

Monitoraggio performance luav 1° semestre 2022

I soggetti coinvolti e la procedura utilizzata

L'art. 4 c. 2 lett. C del D. Lgs 150/2009 prevede in merito al ciclo della performance un: "monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi".

Il documento sul Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) luav (delibera CDA 21.12.2021) prevede in proposito che: "Il Servizio controllo di gestione prepara una **relazione illustrativa dei risultati emersi con il monitoraggio semestrale** che viene comunicata al Direttore Generale, al Nucleo di Valutazione e ai responsabili delle aree in tempo utile per facilitare interventi correttivi e dare indicazioni e suggerimenti per la definizione del nuovo Piano integrato".

Il documento seguente illustra i risultati conseguiti dall'amministrazione nell'arco del primo semestre del 2022, relativamente agli obiettivi gestionali di ateneo assegnati (allegato 2.3 del PIAO luav 2022) oltre che dare un riscontro sugli obiettivi strategici previsti dall'allegato 2.1 del documento citato.

I **soggetti coinvolti** sono:

- il Direttore Generale (DG)
- Il Servizio Controllo di Gestione (CDG)
- i Dirigenti
- i Responsabili dei servizi
- il Nucleo di Valutazione (NdV)

La fase di monitoraggio semestrale è iniziata con la richiesta ai dirigenti dei dati e delle informazioni inerenti le attività e i risultati raggiunti nell'arco del primo semestre, effettuata il 30 giugno scorso. Entro il 15 luglio sono pervenuti tutti i dati e le informazioni richieste.

In seguito il Servizio CDG ha inviato al DG i risultati emersi, che evidenziano le azioni intraprese e i risultati raggiunti. Nei giorni successivi sono state effettuate delle richieste di ulteriori indicazioni, finalizzate ad approfondire aspetti specifici. Sulla base del quadro dei risultati aggiornato a partire dal 22 luglio la DG ha effettuato i colloqui con i dirigenti e gli altri responsabili, terminati il 28 luglio.

Il 29.07.2022 il presente report è stato inviato al NDV luav.

Si osserva che:

- alcuni obiettivi strategici sono già stati raggiunti e/o conclusi e quindi non sono stati riportati;
- in attesa del nuovo piano strategico (il cui percorso di definizione è iniziato a febbraio e di cui è prevista la approvazione degli organi entro novembre prossimo) il target di riferimento degli obiettivi è quello del piano vigente.
- alcuni indicatori non sono stati calcolati o perché non è stato possibile misurarli (ad es.: la misurazione avviene con questionari di customer che sono diffusi in periodi dell'anno successivi) o perché il dato riferito alla prima parte dell'anno non è significativo (ad es.: indicatori strategici riferiti agli iscritti ai corsi di studio); si è comunque ritenuto opportuno mantenere questi obiettivi nell'elenco, in modo da dare un riscontro
- in alcuni casi il dato rilevato non risulta proporzionato al periodo di tempo considerato (come ad es. tutti gli indicatori strategici relativi agli iscritti ai corsi).

Cogliendo un'indicazione del NDV precedente, in relazione a ciascun obiettivo gestionale di ateneo è stata riportata una sintetica indicazione circa il suo avanzamento specificando se in linea con il risultato complessivo o indicando la presenza di criticità che potrebbero portare a una eventuale successiva modifica

dell'obiettivo/indicatore /target nel senso precisato dal D-Lgs- 150 art 6 c. 1 (nel mese di settembre avverrà un successivo monitoraggio in funzione dell'aggiornamento della scheda obiettivi individuale 2022). Per ognuno degli obiettivi di ateneo per cui il Nucleo di valutazione lo ritenga necessario possono essere comunque fornite le indicazioni di dettaglio emerse dalle indicazioni dei responsabili e dai colloqui effettuati.

Di riportano di seguito i risultati del primo semestre per ciascuna delle aree di supporto dell'amministrazione e della direzione generale precisando che:

- i risultati intermedi relativi agli obiettivi gestionali di ateneo sono attribuiti ai dirigenti (e i cui risultati annuali concorrono alla loro valutazione)
- per i risultati intermedi relativi agli obiettivi strategici l'area di riferimento è la fonte del dato.

