



**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2020**

## **PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE**

La relazione sulla performance, predisposta ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 comma 1 lett. b) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno 2020, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati.

La relazione conclude il ciclo di gestione della performance e costituisce lo strumento mediante il quale l'Azienda illustra ai cittadini e a tutti i portatori di interesse (stakeholder) interni ed esterni i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse assegnate.

La Relazione è così articolata:

1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI
  - 1.1 L'Agenzia
  - 1.2 Gli stakeholder
  
2. LA PERFORMANCE DELL'AGENZIA
  - 2.1 Il sistema di misurazione e valutazione della performance
  - 2.2 Albero della performance
  
3. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
  - 3.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità
  - 3.2 Punti di forza e debolezza del ciclo della performance
  
4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI
  - 4.1 Obiettivi strategici
  - 4.2 Obiettivi e piani operativi

# 1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI

## 1.1 L'AGENZIA

**ALiSEO**, Agenzia Regionale per gli studenti e l'Orientamento, istituita dalla L.R. 25/2018, è un ente del settore regionale allargato, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia amministrativa, contabile e gestionale e di proprio personale con sede sociale in via S. Vincenzo, 4 - 16121 Genova.

Gli organi dell'Agenzia sono:

**Il Direttore generale** di ALiSEO ha la responsabilità della gestione amministrativa, organizzativa e finanziaria dell'ente, nonché la rappresentanza legale dello stesso e adotta ogni atto necessario a garantirne la gestione, definisce gli obiettivi da attuare, verifica la corretta ed economica gestione delle risorse, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa, in attuazione degli atti di pianificazione regionale, nonché sulla base delle indicazioni programmatiche e delle linee di indirizzo emanate dalla Giunta regionale della cui attuazione integrata e coordinata è direttamente responsabile. Entro il 31 marzo di ogni anno, il Direttore generale invia alla Regione un rapporto sull'attività di ALiSEO relativo all'anno precedente in merito alla realizzazione degli obiettivi affidatigli.

**Il revisore dei conti** esercita il controllo sulla gestione contabile e finanziaria di ALiSEO, valutandone la conformità dell'azione e dei risultati alle norme che disciplinano l'attività di ALiSEO, ai programmi, ai criteri e alle direttive della Regione e ai principi di buon andamento della Pubblica Amministrazione.

Al fine di garantire il necessario raccordo con l'Università degli studi di Genova e gli studenti universitari destinatari dei servizi in materia di diritto allo studio è istituita la **Consulta regionale per il diritto allo studio universitario** (di seguito denominata Consulta), quale organo consultivo di ALiSEO relativamente alle funzioni inerenti al diritto allo studio universitario.

La Consulta, in particolare, esprime parere obbligatorio, limitatamente a quanto attiene al diritto allo studio universitario, sui seguenti atti:

- a) il bilancio d'esercizio;
- b) la Carta dei Servizi;
- c) i bandi di concorso relativi all'assegnazione dei servizi e dei benefici;
- e) i regolamenti per la gestione e la fruizione dei servizi e dei benefici;
- f) l'acquisizione dei beni immobili.

La Consulta resta in carica tre anni ed è composta da:

- a) il Presidente, designato dal Rettore dell'Università d'intesa con il Presidente della Giunta regionale;
- b) due rappresentanti designati dalla Regione;
- c) un rappresentante dei professori dell'Università designato dal Senato accademico;
- d) un rappresentante degli studenti universitari scelto dai rappresentanti dei corsi di laurea.

