

# **PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA PER L'INSERIMENTO DI ALUNNI STRANIERI E PER LA LORO EFFICACE INCLUSIONE A SCUOLA**

(elaborato nel Collegio Docenti Unitario del Novembre 2009  
e rivisto da "Commissione POF" nell'a.s. 2011-12)

## **Premessa**

Nel nostro territorio è considerevolmente aumentata la presenza degli alunni stranieri a scuola, divenendo ormai un elemento strutturale: è dunque necessario che anche il nostro Istituto si doti di strumenti idonei per affrontare l'inserimento scolastico dei nuovi alunni stranieri.

Il primo atto da realizzare è la costituzione di un **Protocollo** che indichi una procedura di interventi, regole e comportamenti da seguire nella fase di **Accoglienza** dell'alunno straniero.

Possedere un documento che offra un modello di accoglienza corretta e pianificata è di aiuto per il personale scolastico ed è punto di partenza valido di un percorso che mira al successo formativo. In particolare gli insegnanti sono chiamati a far fronte alle inevitabili difficoltà didattiche e relazionali revisionando contenuti e metodi, mettendosi in gioco sia sul versante delle relazioni, sia su quello delle conoscenze, consapevoli del fatto che, a prescindere dalle discipline di insegnamento, sono tutti chiamati a concorrere al processo di prima alfabetizzazione.

Il momento dell'accoglienza rappresenta il primo contatto dell'alunno/a e della famiglia straniera con la scuola. La modalità d'inserimento considera contemporaneamente diversi aspetti:

- amministrativo-burocratico
- relazionale e comunicativo
- educativo-didattico
- sociale-affettivo

Tali diversi aspetti richiedono una serie di attività riguardanti:

- informazione ed iscrizione
- lettura e analisi della situazione iniziale
- valutazione-assegnazione alla classe
- inserimento nell'ambiente scolastico e nel territorio

# PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA

## **Definizione:**

Il Protocollo d'Accoglienza è un documento deliberato dal Collegio Docenti Unitario

## **Contiene:**

- criteri
- principi
- indicazioni riguardanti le modalità e le azioni per l'iscrizione e il primo inserimento degli alunni immigrati

## **Definisce:**

- compiti e ruoli degli operatori scolastici
- le fasi e le modalità dell'accoglienza degli alunni stranieri
- le procedure delle attività di facilitazione per l'apprendimento della lingua italiana

## **Costituisce:**

- lo strumento di lavoro che viene integrato e rivisto sulla base delle esperienze realizzate nell'ambito delle problematiche dell'accoglienza di alunni stranieri

## **Attua:**

- in modo operativo le indicazioni normative contenute nell'Art.45 del DPR 31/8/99 n 394 (Regolamento norme di attuazione concernenti la disciplina dell'immigrazione)
- la legge di Riforma dell'ordinamento scolastico n.53/2003 (personalizzazione dei piani di studio per la costruzione di percorsi educativi e didattici appropriati a ciascun allievo)
- il Decreto Legislativo n. 76/2005 relativo al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione (che riprende e amplia il concetto di "obbligo formativo" presente nella Legge 144/99)
- segue altresì le indicazioni contenute nel documento emanato dal MIUR "Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri" (2006)
- accoglie le raccomandazioni espresse nel Quadro di Riferimento Europeo riguardo a tale materia

## **Definisce i compiti del personale docente e non docente:**

### **1. L'ISCRIZIONE : i compiti della segreteria**

- L'iscrizione rappresenta il primo momento di un percorso d'accoglienza per l'alunno straniero e la sua famiglia. La segreteria raccoglie la documentazione anagrafica, scolastica e sanitaria e consegna le note informative sulla scuola in lingua italiana e in lingua d'origine. È auspicabile che anche moduli, avvisi ed eventuali "questionari" vengano redatti in lingua d'origine per facilitarne la comprensione ai genitori. La consegna di documentazione bilingue o in lingua d'origine propone un volto disponibile della scuola, così come l'esposizione di avvisi e indicazioni nelle bacheche e sulle pareti e sulle porte della scuola.
- Il primo incontro dei genitori stranieri, di carattere inevitabilmente amministrativo, potrebbe concludersi con la definizione di una data da concordare, per un successivo incontro fra genitori dell'alunno il Dirigente scolastico e il coordinatore di plesso o un docente della Commissione, affiancati, se necessario, dal mediatore linguistico.

