



**Sede/Sedi di attuazione del progetto, relativi volontari richiesti per ciascuna sede e olp per ciascuna sede.**

SEDE	N.VOLONTARI	OLP *
Palazzo Comunale – viale Cento Fiori, 34	4	Massimiliano Cubattoli

**Area di intervento del progetto:**

Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

**Destinatari del progetto:**

I destinatari del presente progetto sono:

- giovani della fascia 20-30 anni - circa 1430 persone
- adulti 30-65 anni - circa 5300 persone
- over 65: circa 3160 persone
- bambini fascia 6-11 anni - circa 880
- adolescenti 11-19 anni - circa 1230 persone

Attraverso azioni mirate il progetto mira a restituire un'immagine dell'Amministrazione Comunale che sia vicina al cittadino, che faccia apparire anche esternamente il lavoro svolto dai singoli uffici e soprattutto che renda evidenti i servizi disponibili ai cittadini, differenziandoli secondo i loro bisogni e le modalità di fruizione necessarie a una platea diversa per necessità e specificità.

Rendendo più accessibili e più visibili i contenuti dell'azione amministrativa e gli strumenti a disposizione di tutti per poter dialogare con il Comune, ci si aspetta una diminuzione dell'afflusso allo sportello se non per quei servizi che non possono prescindere dalla presenza fisica (rilascio documento di identità, ritiro atti, ritiro sacchi multimateriale, dichiarazioni di Stato Civile, ecc...), a parallelamente un aumento di fruizione attraverso gli strumenti on line disponibili (informazioni presenti sul sito web istituzionale, veicolate attraverso newsletter e Telegram, risposte rapide alle domande inoltrate per mail o sui social media istituzionali, pagamenti online, appuntamenti online, ecc...).

Per i bambini e la prima adolescenza, in particolare, si prevede un percorso di avvicinamento alle istituzioni svelando loro in modo semplice e diretto cosa si nasconde nel grande palazzo comunale, a cosa servono le persone che ci lavorano e perché sono utili anche a loro.

Con gli adolescenti è possibile instaurare un rapporto di scambio e dialogo attraverso un'indagine di ascolto e un percorso partecipativo che faccia emergere le loro esigenze ma che, indirettamente, faccia capire loro che il Comune ha le potenzialità e gli strumenti per poter venire incontro ai loro bisogni.

Saranno beneficiari indiretti del progetto le amministrazioni comunali del territorio, in particolare i Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni dell'Empolese Valdelsa, che potranno beneficiare di un aumento della fiducia nei loro confronti da parte dei cittadini, così come le altre istituzioni pubbliche del territorio.

**Obiettivo del progetto e relativi indicatori di verifica**

Il progetto ha come obiettivo generale quello di migliorare la qualità della vita della cittadinanza del territorio dell'empolese Valdelsa in tutte le fasce di età, rendendo il territorio più inclusivo, sicuro e accessibile da parte di tutti e tutte, in relazione alle necessità e ai bisogni specifici.

In questo processo il progetto è coerente con l'ambito di azione del programma, ovvero "rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni", poiché intende avviare percorsi di avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, dotando l'amministrazione comunale di strumenti e modalità per permettere l'accesso di tutti i cittadini ai servizi territoriali e comunali (anziani, giovani, donne e famiglie), aprendo la macchina amministrativa verso l'esterno.

In questo quadro il progetto opera perseguendo gli obiettivi dell'Agenda 2030 a cui concorre il programma: per quanto riguarda l'obiettivo 3 "Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le fasce di età" il progetto intende lavorare per assicurare un alto livello di qualità di vita a tutti i cittadini presenti sul territorio comunale, favorendo un pieno accesso ai servizi, affinché tutti vi possano trovare le risposte ai loro bisogni e necessità; per quanto riguarda l'obiettivo 11 "rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili" il progetto lavora affinché il territorio di Montelupo Fiorentino possa essere considerato a tutti gli effetti un comune inclusivo, rendendo l'amministrazione comunale una macchina trasparente dove tutti i cittadini abbiano piena conoscenza dei servizi, delle attività e delle opportunità presenti sul territorio e ne possano avere libero accesso.