Legenda

- ADSS area didattica e servizi agli studenti
- ARSBD area ricerca, sistema bibliotecario e documentale
- AFRU area finanza e risorse umane
- AT area tecnica
- DG direzione generale

ADSS

Obiettivi gestionali ex alleg. 2.3 PIAO luav

N°	Responsabile Gestionale	Obiettivo 2022	Indicatore	Target: Minimo	Target: Adeguato	Target: Eccellente	RISULTATI primo sem. 2022
8	ADSS	Realizzazione delle attività previste dalla programmazione ministeriale (Pro3) 2021-2023 obiettivo A	realizzazione delle attività previste nell'anno dal programma presentato		on		obiettivo in linea
20	ADSS	Supporto alla definizione degli interventi per i disturbi specifici dell'apprendimento, disabilità e fragilità temporanee** (realizzazione di un documento di definizione degli interventi)	n. di tutor attivi nel 2022	36	42	48	obiettivo in linea
21	ADSS	Supporto alla promozione dell'avvio del nuovo corso in design di Vicenza e della scuola di specializzazione dei beni culturali	n. eventi di presentazione dell'offerta formativa dedicati	2	5	8	obiettivo in linea

Obiettivi strategici ex alleg. 2.1 PIAO luav

N. rif.	Funzione - Indicatore	Metrica	Target	RISULTATI primo sem. 2022
3	D3. Percentuale di occupati luav sulla percentuale media degli atenei italiani competitors	Percentuale di laureati che lavorano a uno anni sulla percentuale media della classi LM4, LM12	>=1,07	1,028
4	D4. Percentuale giudizi positivi dei laureati IUAV relativi alle dotazioni disponibili per la didattica - postazioni informatiche	Giudizi Alma laurea	>=15,6	29,2
5	D5. Proporzioni di iscritti alle lauree triennali provenienti da altre regioni	Numero di iscritti al primo anno delle lauree di primo livello provenienti da altre regioni su numero di iscritti al primo anno delle lauree di primo livello	>=25,8	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
6	D6. Proporzioni di iscritti alle lauree magistrali provenienti da altri atenei nazionali	Numero di iscritti al primo anno delle lauree di II livello con titolo conseguito in altri atenei su numero di iscritti al primo anno delle lauree di II livello	>=27,2	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
7	D7. Proporzioni di iscritti alle lauree magistrali provenienti da altri atenei esteri	Numero di iscritti al primo anno delle lauree di II livello con titolo conseguito all'estero su numero di iscritti al primo anno delle lauree di II livello	>=2	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
11	D11. Numero iniziative (comunicazione mirata, presentazione negli istituti superiori, open day, partecipazione a fiere nazionali e internazionali)	Numero iniziative di: comunicazione mirata, presentazione negli istituti superiori, open day, partecipazione a fiere di orientamento nazionali e internazionali	12	43
12	D12. Iscritti al primo anno nella classe L4*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=112	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
13	D13. Iscritti nella classe di laurea L17*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=97	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
14	D14. Iscritti al primo anno nella classe L21*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=91	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
15	D15. Iscritti al primo anno nelle classi LM4*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=91	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
16	D16. Iscritti al primo anno nelle classi LM12*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=104	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
17	D17. Iscritti al primo anno nelle classi LM48*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=79	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
18	D18. Iscritti al primo anno nelle classi LM65*	Numero indice di iscritti al primo anno con confronto con atenei competitors	>=90	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
20	D20. Numero di corsi in lingua inglese	Numero di corsi in lingua inglese	27,50%	il dato sarà disponibile più avanti
21	D21. Numero di corsi di master attivati	Pesato con il n di iscritti: ad es. 1 master vale 10 e ciascun iscritto vale 0,1: quindi 1 master con 10 iscritti vale 11, uno con 100 vale 20	119,9	il dato sarà disponibile dopo la chiusura delle immatricolazioni 2022
47	S12. Numero convenzioni per residenzialità di breve e lungo periodo	Numero posti messi a disposizione	80	n. di convenzioni attive: 14