### *Gli uffici di segreteria :*

- Iscrivono i minori,
- Raccolgono la documentazione relativa alla precedente scolarità ( se esistente)
- Acquisiscono l'opzione di avvalersi o non avvalersi della religione cattolica

### *Materiali*

- Moduli d'iscrizione (possibilmente in più lingue)
- Pieghevole di presentazione dell'I.C. di Battaglia Terme (possibilmente in più lingue)

## **2. La Commissione “Integrazione Alunni stranieri”**

La Commissione è composta da:

- Dirigente Scolastico
- un operatore della Segreteria
- l'insegnante incaricato di Funzione Strumentale al POF
- un referente intercultura per ciascun plesso dell'Istituto

### *Compiti della Commissione*

- Un referente della Commissione effettua un colloquio con la famiglia durante il quale raccoglie informazioni su: storia familiare, personale, scolastica e conoscenze linguistiche del nuovo alunno/a (con **Mediatore** o **Psicopedagoga** ove presente)
  - effettua un colloquio con l'alunno/a per un primo monitoraggio di abilità, competenze, bisogni specifici di apprendimento, interessi e aspettative (con **Mediatore** o **Psicopedagoga** ove presente)
  - fornisce le informazioni raccolte alla Commissione e successivamente ai docenti che accoglieranno l'alunno in classe
  - funge da tramite tra la scuola e la famiglia fino all'assegnazione alla classe (**Psicopedagoga** ove presente e **Equipe pedagogica**)
  - funge da tramite tra la scuola e il territorio (contatta le associazioni che operano sul territorio, attiva collaborazioni con le amministrazioni locali: **Psicopedagoga** ove presente, **Dirigente**)
  - organizza percorsi formativi per il personale docente e non docente (**Dirigente**, **Psicopedagoga** ove presente)
  - verifica ed integra, se necessario, il Protocollo di Accoglienza
- Individua e propone al Dirigente Scolastico la classe e la sezione di inserimento, motivando la proposta.

Spetterà al Dirigente la conferma di assegnazione alla classe e l'informazione dell' avvenuto inserimento alle famiglie della classe con comunicazione scritta.

### **2.1 Compiti dell'Equipe Pedagogica – Consiglio di Classe:**

- Sensibilizza la classe all'accoglienza e all'integrazione del nuovo compagno
- Rileva i bisogni specifici di apprendimento
- Favorisce la conoscenza degli spazi, dei tempi e dei ritmi della scuola
- Favorisce la conoscenza dei tempi e dei ritmi della scuola
- Elabora, se necessario, percorsi di lingua italiana
- Prevede un monitoraggio periodico dell'inserimento e una comunicazione alla Famiglia

## **2.2 Il Dirigente Scolastico:**

- Diffonde presso le famiglie, le Amministrazioni Comunali di pertinenza e quanti ne fossero interessati, l'esistenza del presente Protocollo e del materiale informativo a chi proviene da altre realtà
- Stabilisce contatti annuali d'incontro per favorire lo scambio di conoscenze e per affrontare tematiche concrete
- Attiva la collaborazione con le Amministrazioni Locali per costruire percorsi di formazione, per proporre servizi ed esperienze comuni.
- Chiede la collaborazione di un Mediatore linguistico
- Fornisce informazioni sulle modalità e criteri di assegnazione alla classe

## **3 PRIMA CONOSCENZA**

Oltre agli aspetti amministrativi occorre raccogliere una serie di informazioni in merito all'alunno, che consentano di adottare decisioni adeguate, sia sulla classe in cui deve essere inserito, sia sui percorsi di facilitazione che dovrebbero essere attivati. La prima conoscenza può articolarsi in un incontro con i genitori e in un colloquio con l'alunno, eventualmente alla presenza del mediatore linguistico, per compilare la schede di monitoraggio. Da questi primi incontri potrà emergere una significativa, per quanto iniziale, situazione dell'alunno.

