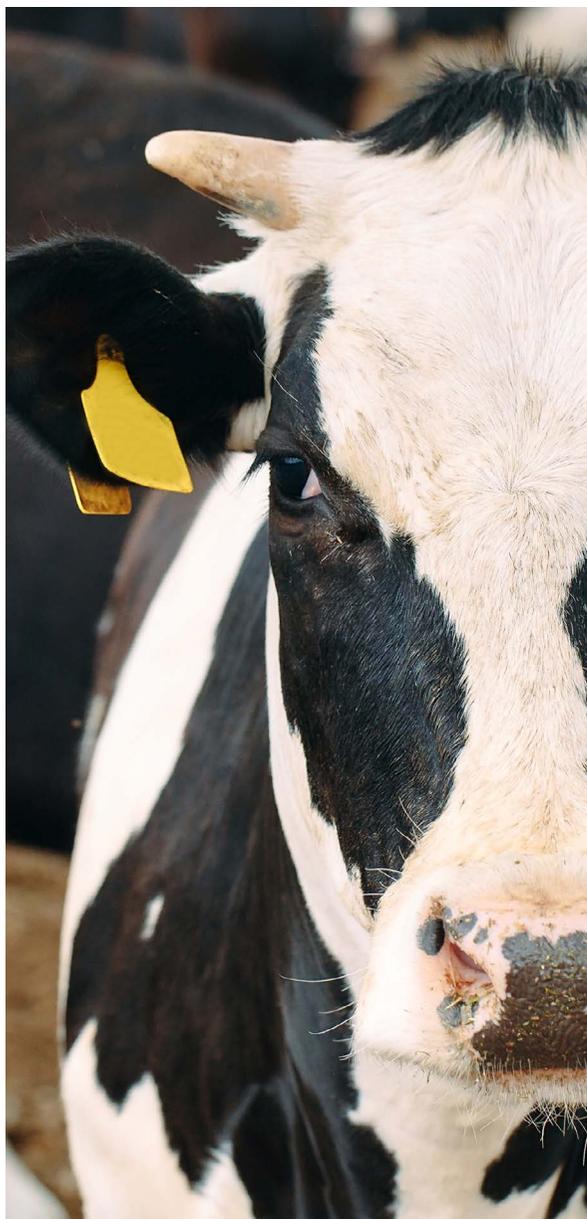
ATTIVITÀ DA SVOLGERE DOPO LE VISITE INCROCIATE

- **Chiedere ai partecipanti di completare un modulo di valutazione**
Facilitatore: hosting hub
- **Catturare le informazioni interessanti condivise durante la visita incrociata**
Facilitatore: leader della rete // hub coach

Imparare dall'organizzazione della visita incrociata e sugli aspetti su cui concentrarsi il prossimo anno, chiedendo ai partecipanti di completare una valutazione in seguito.

Durante le sessioni di scambio di conoscenze, colloqui riassuntivi e informali vengono condivise molte idee e conoscenze interessanti. Assicurarsi di catturarle e renderle disponibili per i membri della propria rete.

ALLEGATO I: Schede di osservazione



1. INTRODUZIONE

Prima dell'inizio delle dimostrazioni della visita incrociata, a ogni partecipante viene chiesto di scegliere 2 schede di osservazione. Queste schede verranno utilizzate per monitorare le dimostrazioni e per valutare le dimostrazioni in seguito.

Distinguiamo tra due tipi di schede:

- Schede di osservazione degli argomenti (Topic Observation Card, TOC): **cartellini gialli** relativi ad aspetti di ciò che viene dimostrato
- Schede di osservazione della dimostrazione (Demonstration Observation Card, DOC): **carte verdi** relative ad aspetti di come viene dimostrato

Ogni scheda di osservazione si concentra su un aspetto diverso dell'argomento o della dimostrazione.

A ogni partecipante viene chiesto di prendere una scheda relativa all'argomento e una scheda relativa alla dimostrazione.