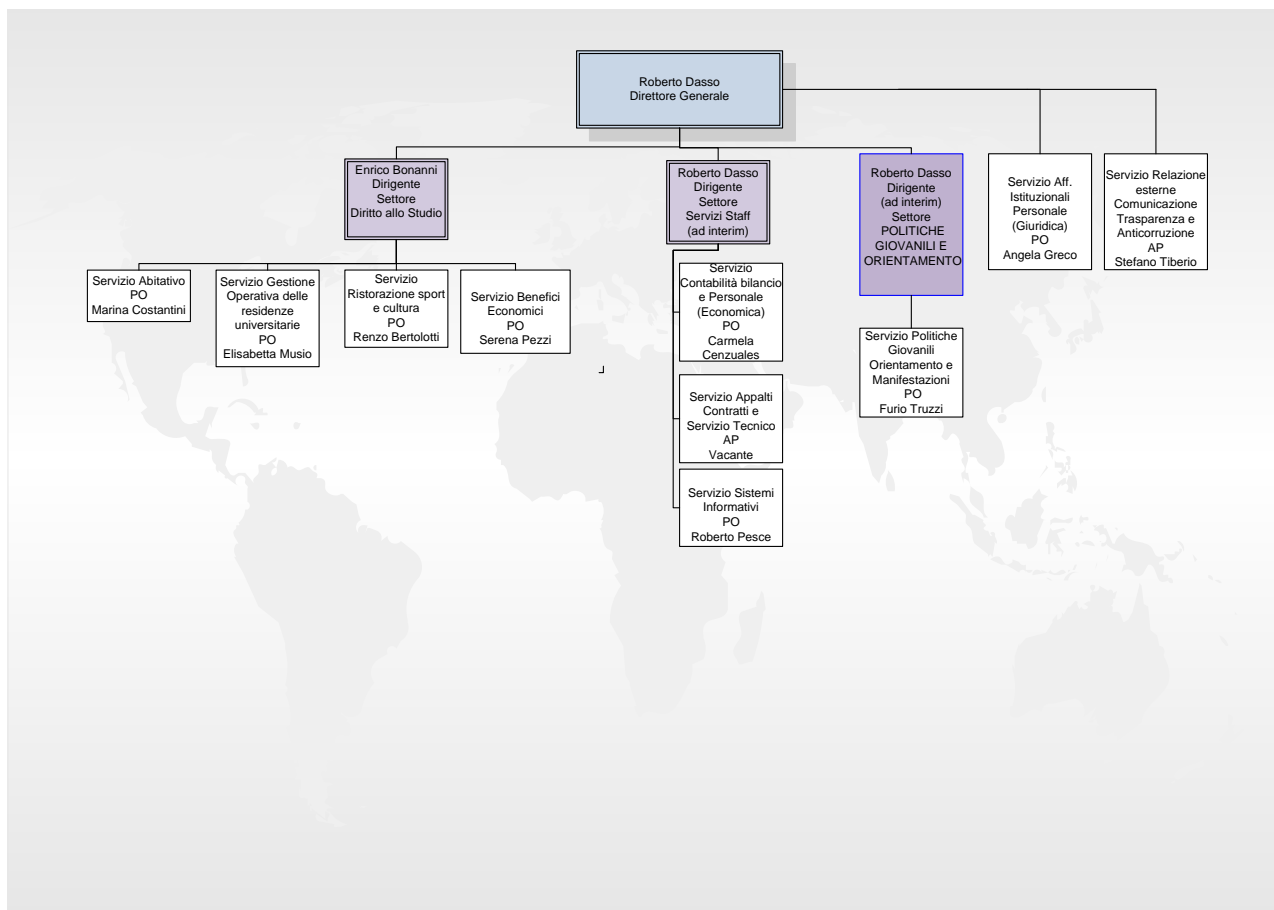
La Consulta è nominata con decreto del Presidente della Giunta regionale. I componenti di cui alle lettere

a) e b) restano in carica tre anni e possono essere riconfermati consecutivamente per una sola volta.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli Uffici Amministrativi dell'Agenzia sono suddivisi in **tre Settori**: il **Settore del Diritto allo Studio** e il **Settore Orientamento e Politiche Giovanili** che gestiscono i vari servizi rivolti al pubblico e il **Settore Uffici di staff**, a supporto del buon funzionamento dell'Amministrazione

**ALiSEO**  
**Organigramma**



### **Servizi di staff**

I servizi di staff a supporto dell'erogazione di tutti i servizi sono i seguenti:

- Servizio Contabilità Bilancio e Personale (Economica);
- Servizio Attività Istituzionali e Personale (Giuridica);
- Servizio Appalti Contratti e Servizio Tecnico;
- Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Trasparenza e anticorruzione;
- Sistemi Informativi

