

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO al 31.12.2022 (baseline)	Target 2023	Target 2024	Target 2025	FONTE	MOTIVAZIONE della RIMODULAZIONE/NOTE
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	1. <i>Coordinamento organizzativo</i>  Coordinamento dei collaboratori mediante riunioni programmate o altre modalità di confronto che consentano di analizzare le criticità delle situazioni lavorative e definire azioni di miglioramento	% di strutture che adotteranno le modalità	Per le aree dirigenziali: 100%. Per gli Uffici afferenti alle Aree dell'Amministrazione centrale e gli Uffici di staff: <sup>1</sup>	100 % delle Aree e degli Uffici ad esse afferenti	100 % delle Aree e degli Uffici ad esse afferenti	100 % delle Aree e degli Uffici ad esse afferenti	Fascicoli di valutazione del personale dirigente (Uff performance) e del personale t.a. di cat D ed EP con incarico di capo Ufficio Amm. Centrale (URSTA) <sup>2</sup>	
	2. <i>Help desk informatico</i> <sup>3</sup>	presenza di un help desk specifico per il lavoro agile	La nuova versione dell'applicativo HDA portal non è stata ancora installata in Ateneo, per cui non è stato possibile realizzare la progettazione di dettaglio.	Progettazione e implementazione dell'help desk nell'ambito della nuova versione dell'applicativo o HDA portal	Mantenimento del target	Mantenimento del target	CSI	
	3.1. <i>Programmazione per obiettivi</i>  Adozione di modalità gestione dei collaboratori basata su definizione condivisa di specifici obiettivi coerenti con le posizioni di lavoro ricoperte e monitoraggio periodico dei risultati	% di strutture che adottano la gestione per obiettivi	Per le aree dirigenziali: 100%. Per gli Uffici afferenti alle Aree dell'Amministrazione centrale e gli Uffici di staff: <sup>4</sup>	100 %	100 %	100 %	Fascicoli di valutazione del personale dirigente (Uff performance) e del personale t.a. di cat D ed EP con incarico (URSTA) <sup>5</sup>	

<sup>1</sup> Alla data di redazione della presente appendice è in corso di stima, a cura dell'URSTA, la *baseline* al 31.12.2022 (sulla base dei Fascicoli di valutazione del personale t.a. di cat D ed EP con incarico di capo Ufficio Amm. Centrale); la baseline al 31.12.2021 era pari al 100%.

<sup>2</sup> Nella scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali di tale personale è presente una specifica voce (*Feed-back e ASCOLTO dei collaboratori*).

<sup>3</sup> Al momento è presente un *help desk* generale (*Contact Center* di Ateneo), ma non specifico per il lavoro agile.

<sup>4</sup> Alla data di redazione della presente appendice è in corso di stima, a cura dell'URSTA, la *baseline* al 31.12.2022 (sulla base dei Fascicoli di valutazione del personale t.a. di cat D ed EP con incarico di capo Ufficio Amm. Centrale); la baseline al 31.12.2021 era pari al 100%.

<sup>5</sup> Nella scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali di tale personale è presente una specifica voce (*Approccio per obiettivi nella gestione della struttura*).