### **Materiali**

- Traccia del primo colloquio con la famiglia
- Questionario in più lingue rivolto ai genitori
- Questionario in più lingue rivolto agli alunni neo - arrivati
- Schede informative della scuola sui paesi di origine dei bambini immigrati
- Schede per la rilevazione di abilità e competenze verbali e non.

Il primo incontro, dopo un mese dall'inserimento in classe, tra genitori, alunno, coordinatore della classe, psicopedagogo ove presente e mediatore linguistico se necessario, mira a :

- dare il benvenuto ai genitori e all'alunno/a
- dare più precise informazioni sul funzionamento e l'organizzazione della scuola
- fornire informazioni sulle attività curricolari ed extra curricolari: corsi di lingua, attività sportiva, oratori
- riferisce le prime osservazioni sulla conoscenza della lingua e sull'iter scolastico dell'alunno/a

I locali della scuola dovrebbero essere muniti di indicazioni grafiche scritte in più lingue per facilitare l'orientamento dei nuovi alunni e delle loro famiglie all'interno dell'edificio.

## **4 PERIODO DI OSSERVAZIONE (conoscenza e analisi della situazione)**

### **Durata:**

- un mese, mediamente, ma il periodo può essere prolungato con la presenza, se necessaria, del mediatore linguistico

### **Finalità:**

- valutare, attraverso la somministrazione di appositi test e di osservazioni sistematiche, competenze e abilità: linguistico-espressive, logico-matematiche-scientifiche, artistiche, motorie, manipolative
- far emergere interessi, attitudini.

**Organizzazione e metodologia:** nei primi giorni di frequenza il nuovo alunno sarà supportato nell'inserimento e condotto attraverso le seguenti tappe:

- conoscenza delle persone che operano nella scuola
- inserimento in gruppi di lavoro con alunni della stessa età anagrafica o di un anno superiore o inferiore
- assegnazione di un compagno tutor e/o traduttore (se disponibile)

## **PROPOSTA DI ASSEGNAZIONE ALLA CLASSE**

L'inserimento scolastico degli alunni stranieri avviene sulla base della Legge n. 40 del 1998 sull'immigrazione straniera in Italia e sul D.P.R. 394 Novembre 1999 (art.45).

Tale normativa sancisce che:

- tutti i minori stranieri, sia regolari che no, hanno il diritto e l'obbligo dell'inserimento scolastico
- l'iscrizione dei minori alla scuola dell'obbligo può essere richiesta in un qualunque periodo dell'anno scolastico
- i minori devono essere iscritti alla classe corrispondente all'età anagrafica, salvo che la Commissione d'accoglienza, quale articolazione del Collegio, deliberi l'iscrizione ad una classe diversa, tenendo conto di:
  - ordinamento degli studi del Paese di provenienza (con iscrizione alla classe immediatamente superiore o immediatamente inferiore)
  - competenza, abilità e livelli di preparazione dell'alunno
  - corso di studi svolto
  - titolo di studi posseduto.

La Commissione deve provvedere alla ripartizione degli alunni stranieri, evitando classi con presenza straniera predominante (4 stranieri al massimo per ogni classe, ove possibile).

La Commissione può prevedere un periodo di orario scolastico ridotto per gli alunni stranieri al fine di favorirne l'inserimento.

I programmi scolastici non devono essere differenziati, ma adattati ai livelli di competenza dei singoli alunni stranieri: possono essere attivati specifici interventi per facilitare l'apprendimento della lingua italiana intesa come seconda lingua (L2).

## **CASI PARTICOLARI**

Inserimento in corso d'anno in classe terminale (V elementare, III media)

In tali casi è opportuno:

- valutare tutte le variabili sopra elencate
- prolungare il periodo di osservazione
- prevedere la possibilità di un'eventuale ripetizione della classe frequentata nel paese d'origine
- prevedere un incontro tra i docenti dei diversi ordini di scuola per gestire il passaggio nel migliore modo possibile
- predisporre percorsi personalizzati all'interno dell'autonomia scolastica (corsi di alfabetizzazione, di recupero in compresenza o extracurricolari, attività di pre-scuola, supporto alle Famiglie)
- gli alunni che abbiano compiuto il quindicesimo anno di età vanno indirizzati ai corsi C.T.P.