### **Attività di Aliseo :**

ALISEO svolge, secondo le disposizioni programmatiche approvate dalla Regione in attuazione della l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni, le seguenti attività e funzioni:

- a) determina i requisiti di merito, le condizioni economiche degli studenti e le procedure di selezione per l'accesso ai servizi e ai benefici di cui alla l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni;
- b) eroga benefici monetari e servizi in attuazione del decreto legislativo 29 marzo 2012, n. 68 (Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti, in attuazione della delega prevista dall'articolo 5, comma 1, lettera a), secondo periodo, e d) della legge 30 dicembre 2010, n. 240, e secondo i principi e i criteri direttivi stabiliti al comma 3, lettera f), e al comma 6)) e successive modificazioni e integrazioni in materia di diritto allo studio universitario;
- c) collabora con la Regione al fine di gestire e organizzare servizi collaterali di diritto allo studio scolastico, anche svolgendo un ruolo di supporto per comuni, Istituti Scolastici Autonomi (ISA), studenti e famiglie;
- d) gestisce i rapporti con l'Università ai fini dell'erogazione delle borse di studio e ai fini della gestione delle banche dati comuni;

- e) garantisce il supporto tecnico e partecipa alle sedute della Consulta di cui all'articolo 55 bis della l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni;
- f) procede agli accertamenti e ai controlli sulla veridicità delle dichiarazioni presentate dagli studenti e all'irrogazione delle sanzioni ai sensi di quanto disposto dall'articolo 10 del d.lgs. 68/2012 e successive modificazioni e integrazioni.

ALiSEO inoltre svolge, avvalendosi di una specifica struttura organizzativa:

- a) le attività gestionali in materia di orientamento e l'organizzazione delle specifiche iniziative regionali attinenti alla materia;
- b) gli interventi connessi al servizio civile regionale, di cui alla legge regionale 11 maggio 2006, n. 11 (Istituzione e disciplina del sistema regionale del servizio civile) e successive modificazioni e integrazioni, nonché alle politiche giovanili di cui al Titolo III della legge regionale 9 aprile 2009, n. 6 (Promozione delle politiche per i minori e i giovani) e successive modificazioni e integrazioni.
3. ALiSEO esercita, inoltre, compiti di progettazione e supporto tecnico alla Regione nelle materie di cui alla l.r. 15/2006 e successive modificazioni e integrazioni e alla legge regionale 11 maggio 2009, n. 18 (Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento) e successive modificazioni e integrazioni.
4. La Giunta regionale può avvalersi di ALiSEO per realizzare iniziative e progetti nelle materie di cui al presente articolo, nonché per lo svolgimento di istruttorie e di procedimenti anche cofinanziati da fondi provenienti dall'Unione europea;
5. ALiSEO può svolgere, nelle materie di cui al presente articolo, attività su richiesta di soggetti pubblici e privati, con oneri a carico dei richiedenti determinati in misura remunerativa rispetto al costo da sostenere.
6. ALiSEO svolge le ulteriori attività e i compiti ad essa conferiti dalla Giunta regionale nelle materie di competenza.

Gli Interventi inerenti o collaterali al Diritto allo Studio del Sistema Scolastico e Formativo sono:

1. contributi alle Province e ai Comuni per l'integrazione scolastica e formativa per disabili;
2. contributi agli Enti Locali per l'orientamento professionale;
3. Borse Scolastiche;

## 1.2 GLI STAKEHOLDER

Il portatore di interesse (o parte interessata) è il termine che in gergo viene tradotto in lingua inglese "stakeholder" da to hold a stake, che significa appunto portare un interesse, sta ad indicare che questo interesse venga inteso come diritto. Quindi lo stakeholder è identificato come il soggetto che detiene un titolo, ossia un diritto nei confronti di un'organizzazione. Dal 1963 lo Stanford Research Institute ha formulato il concetto stakeholder per indicare tutti coloro che hanno un interesse nell'attività di un'Azienda e senza il cui appoggio un'organizzazione non è in grado di sopravvivere. Recentemente il concetto di stakeholder è stato esteso anche a tutti quei soggetti portatori di interessi potenziali per un'Azienda, cioè persone o gruppi che hanno pretese, diritti o interessi relativi all'Azienda ed alle sue attività.

