

	OBIETTIVI	INDICATORI		STATO 2021 (baseline)	Target 2022	Target 2023	Target 2024	FONTE
	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		100 % delle Ripartizioni e degli Uffici ad esse afferenti	100 % delle Ripartizioni e degli Uffici ad esse afferenti	100 % delle Ripartizioni e degli Uffici ad esse afferenti	100 % delle Ripartizioni 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); in particolare, scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali di tale personale, in cui sono presenti specifiche voci.
	2. <i>Help desk informatico</i> <sup>1</sup>	presenza di un help desk specifico per il lavoro agile		Definizione dei requisiti dell'help desk	Progettazione dell'help desk nell'ambito della nuova versione dell'applicativo HDA portal	Realizzazione dell'help desk	mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate	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		100 %	100 %	100 %	100 %	Fascicoli di valutazione del personale dirigente (Uff performance) e del personale t.a. di cat D ed EP con incarico (URSTA); in particolare, scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali di tale personale, in cui sono presenti specifiche voci.
	3.2. <i>Definizione del sistema di mappatura, analisi e monitoraggio dei servizi erogati a distanza</i>	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>effettuata la progettazione e una prima sperimentazione</u>	Definizione del sistema di monitoraggio dei servizi erogati a distanza	-	-	Relazione del Dirigente della Rip. Organizzazione e Sviluppo

<sup>1</sup> Al momento è presente un *help desk* generale (*Contact Center* di Ateneo), ma non specifico per il 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		61%	- <sup>1</sup>	— <sup>1</sup>	100%	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		32%	- <sup>1</sup>	50% <sup>1</sup> dei servizi erogati a distanza	100% dei servizi erogati a distanza	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		24% pubblicati in <u>'pagina web in costruzione'</u>	almeno 25% <sup>2</sup> , visualizzabili on line	50% <sup>1</sup> ,	100%	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. 1 servizio a distanza in Ateneo	n. 1 servizio erogato a distanza presso ciascuna U.O. <sup>3</sup>	Da definire	Da definire	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).	-	Eventuale aggiornamento	Eventuale aggiornamento	Atti di Ateneo
3.3.1. Mappatura dei processi	% di processi mappati		33% dei processi relativi all'erogazione di servizi	- <sup>3</sup>	almeno il 40% dei potenziali processi	almeno il 50% dei potenziali processi	Report Ufficio Organizzazione e Performance

<sup>2</sup> Per l'anno 2022 ci si è discostati dalla iniziale pianificazione presente nel POLA 2021/2023, in quanto si è ritenuto necessario consolidare il lavoro già effettuato e procedere - previa verifica della coerenza dei contenuti - alla relativa pubblicazione nell'apposito catalogo dei servizi a distanza consultabile *on line*.

<sup>3</sup> Target ridefinito in linea con il SMVP 2022, approvato – previo parere favorevole del NdV – dal CdA nell'adunanza del 31.5.2022.

3.3.2. Analisi delle criticità dei processi effettuata da un team comprendente gli uffici di riferimento ed un campione di utenti progettazione/riprogettazione dei processi (inclusa rappresentanza degli utenti)	Numero di processi analizzati			- 1 processo Rip. Ricerca -1 processo comune a Scuole e alcuni Dip.	almeno 3 processi per ogni Ripartizione <sup>3</sup>	Da definire (cfr. sez. 2.1 PIAO – appendice Semplificazione e digitalizzazione)	Da definire (cfr. sez. 2.1 PIAO – appendice Semplificazione e digitalizzazione)	- Fascicolo di valutazione del dirigente della Rip. Ricerca - Relazione conclusiva degli incontri teorico-pratici sulla mappatura dei processi
3.3.3. Riprogettazione dei processi, per la mitigazione delle criticità riscontrate	Numero di processi riprogettati			-1 processo Rip. Ricerca	- <sup>4</sup>	Da definire (cfr. sez. 2.1 PIAO – appendice Semplificazione e digitalizzazione)	Da definire (cfr. sez. 2.1 PIAO – appendice Semplificazione e digitalizzazione)	Report Ufficio Organizzazione e Performance
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			100%	100%	100%	100%	Uff. Formazione
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			68%	100%	100%	100%	Uff. Formazione
5. % lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	% lavoratori che partecipano a corsi di formazione sulle competenze specifiche del			100% <u>lavoratori agili</u> * <sup>5</sup>	Almeno 60% <u>lavoratori</u> (corso su Teams in modalità asincrona:	Almeno 80% <u>lavoratori</u>	Almeno 90% <u>lavoratori</u>	Uff. Formazione

<sup>4</sup> Per l'anno 2022 ci si è discostati dalla iniziale pianificazione presente nel POLA 2021/2023 in considerazione delle attività da svolgere per l'implementazione della sez. 2.1 del PIAO 2023/2025 – *appendice Semplificazione e digitalizzazione*. Al riguardo si fa rinvio allo specifico obiettivo organizzativo di Ateneo assegnato per l'anno 2022 (tabella allegata alla sez. Performance del presente PIAO).