## **INSERIMENTO IN CLASSE**

Si sottolinea innanzitutto l'importanza della prima accoglienza di un alunno straniero in classe, specialmente se arriva in corso d'anno, al fine di creare rapporti di collaborazione da parte di tutti i compagni. Si ribadisce inoltre che tutti i docenti, tramite tutte le discipline, sono chiamati a concorrere alla facilitazione dell'inserimento e al processo di alfabetizzazione.

L'équipe didattica, assistita dall'eventuale presenza della psicopedagoga d'Istituto e sulla base delle risorse interne ed esterne possibili, individuerà percorsi di facilitazione da attivare a livello didattico e relazionale.

### ***Finalità:***

- aiutare l'alunno/a a superare le difficoltà che incontra nella sua nuova realtà
- educare all'incontro, al rispetto e alla convivenza delle diversità
- rispondere al senso di confusione e smarrimento, al bisogno di accettazione del minore straniero neo arrivato

### ***Percorso di facilitazione didattica:***

- rilevazione dei bisogni specifici di apprendimento
- uso di materiali visivi musicali e grafici
- semplificazione linguistica
- adattamento dei programmi curricolari
- istituzione di laboratori di L2
- apprendimento cooperativo
- uso del computer

### ***Percorsi di facilitazione relazionale:***

- programmazione di attività interculturali rivolta a tutti gli alunni
- utilizzo di materiale nelle diverse lingue
- promozione di attività di piccolo gruppo
- valorizzazione della cultura di provenienza
- coinvolgimento delle famiglie degli alunni

## **COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO**

Per promuovere la piena integrazione degli alunni stranieri nel contesto sociale e per realizzare il progetto educativo nel rispetto delle pari opportunità, la scuola favorisce anche le iniziative in rete tra scuola, enti locali, associazioni no profit e il volontariato.

Dovranno essere predisposte iniziative e interventi per agevolare l'inserimento nel tessuto sociale e territoriale.

Il Dirigente ed eventualmente la Psicopedagoga, ove presente, attiveranno collaborazioni con le altre scuole del territorio e con le amministrazioni locali per:

- costruire percorsi comuni di formazione, di monitoraggio e di documentazione
- confrontare esperienze, condividere materiali
- proporre servizi e azioni specifiche
- promuovere iniziative interculturali che ricadano nella prassi didattica quotidiana

## ISTITUTO COMPRENSIVO DI BATTAGLIA TERME

### PERCORSI INDIVIDUALIZZATI DEGLI ALUNNI STRANIERI

Punto di partenza irrinunciabile per l'inserimento, il percorso individualizzato e la valutazione dell'alunno straniero è l'art. 45 del D.P.R. 394/1999 a cui sono seguiti vari documenti ministeriali; fra i più recenti e significativi si segnalano: Le linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri (allegato alla C.M. n. 24/2006) e La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri (2007).

Tutti i documenti indicati evidenziano come l'integrazione dell'alunno straniero debba mirare al raggiungimento di una solida competenza nelle abilità e nelle conoscenze di base per renderlo capace di inserirsi autonomamente nel nostro contesto scolastico.

E' cura del Consiglio di classe, accolte le linee guida stabilite contenute nel Protocollo di Accoglienza e deliberate dal Collegio dei docenti, programmare un **Percorso individualizzato** (che è parte integrante della Programmazione educativa e didattica della classe) per l'alunno straniero neoarrivato:

- tenendo conto della realtà socio-economica e culturale del paese di origine e delle diversità di esperienze culturali e di formazione
- avendo cura di stabilire un rapporto con la famiglia dell'alunno e comunicando il più efficacemente possibile con essa
- programmando attività individuali di alfabetizzazione della Lingua italiana e azioni che coinvolgano la comunità scolastica nell'ottica dell'accoglienza e del dialogo tra culture

Nello specifico, dopo aver individuato le competenze già possedute e aver rilevato i bisogni specifici di apprendimento dell'alunno straniero, il Consiglio di classe opererà secondo le seguenti modalità:

- se l'alunno non conosce la lingua italiana per affrontare i contenuti disciplinari l'obiettivo di **tutti i docenti** sarà inizialmente l'apprendimento dell'italiano per comunicare, valorizzando soprattutto l'apporto delle discipline pratiche e meno legate alla lingua, come Scienze sportive e motorie, Arte e Immagine, Tecnologia, Musica ed eventuali laboratori previsti per la classe di inserimento.
- vanno quindi utilizzati, inizialmente, i linguaggi non verbali e le modalità più idonee alla situazione comunicativa: immagini, sottolineature, semplificazione delle consegne, etc.
- saranno privilegiate tutte le attività che possono ridurre l'ansia nel doversi esprimere in una lingua poco o nulla conosciuta: peer education, compagno tutor (preferibilmente della stessa lingua di origine), apprendimento collaborativo, microteaching, esperienze laboratoriali, etc.
- qualora l'alunno conosca una lingua straniera, la si potrà usare come lingua veicolare per passare i contenuti e per verificarne l'apprendimento
- se l'allievo può apprendere i contenuti disciplinari sarà comunque necessario individuare i nuclei fondamentali delle discipline e provvedere a semplificare e facilitare i testi.

La normativa vigente permette ampia discrezionalità al **Consiglio di classe** che può decidere di:

- sostituire temporaneamente alcune discipline con altre (in loro luogo verranno predisposte attività di alfabetizzazione e di consolidamento linguistico)
- sottoporre i testi delle prove di verifica in modo consono alle capacità di ogni singolo, divise per livelli, o a ventaglio
- considerare il Piano di studi individualizzato un documento flessibile che può essere modificato in itinere, alla luce di nuove esigenze

E' necessario ricordare che l'Italiano per gli alunni non italo-foni è, appunto, una "lingua straniera" (L2): il curriculum scolastico dovrà tener conto di ciò.

## **OBIETTIVI MINIMI PER IL CURRICOLO DI STUDENTI STRANIERI NON ITALOFONI (da raggiungere nell'anno di inserimento)**

(da calibrare in base alle competenze scolastiche già possedute e al tempo di permanenza nella Scuola italiana):

- ascoltare e comprendere semplici e brevi messaggi orali relativi ad aspetti concreti della vita quotidiana
- ascoltare e comprendere semplici e brevi messaggi orali ricorrenti nel linguaggio della vita scolastica
- parlare con pronuncia accettabile al fine di essere compresi
- chiedere e dare informazioni
- sostenere una breve conversazione su argomenti relativi all'esperienza personale
- decodificare e leggere semplici testi dimostrando di possedere la corrispondenza grafema/fonema
- leggere e comprendere testi brevi, rispondendo a domande strutturate
- eseguire una serie di semplici istruzioni scritte
- scrivere parole conosciute sotto dettatura
- scrivere brevi e semplici frasi sotto dettatura
- compilare un semplice questionario con dati personali
- descrivere persone e ambienti noti
- descrivere esperienze del vissuto personale
- saper comunicare attraverso i vari linguaggi non verbali (grafico, matematico, iconico, etc.)

## **CRITERI DI VALUTAZIONE**

In sede di valutazione il Consiglio di classe terrà conto per l'alunno straniero:

- dell'attenzione
- della motivazione
- dell'impegno
- del progressivo miglioramento nell'uso della lingua italiana
- dei progressi nel processo di apprendimento rispetto ai livelli di partenza
- dell'applicazione nello studio delle discipline e nello svolgimento dei compiti assegnati
- della progressiva acquisizione di un metodo di studio
- del raggiungimento degli standard minimi stabiliti per le varie discipline



## LA VALUTAZIONE SCOLASTICA DEL PERCORSO INDIVIDUALIZZATO

Il documento emanato dal MIUR, Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri (allegato alla C. M. n.24/2006), a proposito della valutazione (II,8) così recita:

“La valutazione degli alunni stranieri, in particolare di coloro che si possono definire neo-arrivati, pone diversi ordini di problemi, dalle modalità di valutazione a quelle di certificazione, alle necessità di tener conto del singolo percorso di apprendimento. La pur significativa normativa esistente sugli alunni con cittadinanza non italiana non fornisce indicazioni specifiche a proposito della valutazione degli stessi.

Dall'emanazione della legge n. 517 del 4 agosto 1977 ad oggi, l'approccio alla valutazione nella scuola è positivamente cambiato. Accanto alla funzione certificativa si è andata sempre più affermando la **funzione regolativa** in grado di consentire, sulla base delle informazioni via via raccolte, un continuo adeguamento delle proposte di formazione alle reali esigenze degli alunni e ai traguardi programmati per il miglioramento dei processi e dei risultati, sollecitando, altresì, la partecipazione degli alunni e delle famiglie al processo di apprendimento.