Il gruppo di lavoro nel corso della definizione del metodo di rendicontazione sociale ha scelto di implementare il Bilancio Sociale, non partendo dalle attività svolte, ma bensì dai destinatari di tali attività, individuando i seguenti portatori di interessi e per ciascuno le seguenti aree tematiche di azione che ALiSEO intende perseguire:

Studenti universitari

Studenti ai sensi della L.R. 15/2006 artt. 12 e 13

Giovani coinvolti nei vari progetti riguardanti le "politiche giovanili" promosse dalla Regione Liguria

Istituzioni

Risorse umane

Fornitori

Ambiente e territorio

Per **studenti universitari**, s'intendono:

1. gli iscritti all'Università degli Studi di Genova, alle Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale, agli Istituti superiori di grado universitario riconosciuti, aventi sede legale in Liguria e che rilasciano titoli aventi valore legale, a dottorati di ricerca e a corsi di specializzazione;
2. Studenti universitari nell'ambito della mobilità internazionale;
3. laureati presso l'Università degli Studi di Genova;
4. delegazione degli studenti alloggiati.

Per **studenti ai sensi l.r. 15/2006 artt. 12 e 13**, s'intendono:

1. Studenti della scuola primaria, della scuola secondaria di primo grado e della scuola secondaria di secondo grado;
2. Adulti meritevoli.

Per **Istituzioni**:

1. l'Università degli Studi di Genova;
2. Istituti Scolastici;
3. Istituzioni per l'Alta Formazione Artistica e Musicale;
4. Le Province liguri, Comuni, Enti locali, che rappresentano il contesto all'interno del quale l'Agenzia opera e nei confronti dei quali manifesta la propria presenza e attività.
5. Il MIUR e la Regione che sono i finanziatori istituzionali.
6. L'Associazione Nazionale delle aziende per il Diritto allo Studio Universitario (A.N.D.I.S.U.), che ha lo scopo di promuovere e mantenere contatti per confronti con gli organismi del Diritto allo Studio Universitario, di collaborare con le Regioni, le Università e il Ministero dell'Istruzione Universitaria e Ricerca, al fine di realizzare un efficace coordinamento di attività di programmazione e di indirizzo a livello nazionale.

Per **Risorse Umane** s'intende il personale a tempo indeterminato e determinato, tirocinanti, studenti 150 ore, interinali e collaboratori a progetto.

## **2. LA PERFORMANCE DELL'AGENZIA**

### **2.1. Il sistema di misurazione e valutazione della performance**

Ai sensi di quanto previsto dal D.lgs n. 150/2009, ALISEO ha approvato il Sistema di misurazione e Valutazione della Performance .

Il sistema di Misurazione e Valutazione della Performance riguarda la misurazione della performance organizzativa delle varie articolazioni organizzative e della performance individuale dell'Agenzia con riferimento a:

- Dirigenti;
- personale di categoria D responsabile di posizione organizzativa o titolare di alta professionalità;
- Personale di categoria B, C e D.

Il presente sistema e gli strumenti di incentivazione ad esso collegati perseguono il miglioramento della qualità delle attività e dei servizi offerti nonché lo sviluppo professionale del personale. A tal fine considerano prioritario il processo di condivisione degli obiettivi a tutti i livelli organizzativi, la valorizzazione e responsabilizzazione nei confronti dei risultati collettivi, il rafforzamento del principio di cooperazione e collaborazione interna finalizzate agli obiettivi generali dell'Agenzia.

L'articolazione della performance si sviluppa nel seguente percorso:

- Programmazione attraverso il Bilancio Economico di Previsione in linea con gli indirizzi Strategici regionali;
- Piano della Performance;
- Aree Strategiche di intervento;
- Obiettivi annuali di struttura dirigenziale;
- Obiettivi annuali di posizione organizzativa .