Questo documento contiene tutte le schede di osservazione. Su ogni scheda vengono fornite alcune domande guida. Questi sono solo suggerimenti. Si troveranno altre domande o altri argomenti più adatti alla propria rete, non esitare a cambiare domande o creare nuove schede di osservazione.

Schede di osservazione degli argomenti (TOC)

- TOC1: Descrizione di ciò che viene dimostrato
- TOC2: Valutazione di quanto dimostrato
- TOC3: Impatto (potenziale) sull'azienda ospitante
- TOC4: Impatto (potenziale) sulla regione ospitante
- TOC5: Stimoli e barriere per un uso più ampio
- TOC6: Utilizzare per la mia/le altre regioni hub?

Schede di osservazione dimostrative (DOC)

- DOC1: Obiettivo della dimostrazione e impostazione
- DOC2: Fattoria ospitante e dimostratore
- DOC3: Partecipanti e altri attori
- DOC4: Scambio di conoscenze
- DOC5: Risultato dell'apprendimento
- DOC6: Utilizzare nella mia/nelle altre regioni hub?

2. SCHEDE DI OSSERVAZIONE DELL'ARGOMENTO

TOC 1

DESCRIZIONE DELL'ARGOMENTO

Quali sfide (agricole) vengono affrontate durante la dimostrazione?

Cosa c'è di nuovo in ciò che viene dimostrato?

TOC 2

VALUTAZIONE DI QUANTO DIMOSTRATO

Quali sono gli aspetti complessivamente positivi di ciò che viene dimostrato?

Quali sono gli aspetti complessivamente negativi di ciò che viene dimostrato?

Quali sono i possibili effetti collaterali?

TOC 3

IMPATTO (POTENZIALE) SULL'AZIENDA OSPITANTE

Quali sono i vantaggi di ciò che viene dimostrato per le aziende e gli agricoltori ospitanti?

Quali sono gli svantaggi di ciò che viene dimostrato per le aziende e gli agricoltori ospitanti?

TOC 4

IMPATTO (POTENZIALE) SULLA REGIONE OSPITANTE

Qual è il potenziale impatto di quanto dimostrato per la regione ospitante?

Chi beneficia o potrebbe trarre vantaggio da ciò che viene dimostrato?

Chi potrebbe subire un impatto negativo da ciò che viene dimostrato?

TOC 5

STIMOLI E BARRIERE PER UN USO PIÙ AMPIO

Quali sono gli stimoli per un uso più ampio di ciò che viene dimostrato?

Quali sono gli ostacoli per un uso più ampio di ciò che viene dimostrato?

Cosa è necessario per promuovere un uso più ampio?

TOC 6

UTILIZZARE NELLA MIA/NELLE ALTRE REGIONI HUB

Cosa è utile per la mia/le altre regioni hub?

Cosa non funzionerebbe nella mia/nelle altre regioni hub?

Quali azioni sarebbero necessarie per presentare ciò che è dimostrato nella mia/nelle altre regioni hub?

3. SCHEDE DI OSSERVAZIONE DIMOSTRATIVE

DOC 1

OBIETTIVO DELLA DIMOSTRAZIONE E IMPOSTAZIONE

Qual è l'obiettivo principale di questa dimostrazione?

Quali sono gli aspetti positivi e negativi dell'impostazione?

Come è possibile migliorare l'impostazione della dimostrazione?

DOC 2

AGRICOLTORE OSPITANTE E DIMOSTRATORE

Il dimostratore sta facendo un buon lavoro? Perché?

In che modo il dimostratore coinvolge i partecipanti alla dimostrazione?

Come può il dimostratore migliorare ciò che fa?

Qual è il ruolo dell'agricoltore ospitante?

DOC 3

PARTECIPANTI E ALTRI ATTORI

Qual è il ruolo dei partecipanti alla dimostrazione?

Quali altri attori sono presenti e qual è il loro ruolo?