Secondo le più recenti indagini, la fiducia nelle istituzioni da parte dei cittadini è diminuita sia rispetto al 2018 sia rispetto a dieci anni fa, sia per le amministrazioni centrali dello Stato sia per quelle locali, anche se queste dimostrano un dato leggermente più positivo rispetto alle prime (fonte: <http://www.demos.it/rapporto.php>). In Toscana la situazione è leggermente migliore rispetto al dato nazionale ([http://ancitoscana.it/images/Notizie/Anteprema\\_Demopolis\\_Anci\\_1.pdf](http://ancitoscana.it/images/Notizie/Anteprema_Demopolis_Anci_1.pdf)), ma in ogni caso lascia ampi margini di miglioramento. Il Comune di Montelupo intende con questo progetto aprirsi il più possibile alla cittadinanza, rendendo pienamente conoscibili le proprie azioni, le risorse disponibili, le banche dati, le opportunità, ecc... Per farlo, i volontari si dedicheranno ai vari aspetti della comunicazione (faccia a faccia, telefonica, social, web, stampa, ecc...) che rendono possibile questo percorso di piena apertura della macchina amministrativa verso l'esterno. Implementeranno un sistema in gran parte vincolato per norma statale o regionale, o anche per regolamento interno, alla trasparenza "de iure", ma spesso molto lontana dalla piena conoscibilità "de facto" dei contenuti pubblicati nei vari canali di comunicazione. Sarà perciò a fianco dell'Ufficio Stampa, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dello Staff del Sindaco, oltre che nel palazzetto dello Sport, che si inseriranno i volontari a cui viene affidato questa sfida di "trasparenza reale", finalizzata sì alla conoscenza dei servizi, delle attività e delle opportunità presenti sul territorio, ma anche all'acquisizione di fiducia nei confronti dell'istituzione pubblica che, più tutte, dovrebbe rappresentare la cittadinanza e farsi espressione viva delle necessità e delle potenzialità che questa manifesta.

Il rapporto di conoscenza e fiducia tra cittadini e amministrazione locale, tuttavia, non si fonda esclusivamente sull'erogazione di servizi, ma anche sulla condivisione di saperi e di storie che costituiscono non solo il passato ma anche il presente su cui si fonda la coesione sociale di una comunità. È per questo che il progetto mira a veicolare contenuti a 360°, in modo da rinsaldare i legami tra istituzione e cittadinanza, soprattutto quella parte di cittadinanza che è arrivata in modo stabile a Montelupo solo negli ultimi anni, e che quindi non ha conoscenze radicate nel territorio in cui è venuta ad abitare e che rischia così di essere slegata dalla storia locale. La memoria del passato più o meno recente, la produzione artistica e artigianale, le tradizioni rinnovate da feste rionali, saranno perciò parte

integrante di questo progetto, per costruire un futuro insieme ai cittadini che il territorio vivono e trasformano ogni giorno con le loro attività, le loro passioni, i loro infiniti contributi in desideri e speranze.

- 1) Diffusione capillare delle informazioni relative ai servizi, continuativi o una tantum, offerti dal Comune.
- 2) Accrescere il senso di appartenenza e la condivisione di beni comuni nella comunità locale, soprattutto nei “nuovi” residenti.
- 3) Promuovere le opportunità rivolte ai cittadini offerte dalle amministrazioni pubbliche (locali, regionali e statali)
- 4) Far conoscere il funzionamento e il ruolo degli uffici comunali nella loro complessità
- 5) Far conoscere gli iter burocratici delle pratiche di maggior utilità per il cittadino, valorizzando soprattutto ciò che è possibile fare online.
- 6) Valorizzare le iniziative messe in campo dal Comune di Montelupo o da enti terzi in tema di pari opportunità