Per ogni tipologia di obiettivo sono individuati indicatori significativi e misurabili.

La definizione degli obiettivi avviene “a cascata”, dagli obiettivi strategici del Direttore Generale, assegnati dalla Giunta Regionale attraverso le linee di indirizzo programmatiche, a quelli dei Dirigenti, a quelli assegnati ai titolari di posizione organizzativa sino agli obiettivi dei dipendenti di categoria C e D non titolari di posizione organizzativa.

### **La Performance Organizzativa**

1. La Performance organizzativa riguarda il contributo che l’Agenzia nel suo complesso o una sua articolazione organizzativa apporta all’attuazione delle politiche attivate dall’Ente per la soddisfazione finale dei bisogni della collettività.
2. Occorre, a tal fine, che gli ambiti di misurazione della performance organizzativa prendano in considerazione l’attuazione delle politiche dell’Ente in relazione alla realizzazione di piani e programmi, alla modernizzazione ed al miglioramento dell’organizzazione e delle competenze professionali, all’efficienza nell’impiego delle risorse, alla qualità ed alla quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.
3. La performance organizzativa è data dalla media di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle articolazioni organizzative.

### **La Performance Individuale (obiettivi + comportamenti)**

1. La Performance individuale riguarda il contributo di ciascun dipendente in termini di risultato individuale e di modalità di raggiungimento dello stesso all’attività dell’unità organizzativa di appartenenza.  
Il sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni individuali è indirizzato a tutto il personale con qualifica dirigenziale o non dirigenziale.

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale dirigente è collegata:

- al raggiungimento di specifici obiettivi individuali corredati di appositi indicatori di performance;
- alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- alla capacità di gestione e valutazione dei propri collaboratori.

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale non dirigente è collegata:

- al raggiungimento di specifici obiettivi individuali nel caso di personale di categoria D con responsabilità di posizione organizzativa o alta professionalità;
- al contributo dimostrato nel raggiungimento di obiettivi collettivi assegnati nell’ambito della struttura di appartenenza nel caso di personale di categoria C e D senza responsabilità di posizione organizzativa o alta professionalità;
- alla qualità del contributo assicurato alla performance della struttura, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Gli ambiti di valutazione come sopra descritti incidono sul punteggio complessivo della valutazione individuale con pesi diversi a seconda della categoria di appartenenza e dell’incarico rivestito:

	<b>OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>	<b>COMPETENZE/COMPORAMENTI</b>
DIRIGENTI	60%	40%
POSIZIONI ORGAZZATIVE E ALTE PROFESSIONALITA'	60%	40%

	<b>OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>	<b>COMPETENZE/COMPORAMENTI</b>
PERSONALE DI CATEGORIA C e D (senza p.o. o a,p.)	40%	60%