Manca qualcuno che potrebbe aver aumentato la qualità/efficacia della dimostrazione?

DOC 4

SCAMBIO DI CONOSCENZE

Quali tecniche e attività vengono utilizzate per stimolare lo scambio di conoscenze?

Lo scambio di conoscenze tra il dimostratore e i partecipanti è efficace?

L'apprendimento peer-to-peer tra agricoltori è stimolato? Come?

DOC 5

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Quali fatti, competenze, metodi ha appreso durante questa dimostrazione?

Riesce a comprendere appieno l'impatto di ciò che è stato dimostrato sulla regione e sull'azienda?

Cosa le è mancato che avrebbe voluto apprendere?

DOC 6

UTILIZZO NEL MIO/NEGLI ALTRI HUB

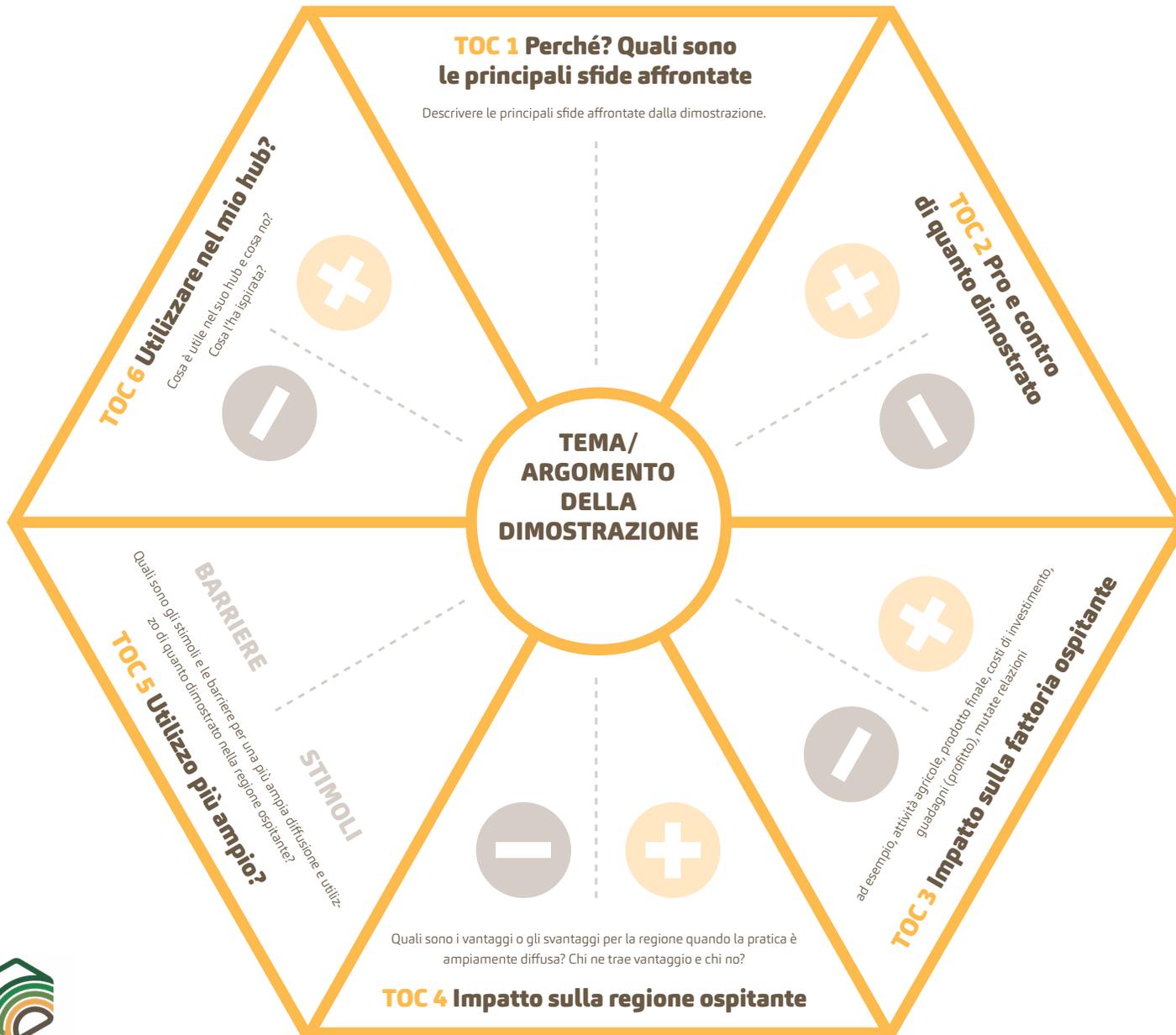
Ha trovato questa dimostrazione stimolante per riflettere sulla sua situazione?