ARSBD

Obiettivi gestionali ex alleg. 2.3 PIAO Iuav

N°	Responsabile Gestionale	Obiettivo 2022	Indicatore	Target: Minimo	Target: Adeguato	Target: Eccellente	RISULTATI primo sem. 2022
6	ARSBD	Supporto alla partecipazione ai bandi emanati nell'ambito del PNRR (ricerca, dottorato, trasferimento tecnologico)	rispetto procedure e tempistica dei bandi		on		obiettivo in linea
7	ARSBD	Realizzazione delle attività previste dalla programmazione ministeriale (Pro3) 2021-2023 obiettivo B e del programma MISE per il rafforzamento dell'ufficio di trasferimento tecnologico	realizzazione delle attività previste nell'anno dal programma presentato		on		obiettivo in linea

Obiettivi strategici ex alleg. 2.1 PIAO Iuav

N. rif.	Funzione - Indicatore	Metrica	Target	RISULTATI primo sem. 2022
22	R1 percentuale di prodotti VQR conferiti su attesi	Produzione scientifica da VQR		I prodotti della Vqr 2015-2019 sono stati conferiti al 100% nel 2021.
23	R2. Attivazione di cluster di ateneo	Numero cluster attivati su numero cluster approvati	1	Nessun nuovo cluster attivato, 1 proposta da presentare al Consiglio di Dipartimento di Settembre
26	R5. Numero totale di assegnisti di ricerca	Numero totale di assegnisti di ricerca	>=80	15 assegni attivati al 30 giu2022
29	R8. Numero di borse acquisite da enti esterni nel 2015 (XXXI ciclo)	Numero borse	1	XXXVII ciclo a.a. 2021/2022: n. 16 (11 PON; 4 dip. eccellenza; 1 progetti di ricerca prof. Musco)
30	R9. Numero eventi della scuola di dottorato	Numero eventi	54	35
31	R10. Proporzioni di immatricolati ai corsi di dottorato che si sono laureati in altri atenei esteri (indicatori gruppo 1 programmazione triennale 2016-18)	Percentuale di dottorandi con titolo di accesso conseguito in altro ateneo straniero sul numero totale di dottorandi a 1° anno	19%	Immatricolati totali XXXVII ciclo: n. 47 di cui titolati all'estero n. 8 (17,02%)
32	R11. Numero di nuovi fondi acquisiti dall'archivio progetti	Numero fondi in comodato o in donazione	3,15	3 fondi (1 donazione, 2 comodati)
33	R12. Eventi ospitati od organizzati dalla biblioteca	Numero eventi	38	11 presentazioni; allestite 5 mostre (totale 16)
50	T1. Ricostruzione della geografia della ricerca a supporto delle decisioni strategiche	On/off	on	sono stati elaborati dati e presentazioni per i tavoli strategici della ricerca e della terza missione e per la partecipazione al bando PNRR Ecosistemi dell'Innovazione
54	T5. Numero spin-off e start up	Numero spin-off e start up	4	4 nuovi spin off

AFRU

Obiettivi gestionali ex alleg. 2.3 PIAO Iuav

N°	Responsabile Gestionale	Obiettivo 2022	Indicatore	Target: Minimo	Target: Adeguato	Target: Eccellente	RISULTATI primo sem. 2022
14	AFRU	Esecuzione della ricognizione inventariale e revisione spazi	tempo di completamento	dicembre	novembre	ottobre	obiettivo in linea
15	AFRU	Aggiornamento/revisione dei regolamenti di ateneo con particolare riferimento a telelavoro, part-time, lavoro agile, incarichi esterni al personale t.a. e docente, regolamento reclutamento personale docente e ricercatore*/**	tempo di completamento	novembre	ottobre	settembre	obiettivo in linea