	<b>COMPETENZE/COMPORAMENTI</b>
PERSONALE DI CATEGORIA A e B	100%

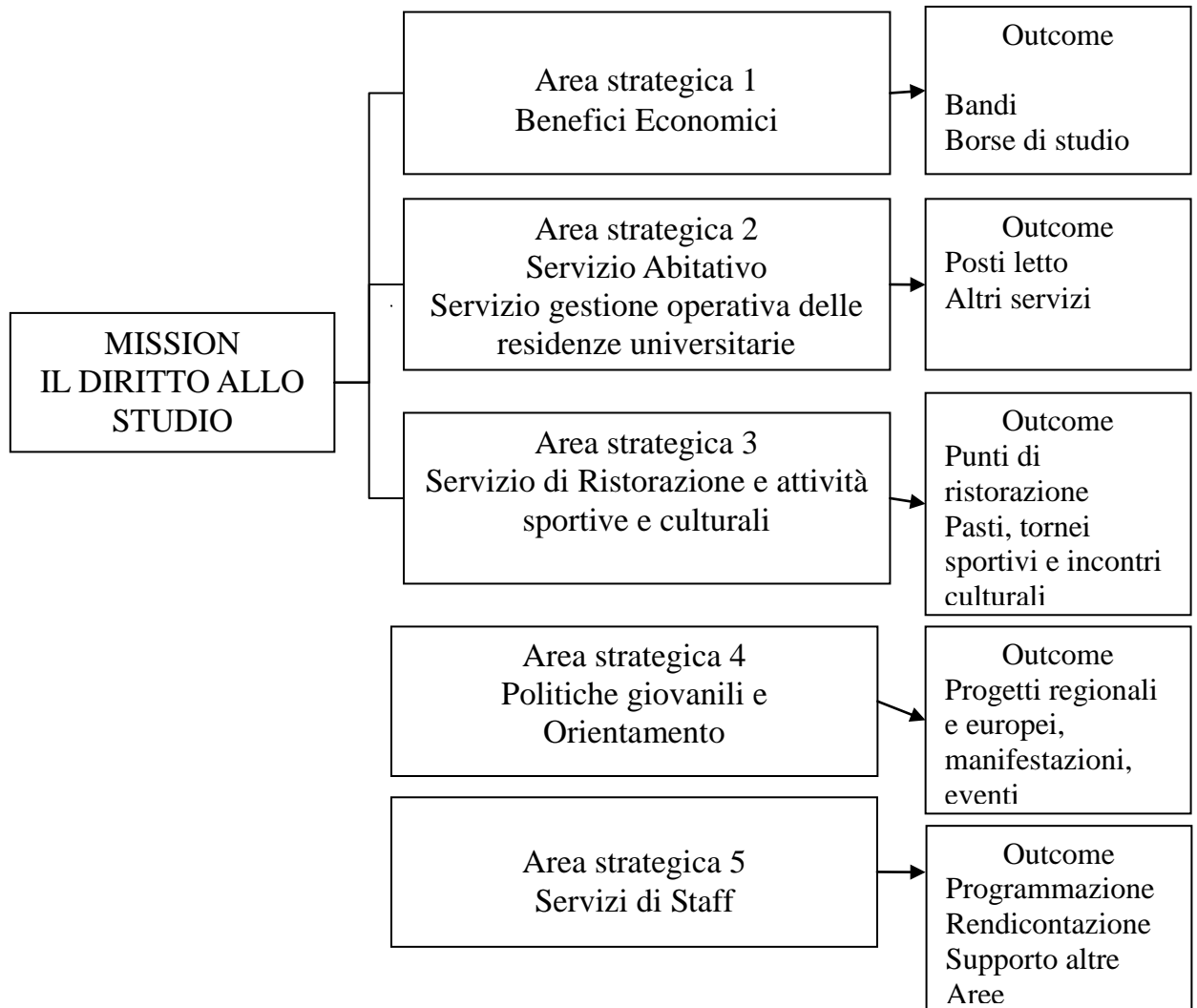
Contestualmente alla valutazione delle prestazioni individuali il sistema di misurazione e valutazione della performance prevede anche la valutazione della performance organizzativa.

Con riferimento alle diverse categorie di personale sono previste le seguenti percentuali di suddivisione delle risorse tra performance organizzativa e individuale:

Ruoli e Categorie	Performance organizzativa	Performance individuale		
		Comportamenti	Obiettivi	Obiettivi Comportamenti
Dirigenti	20% (di settore)	32%	48%	80%
Personale di cat. D con pos. Org.va	40% (di cui 5% di settore e 35% di servizio)	36%	24%	60%
Personale di cat.C e D	45% (di cui 5% di settore e 40% di servizio)	33%	22%	55%
Personale di categoria B	51% (Ente)	49%		49%