CRITICITÀ/ BISOGNI	OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI ANTE	INDICATORI POST
mancanza di fiducia e distanza tra specifiche fasce di popolazione residente (bambini, giovani, adulti e over 65) e le istituzioni del territorio	Avvicinare i cittadini all'amministrazione comunale, favorendo un pieno accesso ai servizi del territorio	followers delle pagine Facebook del Comune di Montelupo Fiorentino	Aumento de 35% dei followers delle pagine Facebook del Comune di Montelupo Fiorentino
		aperture delle newsletter inviate attraverso la piattaforma “Informabene”	Aumento de 35% delle aperture delle newsletter inviate attraverso la piattaforma “Informabene”
		accessi ai servizi informatici comunali: accessi wireless, accessi a video sui canali Youtube istituzionali, pratiche online (edilizie, anagrafiche, di accesso ai servizi individuali), accessi a video didattici, etc.	Aumento del 70% degli accessi ai servizi informatici comunali: accessi wireless, accessi a video sui canali Youtube istituzionali, pratiche online (edilizie, anagrafiche, di accesso ai servizi individuali), accessi a video didattici, etc.
		campagne informative esclusivamente digitali, con conseguente diminuzione del	8 campagne informative esclusivamente digitali, con conseguente diminuzione del

		cartaceo	cartaceo
		contatti del sito istituzionale del comune ( <a href="http://www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it">www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it</a> )	Aumento de 70% dei contatti del sito istituzionale del comune ( <a href="http://www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it">www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it</a> )

### Attività previste per il raggiungimento degli obiettivi:

1.1 Esplicitazione in post per i canali social dell'ente dell'iter dei servizi a domanda individuale

1.1.1 Creazione di una rubrica sui canali social dell'ente dedicata alla descrizione dell'iter procedurale in modo chiaro, sintetico e immediato (#uniterunlick)

1.2 Inserimento di una voce nella newsletter istituzionale del Comune dedicata ai servizi a domanda individuale, con link specifici alla modulistica e alle schede di servizio del sito istituzionale.

2.1 Campagna di social media managing e di comunicazione strategica per veicolare contenuti culturali, storici e di attualità in modo da raggiungere la maggioranza della comunità locale con pillole di storia remota o recente. Diffusione di pillole di storia locale, spunti di approfondimento, promozione del territorio e delle sue ricchezze.

2.1.2 Creazione di una rubrica sulla pagina facebook del Comune dedicata alla veicolazione di contenuti storici, artistici, culturali (#conosciiltuocomune)

2.1.3 Implementazione dei contenuti relativi alla produzione ceramica montelupina del Novecento per la conseguente veicolazione in pillole nella rubrica apposita.

2.1.4 Realizzazione di schede dedicate ad ogni singola opera d'arte, di ieri e di oggi, presente a Montelupo, da diffondere nella rubrica apposita.

2.1.5 Allestimento di uno spazio, nel palazzo comunale che verrà inaugurato dopo la ristrutturazione proprio nel 2020, dedicato alla promozione dei beni culturali presenti a Montelupo e di tutta l'offerta culturale a livello locale.

2.2 Realizzazione di percorsi didattici nelle scuole del territorio per far conoscere la storia locale e la produzione ceramica.

3.1 Creazione di una rubrica sui canali social istituzionali dedicata alle opportunità offerte alla cittadinanza da tutte le pubbliche amministrazioni, periferiche e centrali (#alvostroservizio)

3.1.1 Creazione di una banca dati contenente la sitografia specifica riferita ai vari enti che erogano servizi e opportunità ai cittadini, programmazione delle modalità e dei tempi di aggiornamento della stessa

3.1.2 Categorizzazione delle opportunità offerte dagli enti pubblici per tipologia di utenza (targettizzazione del pubblico di riferimento)

3.1.3 Trasformazione delle schede riferite ai servizi in infografiche da inserire nell'apposita rubrica che spieghino in modo semplice e diretto cosa viene offerto e a quale categoria di persone;

4.1 Creazione di una rubrica da diffondere sui canali social istituzionali per illustrare le attività dei singoli uffici e delle attività promosse o sostenute dal Comune di Montelupo (#ilcomunesonoio)

4.1.1 Videointerviste ai responsabili degli uffici comunali da inserire nell'apposita rubrica per spiegare le attività svolte e le finalità e per mostrare il "volto" del comune: il lato

umano della macchina amministrativa, spesso percepita come qualcosa di freddo e distaccato rispetto alle persone.