Obiettivi strategici ex alleg. 2.1 PIAO Iuav

N. rif.	Funzione - Indicatore	Metrica	Target	RISULTATI primo sem. 2022
43	S8. Valorizzazione degli spazi espositivi	Finanziamenti esterni ottenuti per spazi espositivi	>=120960	Non risultano finanziamenti per spazi espositivi.
44	S9. Predisposizione del piano triennale del personale	Indicare se il piano triennale del personale è stato predisposto	on	Nei primi 6 mesi sono stati stabilizzate le ultime posizioni a tempo determinato (2) e si è provveduto alle selezioni in calendario per i vari posti previsti (8), seguiranno le altre figure previste (5) cui si aggiungono altre risorse previste recentemente con i finanziamenti aggiuntivi del PNRR

AT

Obiettivi gestionali ex alleg. 2.3 PIAO luav

N°	Responsabile Gestionale	Obiettivo 2022	Indicatore	Target: Minimo	Target: Adeguato	Target: Eccellente	RISULTATI primo sem. 2022
11	AT	Supporto tecnico-logistico al progetto di riqualificazione del campus di Santa Marta**/****	on/off		on		obiettivo realizzato
12	AT	Completamento dell'infrastrutturazione tecnologica e dell'adozione del nuovo modello gestionale delle aule didattiche di ateneo (richieste Nucleo/studenti)***	on/off		on		obiettivo in linea
13	AT	Completamento della messa a norma antincendio del Cotonificio e di almeno altri due edifici dell'ateneo	on/off		on		obiettivo in linea

Obiettivi strategici ex alleg. 2.1 PIAO luav

N. rif.	Funzione - Indicatore	Metrica	Target	RISULTATI primo sem. 2022
40	S5. Revisione della distribuzione logistica delle attività di Ateneo funzionale al perseguimento degli obiettivi di piano strategico	On/off	on	In corso. Interventi su Terese, Cotonificio, Tolentini
41	S6. Efficientamento energetico e sostenibilità ambientale	Posizionamento nel ranking internazionale GreenMetric	>=188	349
42	S7. Percentuale di aule didattiche completamente attrezzate		-	In corso.
45	S10. Spazi destinati agli studenti e al personale destinati al consumo del cibo	Indicare il n° di spazi allestiti	1	Concluso l'intervento Palma

DG

Obiettivi gestionali ex alleg. 2.3 PIAO luav assegnati alla DG o condivisi con altri

N°	Responsabile Gestionale	Obiettivo 2022	Indicatore	Target: Minimo	Target: Adeguato	Target: Eccellente	RISULTATI PRIMI 6 MESI 2022
18	DG	Supporto alla realizzazione del GEP (gender equality plan) e alle azioni di sostenibilità dell'agenda 2030**	approvazione del piano		on		obiettivo in linea
19	DG	Digitalizzazione delle delibere e dei verbali del consiglio di dipartimento*	tempo di completamento		dicembre	ottobre	Il raggiungimento dell'obiettivo potrebbe subire un ritardo sui tempi previsti per cause esterne, ma al momento non è possibile quantificarlo
1	DG, ARSBD, ADSS	Supporto al rinnovo dell'accreditamento periodico della sede ai fini AVA a distanza di 5 anni dalla visita in loco dell'ANVUR tenuto conto dei requisiti del DM1154/2021 e relativi allegati	rispetto scadenza		Rispetto procedure e tempistica ANVUR		obiettivo realizzato
2	DG, AFRU, AT, ADSS, ARSBD	Realizzazione del primo PIAO (piano integrato attività e organizzazione) con integrazione dei documenti preesistenti (POLA, piano performance, ecc...)*	rispetto scadenza		rispetto scadenza di legge		obiettivo realizzato
3	DG, ADSS, AT, AFRU, ARSBD	Supporto alla realizzazione del nuovo piano strategico di ateneo*	stato avanzamento	definizione percorso di condivisione/stakeholder	realizzazione bozza condivisa di piano	approvazione piano strategico	obiettivo in linea
4	DG, ADSS, AT, AFRU, ARSBD	Analisi delle procedure di acquisizione dei beni e servizi al fine di garantire un miglioramento del procedimento in termini di efficienza ed efficacia* (procedura di ticketing e procedura di acquisto)	tempo di completamento	dicembre	novembre	ottobre	obiettivo in linea
5	AFRU, DG, ADSS, AT, ARSBD	Completamento dell'analisi e della revisione dei processi organizzativi e prosecuzione dell'analisi dei rischi secondo le indicazioni dell'ultimo PNA*	rispetto tempistica per l'analisi dei rischi del 50% dei processi	dicembre	ottobre	luglio	obiettivo in linea