## 2.2 Albero della performance



## 3. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

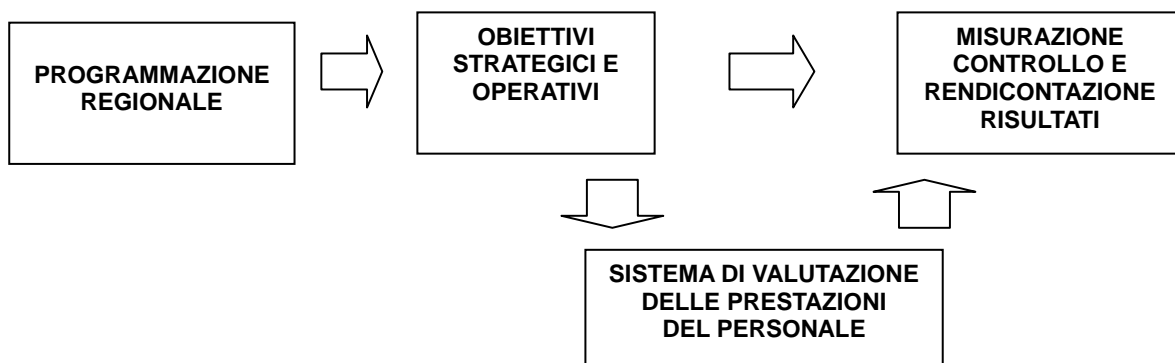
### 3.1 Fasi, soggetti responsabili

La presente relazione, redatta non appena si sono resi disponibili i risultati della misurazione e valutazione della performance per l'anno 2020, è stata coordinata e realizzata dal Direttore Generale supportato dai

Servizi Bilancio ed Economica del Personale e Affari Istituzionali e Giuridica del Personale.

Il ciclo della performance e in particolare le fasi, i soggetti, i tempi e le responsabilità sono definiti dal sistema dell’Agenzia di misurazione e valutazione della performance approvato ..... e disponibile sul sito aziendale.

Di seguito è esposta una sintesi grafica del ciclo delle performance:



### 3.2 Punti di forza e debolezza del ciclo della performance

Un punto di forza del sistema è la definizione e formalizzazione di un sistema di valutazione aziendale, che ha permesso l’introduzione di una cultura aziendale che collega la distribuzione dei premi di produttività ad una valutazione del comportamento lavorativo e del raggiungimento di specifici obiettivi.

Risultano ancora deboli e perciò migliorabili:

- il collegamento degli obiettivi alle risorse finanziarie in sede di programmazione;
- la definizione e il monitoraggio di indicatori oggettivi di misurazione della performance;
- l’aggiornamento degli obiettivi nel corso dell’esercizio in relazione ai fattori esogeni.

## 4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

### 4.1 Obiettivi strategici

N.	OBIETTIVO ANNUALE	PESO	INDICATORE	TARGET	OBIETTIVI OPERATIVI DI RIFERIMENTO
1	Revisione del vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance individuale e	35	Approvazione del nuovo Sistema di Misurazione e	Entro il 30 novembre 2020 (posticipato, con apposito verbale NIV,	Obiettivi operativi n. 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7

	organizzativa dell'Ente con particolare riferimento alla valutazione partecipativa in linea con la revisione dell'analogo Sistema da parte della Regione Liguria		Valutazione della Performance Approvazione dei relativi decreti	al 31 dicembre in attesa di approvazione CCNL dirigenti)	- 8 - 9 - 10
2	Presentazione del Progetto esecutivo al MIUR, relativo alla rifunzionalizzazione a residenza universitaria del complesso ex Clinica chirurgica di San Martino (lotto A) relativi agli esiti del bando legge 338/2000	30	Approvazione e presentazione del Progetto esecutivo al MIUR	Entro il 31 Dicembre 2020	Obiettivi operativi n: 11
3	Predisposizione degli strumenti contabili finalizzati a garantire l'equilibrio costi ricavi .	35	Presentazione dei seguenti documenti contabili: - Pre-consuntivo 2019 - Budget economico triennale 20/22 - Bilancio di assestamento 2020	Entro il 30 novembre 2020	Obiettivi operativi n. 12 - 13 - 14