5.1 Creazione di una rubrica da veicolare attraverso i canali social istituzionali dedicata ai servizi online offerti dalle Pubbliche Amministrazioni tutte, dal Comune di Montelupo fino agli Enti statali (#iolofacciodacasa)

5.1.1 Sistematizzazione e organizzazione di un elenco, di cui prevedere modalità e tempi di aggiornamento sistematico, di tutti i servizi erogabili via web.

5.1.2 Creazione di un'infografica per ciascun servizio erogabile on line o via mail da diffondere sull'apposita rubrica

6.1 Creazione di una rubrica da veicolare attraverso i canali social istituzionali dedicata alle iniziative legate alle pari opportunità organizzate dalle Pubbliche Amministrazioni tutte, dal Comune di Montelupo agli enti statali (#siamopari)

6.1.1 Sistematizzazione e organizzazione di un elenco, di cui prevedere modalità e tempi di aggiornamento sistematico, di tutte le iniziative messe in campo dalle pubbliche amministrazioni, dal mondo associativo o dai privati nel campo delle Pari Opportunità (convegni, conferenze, spettacoli, rassegne, film, buone pratiche, servizi continuativi)

6.2 Supporto e implementazione dei progetti comunali dedicati alle Pari Opportunità (rassegne Declinazioni femminili, progetto di doposcuola musicale School of rock, servizio di Baby pit stop, ecc...).

### **Ruolo e attività previste per gli operatori volontari:**

Gli operatori volontari, all'interno delle attività previste dal presente progetto, dopo aver conosciuto i servizi e il funzionamento delle attività si dedicheranno ad affiancare il personale di riferimento nella realizzazione di infografiche descrittive dei servizi attivi e a disposizione della cittadinanza, Le infografiche saranno realizzate rispettando, sia graficamente che nei contenuti, lo specifico target al quale gli specifici servizi, attività e funzioni si rivolgono. Una volta create le infografiche relative a tutti i servizi, i volontari collaboreranno alla creazione di una banca dati. A partire da questi materiali verranno poi create specifiche rubriche contenenti informazioni relative a tipologia di servizi, modalità di fruizione e specificità di funzionamento. I volontari, a fianco del personale del Comune, si occuperanno dell'attività di promozione tramite i canali web e social dell'amministrazione (#iolofacciodacasa, #ilcomunesonoio, #uniterinunclik). Parallelamente i volontari realizzeranno delle videointerviste ai responsabili degli uffici comunali volte a illustrare alla cittadinanza i volti di chi si occupa dei servizi e delle attività comunali, volte ad illustrare alla cittadinanza funzionamento e finalità della macchina amministrativa.

In particolare le loro attività riguarderanno:

- l'accoglienza della cittadinanza, di persona o attraverso strumenti a distanza (telefono, posta elettronica, social, ecc...);
- l'orientamento ai servizi comunali, compresi quelli online;
- il supporto alla cittadinanza per la compilazione di moduli e pratiche;

- l'organizzazione di eventi: dalla progettazione dei contenuti agli aspetti logistici, dalla sicurezza alla distribuzione delle attività e delle attrezzature nello spazio, dalla modulistica da compilare alla rendicontazione, dalla gestione dei fornitori fino alla realizzazione e monitoraggio dei risultati in termini di qualità dell'evento e quantità di partecipanti.

- la preparazione testi per la comunicazione online e cartacea;

- la realizzazione grafica di immagini per il sito internet istituzionale, i social del Comune, prodotti a stampa, ecc...

- l'elaborazione di fotografie e video per testimoniare le attività che si svolgono in Comune e fare brevi tutorial per la loro fruizione;

- la gestione delle segnalazioni e delle proposte della cittadinanza, secondo le tecniche dell'ascolto attivo.