	3.2. Definizione del sistema di mappatura, analisi e monitoraggio dei servizi erogati a distanza	presenza del sistema	Definizione del sistema di mappatura e analisi dei servizi erogati a distanza: <u>attuata</u> (nota PG 49910/2021).  Definizione del sistema di monitoraggio dei servizi erogati a distanza: <u>attuata</u> (note PG/2022/0146616, PG/2022/0148632 del 07/12/2022, PG/2022/0148290 del 06/12/2022 - MICSATA).	aggiornamento	aggiornamento	aggiornamento	Atti di Ateneo	
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	3.2.1. Mappatura dei servizi (denominazione servizio, utenti, contenuti del servizio, responsabili, modalità di erogazione)	% di servizi mappati, rispetto al totale dei servizi erogati in tutto o in parte a distanza	62%	-	70%	80%	Report Ufficio Organizzazione e Performance	
	3.2.2. Definizione degli standard di qualità dei servizi, con il coinvolgimento di un campione di utenti	% di servizi per i quali sono stati definiti gli standard di qualità dei servizi, rispetto al totale dei servizi erogati in tutto o in parte a distanza	38%	60%	70%	80%	Report Ufficio Organizzazione e Performance	
	3.2.3. Pubblicazione on line degli standard di qualità	% di pubblicazioni rispetto al totale dei servizi erogati in tutto o in parte a distanza	26%	40%	70%	80%	Report Ufficio Organizzazione e Performance	
	3.2.4. Monitoraggio della soddisfazione degli utenti	n. servizi in tutto o in parte a distanza sottoposti a monitoraggio	n.83 servizi dell'Amm. Centrale (oltre rilevazione CAB e rilevazione relativa ai siti web di 3 Dipartimenti campione)	n. 1 servizio erogato a distanza presso ciascuna U.O.	n. 1 servizio erogato a distanza presso ciascuna U.O.	n. 1 servizio erogato a distanza presso ciascuna U.O.	Report Ufficio Organizzazione e Performance	
	3.3. Definizione di un sistema di mappatura, progettazione e monitoraggio dei processi relativi all'erogazione di servizi ad utenti interni/esterni)	presenza del sistema	Definizione del sistema di mappatura dei processi relativi ai servizi erogati agli utenti: <u>attuata</u> (nota PG 49910/2021).	-	-	-	Atti di Ateneo	
	3.3.1. Mappatura dei processi	% di processi mappati	33% dei processi relativi all'erogazione di servizi	40% dei potenziali processi	Da definire	Da definire	Report Ufficio Organizzazione e Performance	

	3.3.2. Analisi delle criticità dei processi	A) individuazione dei processi da reingegnerizzare: stato di avanzamento B) percentuale dei processi le cui criticità sono analizzati	A) elenco, predisposto dai dirigenti in ordine di priorità, dei processi che presentano criticità B) prima analisi delle criticità a cura del Gruppo di lavoro interdisciplinare per la Razionalizzazione del Modello Organizzativo e Procedurale dell'Ateneo e Gruppo la transizione digitale delle Segreterie studenti, con prima individuazione delle possibili azioni di miglioramento	A) definizione - a cura dei GdL - dei processi da reingegnerizzare con priorità B) almeno 1 dei processi/Area tra quelli indicati dai dirigenti come prioritari	Da definire	Da definire	Report Ufficio Organizzazione e Performance	
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	4.1. Partecipazione dei dirigenti a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	% di dirigenti che partecipano nel corso dell'anno ad almeno 1 corso in materia	90%	<del>100%</del> =	<del>100%</del> <u>Da definire</u>	<del>100%</del> <u>Da definire</u>	Report Uff. Formazione	<u>La riformulazione (con espunzione del target 2023) tiene conto dell'adeguatezza dei corsi in materia già seguiti negli ultimi 3 anni dai dirigenti attualmente in servizio, nonché dell'assegnazione agli stessi di ulteriori obiettivi in occasione del presente assetamento del PIAO</u>
	4.2. Partecipazione delle posizioni organizzative a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	% di unità di personale di cat D ed EP con incarico di capo ufficio/capo reparto, che partecipano nel corso dell'anno ad almeno 1 corso in materia	55,98%	60%	65%	70%	Report Uff. Formazione	

	5. % lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	% lavoratori che partecipano a corsi di formazione sulle competenze specifiche del lavoro agile nel corso dell'anno	83,40% dei lavoratori	85% dei lavoratori (rispetto al numero totale delle unità di personale t.a. e dirigente in servizio all'1.1.2023)	90% dei lavoratori	95% dei lavoratori	Report Uff. Formazione	
	6. Grado di copertura delle attività formative volte a rafforzare le competenze digitali	% lavoratori che partecipano al Progetto Syllabus organizzato dal Dipartimento della Funzione pubblica, completando almeno la fase di assessment <sup>6</sup>	66%	70%	-	-	Report Uff. Formazione	
	7. n. PC per lavoro agile	n. PC forniti	1900 portatili	ulteriori 150 portatili	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	CSI	
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	8. % lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico dati	% di lavoratori agili dotati di scheda SIM dati fornita dall'Ateneo	1,4% (calcolata come % di dipendenti in possesso di firma digitale tra tutti i dipendenti che nel 2021 hanno svolto almeno un giorno di lavoro agile = 15/1050)	95% (*) percentuale calcolata ipotizzando che il numero di lavoratori agili rimanga lo stesso del 2022	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	CSI e Uff. Gestione Utenze di Ateneo (per dati relativi alle SIM)	
	9. Sistema VPN	presenza in Ateneo	Realizzazione di SSL VPN	Mantenimento della baseline	Mantenimento della baseline	Mantenimento della baseline	CSI	

<sup>6</sup> Il progetto termina il 30/04/2024.