L'art. 4 del DPR n. 275/1999, relativo all'autonomia didattica delle istituzioni scolastiche, assegna alle stesse la responsabilità di individuare le **modalità e i criteri di valutazione** degli alunni, prevedendo altresì che esse operino “nel rispetto della normativa nazionale”.

Il riferimento più congruo a questo tema lo si trova nell'art. 45, comma 4, del DPR n. 394 del 31 agosto 1999 che così recita: “ **Il Collegio dei Docenti definisce**, in relazione al livello di competenza dei singoli alunni stranieri, il necessario adattamento dei programmi di insegnamento...” Benché la norma non accenni alla valutazione, ne consegue che il possibile adattamento dei programmi per i singoli alunni comporti un adattamento della valutazione, anche in considerazione degli orientamenti generali su questo tema, espressi in circolari e direttive, che sottolineano fortemente l'attenzione ai percorsi personali degli alunni”.

Da quanto citato è possibile dedurre che:

1. **la valutazione è compito dei docenti del Consiglio di classe**, tenuto conto delle Linee guida deliberate dal Collegio docenti
2. **le valutazioni** in itinere e sommative **devono essere coerenti e conseguenti al Piano di studi personalizzato**
3. la valutazione **non potrà non tenere in considerazione** gli aspetti riguardanti la persona: le sue potenzialità, la sua motivazione nell'apprendere, l'impegno dimostrato, i progressi realizzati nel percorso educativo, etc.
4. Se l'alunno non conosce la lingua italiana per affrontare i contenuti disciplinari, essendo l'obiettivo primario l'alfabetizzazione linguistica, la valutazione di ogni docente, anche di fine periodo, dovrà fare riferimento ad essa. Qualora, alla fine del primo quadrimestre, l'alunno non abbia raggiunto competenze linguistiche minime per affrontare l'apprendimento di contenuti, anche semplificati, e pertanto non possano essere valutati, si potrà utilizzare la dicitura Non Classificabile **N.C.** nella scheda di valutazione, spiegandone le motivazioni a verbale e sulla scheda stessa. Se l'allievo ha superato la fase di alfabetizzazione linguistica, la valutazione di ogni docente e quelle finali dei Consigli di classe dovranno attenersi alla programmazione didattica e disciplinare prevista nel Piano individualizzato.
5. Il lavoro svolto dagli alunni nei corsi di alfabetizzazione o di sostegno linguistico diventa parte integrante **della** valutazione di Italiano o anche di altre discipline, nel caso in cui durante tali attività sia possibile l'apprendimento di contenuti. Inoltre le prove dovranno essere semplici, chiare, di crescente complessità; organizzate, se necessario, in modo da offrire agli alunni una guida schematica per lo svolgimento. Quindi non dovranno essere **prove** differenziate ma, superata la fase iniziale di apprendimento linguistico, dovranno essere strutturate in modo graduato per consentire agli alunni che presentino, per varie ragioni, particolari difficoltà di apprendimento, la possibilità di trovare un loro percorso
6. Lo stesso **Esame di Stato**, previsto dall'art.3 della L. 53/2003, a conclusione del primo ciclo di istruzione, va condotto in modo da porre l'alunno straniero in condizioni di far emergere quello che egli è diventato nel suo percorso di formazione e nella sua storia personale
7. Per quanto riguarda la **certificazione delle competenze**, poiché per definizione le stesse non possono avere livelli standard e possono essere esplicate solo in situazione, reale o simulata, i docenti avranno cura di permettere all'alunno straniero di porsi in situazione, per esprimere in modo unitario le proprie competenze, utilizzando le conoscenze, le abilità, l'agire personale.

Negli alunni stranieri o in alunni con bisogni educativi specifici, le competenze non possono avere valutazioni secondo livelli standard, ma possono essere evidenziate in situazione reale o simulata. I docenti, pertanto, dovranno valutare la globalità delle competenze, favorendo l'uso unitario di conoscenze, abilità ed esperienze personali.