Cosa è utile per la mia/le altre regioni hub?

Cosa non funzionerebbe nella mia/nelle altre regioni hub? Perché?

ALLEGATO II Canovaccio dell'argomento

Tracciare questo canovaccio in formato A0 e scrivere direttamente su di esso o usare i post-it



Perle

-
-
-

Puzzle

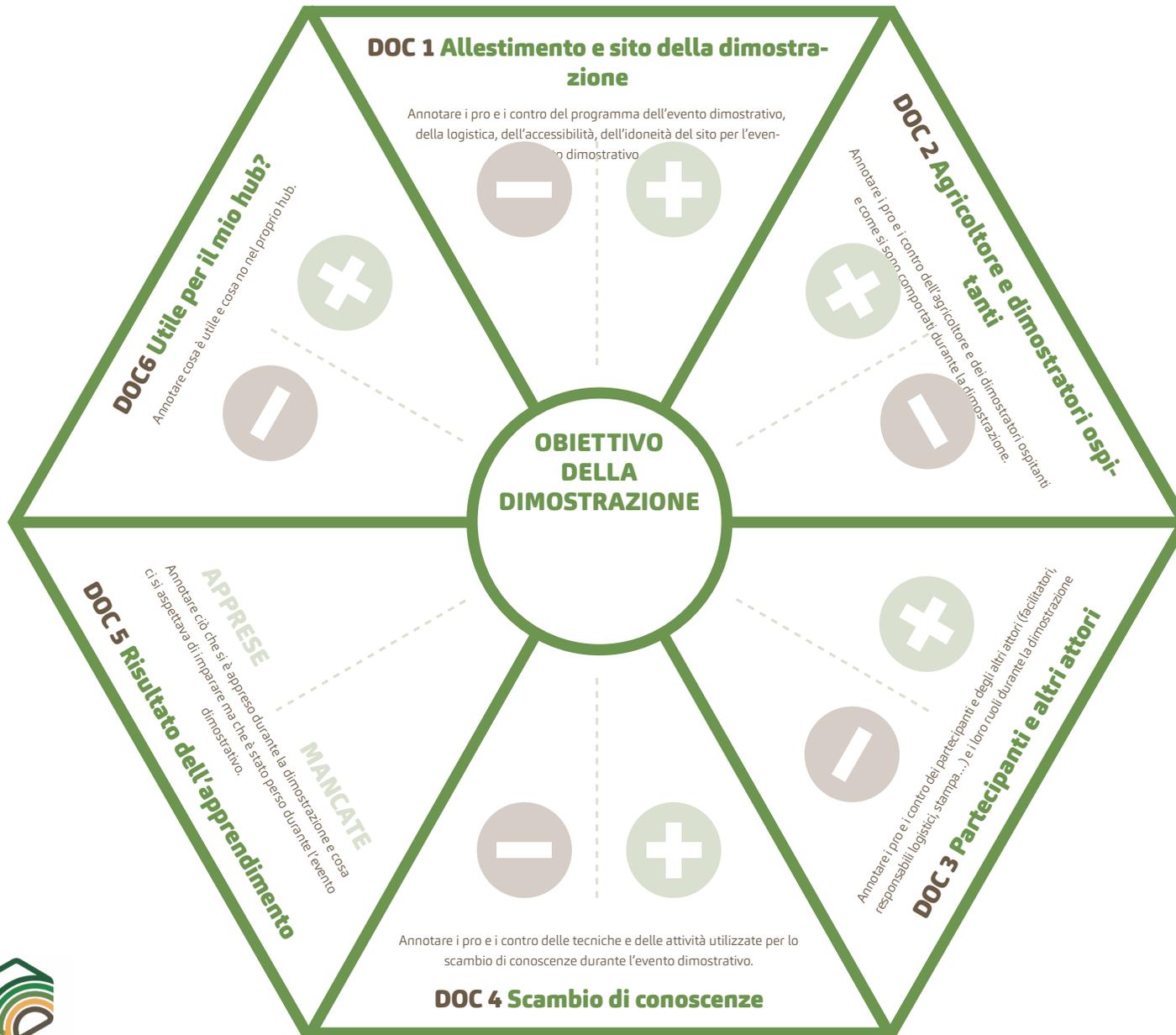
-
-
-

Proposte

-
-
-

ALLEGATO III Canovaccio della dimostrazione

Tracciare questo canovaccio in formato A0 e scrivere direttamente su di esso o usare i post-it



Perle

-
-
-

Puzzle

-
-
-

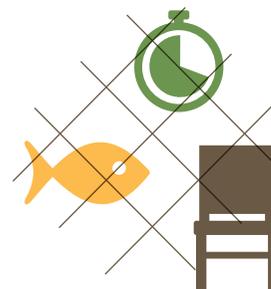
Proposte

-
-
-

ALLEGATO IV: Conclusioni



POTENZIALI FORMATI DI DISCUSSIONE



1. Post-it

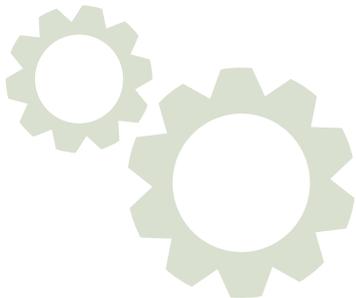
- Dare ai partecipanti 3 post-it e concedere loro 5 minuti per scrivere un aspetto che hanno imparato, un aspetto che porteranno a casa e un aspetto che vorrebbero migliorare nel progetto. Lasciare che annotino solo un messaggio per post-it.
- Dopo i 5 minuti, lasciare che tutti spieghino uno per uno cosa hanno annotato e lasciare che incollino il post-it sul modello. Gli altri rispondono a questo.

2. Boccia per pesci (utile per gruppi più numerosi)

- Mettere 4 sedie al centro di una grande cerchia di partecipanti e lasciare che 3 partecipanti prendano posto su 3 delle 4 sedie centrali per iniziare la discussione. Una sedia dovrà rimanere libera.
- Quando qualcuno della cerchia più grande vuole unirsi o aggiungere qualcosa alla discussione, prende posto sulla sedia libera al centro.
- Uno degli altri tre partecipanti lascia quindi la discussione e prende posto di nuovo nel cerchio più grande. E così via...
- Il modello può essere completato durante la discussione dal facilitatore o alla fine della discussione da parte dell'intero gruppo.

ABBIAMO APPRESO...

Quali lezioni porterà a casa nel suo hub e nella sua rete e come le metterà in pratica?



PORTIAMO A CASA...

Cosa ha appreso da questa visita incrociata su cosa e come è stato dimostrato?



SUGGERIAMO...

Quali sono i suggerimenti per migliorare le visite incrociate e altri strumenti, manuali e riunioni NEFERTITI?





PARTNER NEFERTITI



Questo progetto ha ricevuto un finanziamento dal programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 dell'Unione Europea nell'ambito dell'Accordo di Sovvenzione n. 772705.

ALTRI STRUMENTI SU

trainingkit.farmdemo.eu