DG – Servizio controllo di gestione e attività ispettive luav 29.07.2022

16	DG, AFRU, ARSBD, AT, ADSS	Aggiornamento del modello organizzativo e del fabbisogno di personale tenuto conto dei dati derivanti dalle analisi di efficacia ed efficienza a disposizione e degli obiettivi del piano strategico**	stato avanzamento	Incontri con i dirigenti e la governance per la messa a punto valutazione del modello organizzativo	definizione del modello organizzativo	implementazione del modello	obiettivo in linea
17	DG, AT	Supporto alla progettazione e realizzazione del piano della comunicazione dell'ateneo con relative ricadute sul sito web	approvazione del piano di comunicazione		on		Rallentamento nello stato di avanzamento del piano
23	AFRU, DG	Realizzazione del piano della formazione del personale tecnico-amministrativo al fine del rafforzamento delle competenze soft e innovative, attraverso la partecipazione alle analisi con Deloitte e l'implementazione dei risultati, per supportare il raggiungimento degli obiettivi del PNR**	on/off		on		obiettivo in linea
24	ARSBD, DG	Definizione Regolamento di ateneo per editoria e per open access *	Tempo di completamento	dicembre	novembre	ottobre	Si sono riscontrate delle complessità impreviste con probabile necessità rimodulazione

Obiettivi strategici ex alleg. 2.1 PIAO luav

N. rif.	Funzione - Indicatore	Metrica	Target	RISULTATI primo sem. 2022
24	R3. Incassi progetti di ricerca competitivi sul totale del personale docente strutturato al 31/12	Incassi/proventi relativi ai progetti di ricerca competitivi nazionali e internazionali più i progetti regionali FSE	>=9.075	336
27	R6. Entrate di cassa per progetti di ricerca	Si considerano gli incassi/proventi relativi a R3 + R7 + i progetti di ricerca istituzionali.	>=2.043.460	318.656
28	R7. Fatturato dell'attività conto terzi sul totale del personale docente strutturato	Si considerano gli incassi/proventi dell'attività conto terzi	>=3279,1	861
34	R13. Istituzione di un comitato scientifico esterno con alcuni membri internazionali di prestigio per l'editoria di ateneo e favorire le pubblicazioni in doppia: italiano e inglese	Istituzione del comitato e pubblicazione nella collana di ateneo di libri in doppia lingua	ON	Il comitato scientifico è stato nominato con decreto del rettore del 6 luglio 2018, n. 301. Nel primo semestre 2022 sono stati pubblicati 3 volumi nella collana editoriale luav / LetteraVentidue
36	S1. Incremento % del numero di nuovi visitatori del sito web	Percentuale di aumento rispetto al valore 2016	>=0,46575	visualizzazioni di pagina al 30/06/2022: 1597570
37	S2. Incremento % delle persone registrate/follower su studenti iscritti	Incremento % delle persone registrate/follower su studenti iscritti	>=4,872%	totale follower (FB, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube, Telegram) 99.394 totale iscritti a luglio (triennale, magistrale, specialistica, ante riforma) 3.935 rapporto follower / iscritti a luglio = 25,26 incremento in percentuale del rapporto = 11,28%
48	S13. Nomina della nuova governance della Fondazione luav e predisposizione di un nuovo piano strategico per la stessa	On/off	on	Alla fine del 2021 si è finalmente concluso l'iter amministrativo per la pubblicazione del nuovo statuto della Fondazione luav dopo l'approvazione del MUR, la presa d'atto della Prefettura di Venezia e la trascrizione in atto pubblico. Successivamente con decreto rettorale 3 marzo 2022, n. 115 è stato costituito il nuovo collegio dei revisori dei conti per il triennio 2022/2025 Nel primo semestre 2022 è stata stipulata una convenzione tra luav e Fondazione per la valorizzazione del fondo Gregotti
49	S14. Reiterazione periodica dei tavoli trasversali di discussione	On/off	on	Sono riprese in questo primo semestre 2022 le pratiche di discussione condivisa della comunità luav per la redazione del nuovo piano strategico di ateneo: il 31 maggio e l'1 giugno si sono svolte 2 giornate di confronto in presenza al Cotonificio attraverso sessioni specifiche e trasversali articolate per panel tematici che sono espressione delle missioni del "Progetto luav 2021–2027" del rettore a cui hanno partecipato in modo attivo e costruttivo 125 persone tra docenti, personale tecnico-amministrativo e studenti. Delle varie discussioni ai singoli panel è stata fatta una restituzione immediata in sessioni plenarie e di tutti gli incontri sono stati redatti singoli report che sono stati condivisi con tutta la comunità mediante pubblicazione nella pagina dedicata del portale di ateneo.