	10. Intranet	presenza in Ateneo	Presenza in Ateneo di un'AREA RISERVATA AL PERSONALE	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	CSI	
	11. Sistemi di collaboration (es. documenti in cloud)	presenza in Ateneo	Presenza in Ateneo	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	CSI	
	12. % Applicativi consultabili in lavoro agile	% di applicativi consultabili in lavoro agile	90,24%	mantenimento della % di baseline	mantenimento della % di baseline	mantenimento della % di baseline	CSI	
	13. % Banche dati consultabili in lavoro agile	% di applicativi consultabili in lavoro agile	90,24%	mantenimento della % di baseline	mantenimento della % di baseline	mantenimento della % di baseline	CSI	
	14. % Firma digitale tra i lavoratori agili	% di firme digitali tra i lavoratori agili	23,62% (calcolata come % di dipendenti in possesso di firma digitale tra tutti i dipendenti che nel 2021 hanno svolto almeno un giorno di lavoro agile = 248/1050)	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	da integrare in base alle esigenze segnalate dai Responsabili di Struttura	CSI	
	15. % Processi digitalizzati	% di processi digitalizzati	69% (calcolata come % di processi relativi a servizi erogati in tutto o in parte a distanza rispetto al totale dei processi relativi all'erogazione di servizi)	mantenimento della % di baseline	mantenimento della % di baseline	mantenimento della % di baseline	Report Ufficio Organizzazione e Performance	
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	16. € Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	€ costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	Non ci sono stati costi aggiuntivi per il 2022 in quanto il contributo per la realizzazione dei corsi in materia è stato versato, a valere sul bilancio unico di Ateneo 2021, al Centro Federica Web Learning	Non sono previsti ulteriori costi per l'anno 2023	Da definire	Da definire	Report Ufficio Formazione	

PIAO Appendice 3.2.B – 2023 Indicatori lavoro agile

17. € Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	€ investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	483.780 = 470.280 (Acquisto notebook; Fornitura di un sistema composto da due storage in alta affidabilità per le sopravvenute esigenze di dematerializzazione, Adeguamento infrastruttura VoIP delle sedi universitarie periferiche) + 13.500 (Soluzione M2M per 500 SIM con Connectivity Control per la durata di mesi 12 + 12 ulteriori rinnovabili)	Da integrare rispetto alle esigenze future	Da integrare rispetto alle esigenze future	Da integrare rispetto alle esigenze future	CSI	
18. € Investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	€ investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	72890,75 (Sistema software di connectivity control per SIM a servizio del PIAO mediante piattaforma VoIP, servizi su AppIO, IRIS AP, piattaforma gestione adempimenti GDPR)	Da integrare rispetto alle esigenze future	Da integrare rispetto alle esigenze future	Da integrare rispetto alle esigenze future	CSI	

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2022 (baseline)	Target 2023	Target 2024	Target 2025	FONTE
ATTUAZIONE LAVORO AGILE	19. % lavoratori agili effettivi	% di lavoratori agili effettivi	57,14%	Mantenimento della baseline	Mantenimento della baseline	Mantenimento della baseline	UPTA
	20. Rilevazione del livello di soddisfazione dei dipendenti in lavoro agile (anche per genere, per età e per situazione familiare)	% di lavoratori agili per i quali viene attivata la rilevazione del grado di soddisfazione (anche per genere, per età e per situazione familiare)	Indagine attivata all'inizio del 2022 con riferimento a coloro che hanno svolto l.a. 'ordinario' (a partire dal 2.11.2021)	100%	100%	100%	Report Ufficio Organizzazione e Performance e CUG

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2022	Target 2023	Target 2024	Target 2025	FONTE
------------	-----------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------

<i>(baseline)</i>							
	<i>33. Qualitativa: Qualità percepita livello medio di soddisfazione degli utenti, quale risulta dal questionario erogato in corso d'anno per l'ascolto dell'utenza (cfr. indicatore n.3.2.4)</i>	<i>Punteggio medio (y) indicato dagli utenti, in una scala da 1 a 6</i>	<i>4,81</i>	<i>&gt;4,50</i>	<i>&gt;4,50</i>	<i>&gt;4,50</i>	<i>Report Ufficio Organizzazione e Performance</i>