## 4.2 Obiettivi e piani operativi

### Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

#### Sintesi obiettivi Dirigente

#### Enrico Bonanni Dirigente Settore Diritto allo Studio

N.	OBIETTIVO	PESO	INDICATORE	TARGET
1	Realizzazione di un piano di fattibilità per l'adozione dell'ISEE Parificato Universitario per gli studenti stranieri richiedenti i benefici di ALISEO  Obiettivi operativi n. 22	50	Report piano di fattibilità	Entro luglio 2020
2	Progettazione degli indicatori per la misurazione delle performance organizzative del Settore Diritto allo Studio in riferimento alle diverse strutture in cui lo stesso si articola (Benefici Economici, Ristorazione, Abitativo,	50	Report sugli indicatori di performance organizzativa progettati	Entro 31 Dicembre 2020

Gestione delle Residenze).			
Obiettivi operativi n: 6 – 8 – 9 – 10			

### Sintesi obiettivi PO/AP

PO	obiettivi	peso
Carmela Cenzuales	1. Analisi e individuazione di indicatori per la misurazione della performance organizzativa del Servizio Contabilità Bilancio ed Economica dell'Amministrazione del Personale	40
	12. Introduzione sistema di Contabilità Analitica di raccolta e rielaborazione dei dati contabili finalizzato alla programmazione e al controllo di gestione	60
Angela Greco	2. Analisi e individuazione di indicatori per la misurazione della performance organizzativa del Servizio Affari Istituzionali e Giuridica dell'Amministrazione del Personale	40
	20. Disposizioni interne per lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità lavoro agile (Smart Working)	30
	21. Codice di comportamento dei dipendenti ALISEO	30
Interim DG (da settembre 2020 Cinzia Pintori)	7. Completamento del nuovo DVR relativo a tutte le strutture e produzione di questionari di customer satisfaction mirati a misurare la sicurezza percepita dagli studenti nelle quattro grandi residenze	20
	11. Presentazione del Progetto esecutivo al MIUR, relativo alla rifunzionalizzazione a residenza universitaria del complesso ex Clinica chirurgica di San Martino relativi agli esiti del bando legge 338/2000.	40
	18. Predisposizione documenti di gara del Servizio di Appalto della Ristorazione esterna	40
Serena Pezzi	10. Misurazione delle performance organizzative del Servizio in riferimento alle attività connesse all'attribuzione ed erogazione dei benefici	50
	22. Studio del piano di fattibilità per l'adozione dell'ISEE Parificato Universitario per gli studenti stranieri, con nucleo familiare all'estero, che richiedono i benefici per il diritto allo studio universitario.	50
Renzo Bertolotti	6. Individuazione degli indicatori di Performance organizzativa relativi all'attività svolta dal servizio Ristorazione	60
	17. Prendi e porta un libro in mensa	40
Marina Costantini	8. Individuazione di indicatori di performance organizzativa quali tempi di liquidazione fatture,	50

	tempi di emissione atti formali di rimborso cauzioni e fitti agli studenti allo scopo di migliorare l'efficienza amministrativa del Servizio Abitativo.	
	13. Acquisizione e gestione delle richieste di acquisto di forniture di beni e servizi relative al funzionamento delle residenze con criteri di economicità allo scopo di garantire l'equilibrio costi-ricavi del bilancio	50
Furio Truzzi	5. Revisione del sistema di misurazione della Performance organizzativa del Servizio Orientamento e Politiche Giovanili	40
	16. Curare le manifestazioni e gli Eventi di Orientamento	60
Roberto Pesce	3. Realizzazione di sistema di "customer satisfaction" per servizi informativi	40
	15. Adozione piattaforma Cloud	60
Stefano Tiberio	4. Preparazione linee guida per la costruzione di indagini di customer satisfaction	50
	19. Aggiornamento del Piano triennale della Trasparenza e Anticorruzione	50
Elisabetta Musio	9. Individuazione indicatore di performance organizzativa tramite customer satisfaction tra gli studenti alloggiati	40
	14. Elaborazione richieste di acquisto beni e servizi necessari al funzionamento delle residenze in un'ottica di economicità e razionalizzazione delle risorse	60

Nello schema allegato **“SCHEMA RIEPILOGATIVO RISULTATI RAGGIUNTI OBIETTIVI 2020”** vengono riepilogate le attività svolte e i risultati raggiunti in merito agli obiettivi contenuti nel Piano della Performance dell’anno 2020.