DG – Servizio controllo di gestione e attività ispettive Iuav 29.07.2022

				In coerenza con quanto rilevato negli anni scorsi si considera pratica di discussione l'attività della commissione per i piani di rientro poichè coinvolge tutte le componenti dell'ateneo: nel primo semestre la commissione si è riunita 2 volte (15 febbraio e 7 aprile)
51	T2. Numero di eventi e mostre di ateneo	Indicare il numero di eventi e mostre di Ateneo	-	DA_DAIG: Si è ormai consolidata, dopo l'esperienza maturata durante gli anni di emergenza sanitaria, la realizzazione di eventi in modalità a distanza l'utilizzo di specifiche piattaforme informatiche o il sito web di ateneo (compresi i petit tour) o in modalità mista in modo tale da rendere possibile una maggiore partecipazione e risonanza di pubblico Per gli eventi si è tenuto conto anche di tutte quelle iniziative del dipartimento e della Infrastruttura IRIDE non didattiche, che hanno coinvolto relatori di prestigio o di varie provenienze (università, istituzioni), coinvolto pubblici più ampi, riguardato temi di dibattito di interesse pubblico. Gli eventi di ateneo nel primo semestre 2022 sono stati 22 e le mostre 15 (di cui 1 petit tour) a cui si aggiungono 4 video a cura dell'archivio progetti su Carlo Aymonino
52	T3. Soddisfazione dei tirocinanti	Risposta alla domanda: "è complessivamente soddisfatto dell'esperienza di tirocinio?"	>=4,5	4,6
53	T4. Soddisfazione degli enti ospitanti	Risposta positiva alla domanda: "Sarebbe disposto ad ospitare altri tirocinanti?"	>=0,89	0,94

ALTRI OBIETTIVI CONDIVISI

Obiettivi gestionali ex alleg. 2.3 PIAO Iuav condivisi tra le aree (ad esclusione della DG)

N°	Responsabile Gestionale	Obiettivo 2022	Indicatore	Target: Minimo	Target: Adeguato	Target: Eccellente	RISULTATI PRIMI 6 MESI 2022
9	ARSBD, AT	Implementazione del modulo Iris RM (resources management)*	tempo di realizzazione analisi, configurazione e test	dicembre	novembre	settembre	obiettivo in linea
10	ARSBD, AT	Supporto all'acquisizione di fondi archivistici della biblioteca e dell'archivio progetti, l'organizzazione di mostre ed eventi, la partecipazione a bandi competitivi per progetti su tematiche culturali	supporto all'attuazione delle indicazioni strategiche della commissione scientifica e delle delibere del cda in materia di acquisizione di fondi e di organizzazione di mostre e eventi, anche virtuali; individuazione di bandi competitivi su tematiche culturali		adeguato supporto attuativo, individuazione dei bandi di interesse e definizione di una bozza di proposta progettuale	adeguato supporto attuativo, individuazione dei bandi di interesse e presentazione di una proposta progettuale	obiettivo in linea
22	ADSS, AT	Digitalizzazione dei sistemi di comunicazione con gli studenti sui servizi a loro destinati** (attivazione del nuovo sistema di CRM)	Tempo di attivazione	novembre	settembre	luglio	obiettivo in linea