### Risorse umane:

Sede di attuazione: "Palazzo Comunale – Viale Cento Fiori, 34 – Montelupo Fiorentino"		
NUMERO	PROFILO/PROFESSIONALITÀ	RUOLO NEL PROGETTO
1	ORGANIZZATORE DI EVENTI	Coordina tutti gli eventi del Comune, tiene i rapporti con le Associazioni, curando l'Albo comunale delle stesse e fornendo informazioni e modulistica rispetto alla concessione di contributi. Fornirà le informazioni di supporto ai volontari per veicolare attraverso la comunicazione esterna e interna all'ente le iniziative per i diversi tipi di pubblici e per raccontare la vita associativa del territorio. Attività 1
3	OPERATORI BIBLIOTECARI	Si occupano degli ordini dei libri in base anche alla progettualità culturale dell'ente, della promozione alla cultura, della relazione con gli utenti della Biblioteca. Si occupano della programmazione social delle attività culturali online dell'ente (blog, pagina facebook, canale YouTube). Attività 1
. 2	ADDETTI ALL'ACCOGLIENZA TURISTICA	Si occupano dell'organizzazione del materiale, cartaceo e online, dedicato all'accoglienza turistica; aggiornano il multisite dedicato alla ceramica e alla promozione territoriale; aggiornano i social dedicati alla promozione territoriale (pagine facebook, canale YouTube, Instagram); aggiornano il database interno sulle attività museali e culturali inerenti l'arte contemporanea. Forniranno ai volontari tutte le informazioni necessarie per veicolare i contenuti attraverso gli strumenti di comunicazione più adeguati, oltre a dare loro le basi dell'accoglienza turistica sul territorio. Attività 1
1	RESPONSABILE SERVIZIO AFFARI GENERALI	Si occupa di coordinare tutte le attività dell'ente in ambito culturale, turistico, delle politiche giovanili, dei servizi al cittadino, degli eventi e della comunicazione. Sarà il punto di riferimento per i volontari in caso di necessità per ogni tipo di problematica riscontrata nell'espletamento del servizio; accoglierà i ragazzi all'inizio del servizio e farà da tramite per ogni tipo di esigenza nei confronti dei singoli responsabili degli uffici; si occuperà delle riunioni periodiche con i volontari per verificare l'avanzamento del progetto, ma anche le eventuali problematiche riscontrate nell'espletamento del servizio, apportando le necessarie misure correttive se del caso. Attività 1
1	ADDETTO AL COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE	Si occupa di integrare la progettualità dei vari uffici e servizi all'interno di un piano coordinato per tutte le attività di comunicazione, interna e esterna, pianificando gli interventi in ciascun settore e per ciascun strumento. Fornirà ai volontari tutte le conoscenze tecniche e di contenuto per agire in modo efficace in ogni strumento di comunicazione. Attività 1
1	GIORNALISTA, RESPONSABILE DELL'UFFICIO STAMPA DEL COMUNE	Si occupa della comunicazione esterna dell'Ente, della stesura dei comunicati stampa, dell'organizzazione delle conferenze

		stampa e delle cartelle stampa, della redazione del giornale Montelupo Informa, dei rapporti con i giornalisti. È responsabile del Sito istituzionale del Comune. Fornirà ai volontari gli elementi necessari per l'aggiornamento del sito istituzionale dell'ente, per operare in modo efficace e consapevole sulla banca dati, e infine per una "narrazione" efficace di servizi e attività istituzionali calibrata in base ai diversi tipi di destinatari. Attività 1
6	ESPERTI DI SERVIZI DEMOGRAFICI	Si occupano dell'erogazione dei servizi demografici alla cittadinanza (anagrafe, stato civile, elettorale); forniranno ai volontari gli elementi essenziali per comprendere il funzionamento di questi servizi, in modo che possano veicolarli al meglio al cittadino e raccontarli attraverso web e social disponibili. Attività 1
6	ESPERTI DI FRONT OFFICE E GESTIONE SEGNALAZIONI	Si occupano della relazione con la cittadinanza attraverso i diversi strumenti (in presenza allo sportello, al telefono, attraverso corrispondenza e-mail, ecc...); curano il rapporto con il cittadino organizzando le informazioni e la modulistica; si occupano della gestione delle segnalazioni, dalla loro presa in carico fino alla risposta al cittadino. Forniranno ai volontari tutte le conoscenze necessarie sui servizi, le pratiche, gli iter burocratici, il percorso di ascolto e gestione delle segnalazioni in modo che i ragazzi possano trasformare le nozioni apprese in notizie web, post social, videointerviste ai responsabili di servizio, promozione dei canali web per fruire dei servizi e dei canali di ascolto istituzionali. Attività 1
1	ESPERTO DI SCRITTURA PER IL WEB	Si occupa di adattare i testi allo specifico linguaggio dei siti internet, tenendo conto dei diversi pubblici di riferimento cui il contenuto si rivolge (blog della biblioteca, sito internet comunale, portale di promozione territoriale, ecc...). Trasmetterà ai volontari i "trucchi del mestiere" per rendere efficaci i testi in ambito web.
1	ESPERTO DI SOCIAL MEDIA	Si occupa di pianificare i contenuti destinati ai social, programmandoli secondo un calendario settimanale e mensile, tematizzato in base agli eventi e alle principali scadenze previsti dall'Ente, con particolare attenzione agli aspetti formali da rispettare nei vari strumenti (hashtag, tag di pagine e profili, prime visioni, meme, ecc...). Aiuteranno i volontari a destreggiarsi nella giungla dei media dando loro i giusti strumenti per orientarsi e diventare così interpreti "social" di servizi, eventi e iniziative istituzionali.