<sup>5</sup> Come *baseline* 2021 il riferimento è ai lavoratori agili 'ordinari' (ossia che hanno avuto accesso a tale modalità lavorativa a partire dal 2.11.2021, previa sottoscrizione dell'apposito accordo individuale).

	<i>lavoro agile nel corso dell'anno</i>				<i>Svolgere il lavoro agile in sicurezza: principi ed indicazioni pratiche)</i>			
<i>6. Grado di copertura delle attività formative volte a rafforzare le competenze digitali</i>	<i>% lavoratori che partecipano al Progetto Syllabus organizzato dal Dipartimento della Funzione pubblica, completando almeno la fase di assessment</i>			-	30%	70%	-	<i>Uff. Formazione</i>
<i>7. n. PC per lavoro agile</i>	<i>n. PC forniti</i>			1800	<i>da integrare in base alle esigenze future</i>	<i>da integrare in base alle esigenze future</i>		CSI
<i>8. % lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico dati</i>	<i>% di lavoratori agili dotati di scheda SIM dati fornita dall'Ateneo</i>			<i>1,90% (calcolata come % di dipendenti in possesso di una SIM dati tra tutti i dipendenti che nel 2021 hanno svolto almeno un giorno di lavoro agile = 30/1575)</i>	<i>da integrare in base alle esigenze segnalate</i>	<i>da integrare in base alle esigenze segnalate</i>	<i>da integrare in base alle esigenze segnalate</i>	<i>CSI e Uff. Gestione Utenze di Ateneo (per dati relativi alle SIM)</i>
<i>9. Sistema VPN</i>	<i>presenza in Ateneo</i>			<i>Presenza in Ateneo</i>	<i>Realizzazione di VPN IPSec</i>	<i>mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate</i>	<i>mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate</i>	CSI
<i>10. Intranet</i>	<i>presenza in Ateneo</i>			<i>Presenza in Ateneo di un'AREA RISERVATA AL PERSONALE</i>	<i>mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate</i>	<i>mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate</i>	<i>mantenimento del servizio e risoluzione delle eventuali criticità individuate</i>	CSI
<i>11. Sistemi di collaboration (es. documenti in cloud)</i>	<i>presenza in Ateneo</i>			<i>Presenza in Ateneo</i>	<i>mantenimento del servizio e</i>	<i>mantenimento del servizio e</i>	<i>mantenimento del servizio e</i>	CSI

				risoluzione delle eventuali criticità individuate	risoluzione delle eventuali criticità individuate	risoluzione delle eventuali criticità individuate	
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		20,38% (calcolata come % di dipendenti in possesso di firma digitale tra tutti i dipendenti che nel 2021 hanno svolto almeno un giorno di lavoro agile = 321/1575)	da integrare in base alle esigenze future delle Ripartizioni/strutture	da integrare in base alle esigenze future delle Ripartizioni/strutture	da integrare in base alle esigenze future delle Ripartizioni/strutture	CSI
15. % Processi digitalizzati	% di processi digitalizzati		71% (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	DA DEFINIRE	DA DEFINIRE	Report Ufficio Organizzazione e Performance
16. € Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	€ costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile		38.295 euro	30.000	DA DEFINIRE	DA DEFINIRE	Report Ufficio Formazione
17. € Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	€ investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile		713.000,00	306.352,00	da integrare in base alle esigenze future e ai risultati delle mappature di cui agli indicatori 4.2.1 e 4.3.1		CSI
18. € Investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	€ investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi		385.135,00	51.000,00	da integrare in base alle esigenze future e ai risultati delle mappature di cui agli indicatori 4.2.1 e 4.3.1		CSI

	OBIETTIVI	INDICATORI		STATO 2021 (baseline)	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2022	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2023	Target 2024	FONTE
	19. % lavoratori agili effettivi	% di lavoratori agili effettivi		57%	Mantenimento della baseline	60%	60%	Rip. Personale
	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%	Rip. Organizzazione e Sviluppo e CUG

	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2021 (baseline)	Target 2022	Target 2023	Target 2024	FONTE
	21. 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.4.2.4) <sup>6</sup>	Punteggio medio (y) indicato dagli utenti, in una scala da 1 a 6	- *	>4 <sup>7</sup>	>4	>4	Report Ufficio Organizzazione e Performance

<sup>6</sup> Come già riferito in Relazione, è stato effettuato il monitoraggio - in via sperimentale - per 1 solo servizio a distanza, in considerazione del ritardo di 9 mesi nell'avvio del l.a. 'ordinario'

<sup>7</sup> Il target 2022 è stato riformulato rispetto alla pianificazione presente nel POLA 21/23, in coerenza con le previsioni del SMVP 2022.