### Risorse tecniche e strumentali:

- 4 PC fissi e portatili
- connessione wireless e via cavo a internet
- 1 Tablet
- 4 Telefoni fissi
- 1 Auto di proprietà comunale
- Credenziali di accesso ai social istituzionali
- Credenziali di accesso ai portali web gestiti dal Comune
- 1 Fotocopiatrice
- 1 Scanner
- Accesso ai database (immagini, video, testi) già in possesso dell'Amministrazione
- Accesso all'archivio storico comunale preunitario
- 1 Videoproiettore
- aula riunioni e laboratori

### Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

- Flessibilità oraria, soprattutto in concomitanza con le iniziative previste dal progetto
- Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019
- Usufruire, almeno in parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto
- Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato

- Disponibilità a svolgere il servizio dal lunedì al sabato, pur rispettando i 5 giorni a settimana (per esempio una settimana in servizio dal martedì al sabato, la settimana successiva dal lunedì al venerdì, ecc...).

**Partner:**

Pro loco Montelupo Fiorentino

Codice Fiscale: 03978120487

attività: si impegna nell'organizzazione degli openday previsti all'interno del progetto (azione 1 e azione 2) e a trasmettere le informazioni sulle proprie attività associative di interesse per la fascia giovanile al fine di realizzare le attività previste all'intero dell'azione 2, mettendo a disposizione i propri volontari attivi

Promocultura

Codice Fiscale: 01448410504

attività: si impegna a collaborare alla realizzazione delle interviste ai responsabili dei servizi e degli uffici comunali e alla creazione dei contenuti per le campagne di comunicazione strategica previste all'interno dell'azione 1 del progetto

Indaco Cooperativa Sociale

Codice Fiscale: 06069580485

attività: si impegna a fornire le informazioni necessarie sulle attività proposte, sulle opportunità offerte e sugli eventi organizzati all'interno dei propri spazi specificamente rivolti ai giovani e a collaborare all'organizzazione e alla diffusione delle informazione relative agli openday organizzati (azione 2 del progetto), mettendo a disposizione i proprio operatori e la sede del centro giovani

Fondazione Museo Montelupo Onlus

codice fiscale: 06271030485

attività: si impegna a collaborare nell'organizzazione degli openday previsti all'interno del progetto dell'azione 1 del progetto

**FORMAZIONE SPECIFICA**

**Vedi allegati**

**\*\*\*Indicare se si prevedono posti per giovani con minori opportunità: NO**

NB: almeno il 25% del totale dei posti richiesti

*Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità richiesta*

**NB: Indicare una sola tipologia tra le seguenti:**

a. Giovani con riconoscimento di disabilità. \*\*\*

b. Giovani con bassa scolarizzazione

c. Giovani con difficoltà economiche

d. Care leavers

e. Giovani con temporanea fragilità personale o sociale