

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
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	Tale indicatore si basa su una specifica voce di comportamento presente nella Scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali. Le Schede vengono redatte ed inviate all'inizio dell'anno successivo all'anno di valutazione, pertanto - alla data di redazione del PIAO 24/26 - non sono disponibili dati relativi a questo indicatore per il 2023.	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) ¹
	2. <i>Help desk informatico</i> ²	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. È stata individuata la fonte informativa e si sono definiti i criteri per la progettazione di dettaglio	Progettazione e implementazione dell'help desk nell'ambito della nuova versione dell'applicativo HDA portal	Da definire	Da definire	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	Tale indicatore si basa su una specifica voce di comportamento presente nella Scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali. Le Schede vengono redatte ed inviate all'inizio dell'anno successivo all'anno di valutazione, pertanto - alla data di redazione del PIAO 24/26 - non sono disponibili dati relativi a questo indicatore per il 2023.	100 %	100 %	100 %	Fascicoli di valutazione del personale dirigente (Uff performance) e del personale t.a. di cat D ed EP con incarico (URSTA) ³
	3.2. <i>Definizione del sistema di mappatura, analisi e monitoraggio dei servizi erogati a distanza</i>	presenza del sistema	Il sistema di mappatura ed analisi dei servizi erogati a distanza è stato definito con la nota PG 49910/2021.	Aggiornamento, se necessario	aggiornamento, se necessario	aggiornamento, se necessario	Atti di Ateneo

¹ Nella scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali di tale personale è presente una specifica voce (*Feed-back e ASCOLTO dei collaboratori*).

² Al momento è presente un *help desk* generale (*Contact Center* di Ateneo), ma non specifico per il lavoro agile.

³ Nella scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi ed individuali di tale personale è presente una specifica voce (*Approccio per obiettivi nella gestione della struttura*).

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
			<i>Il sistema di monitoraggio dei servizi erogati a distanza è stato definito con la nota prot. n. 88357 del 21/7/23 per l'Amm. C.le e con le note prot. n.94417 del 31/7/23 e n.109991 del 14/9/23 per le Strutture Decentrate.</i>				
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	64%	65%	70%	75%	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	60%	65%	70%	75%	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	60%	65%	70%	75%	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	avviato monitoraggio a tappeto per tutti i servizi mappati di 84 U.O. su 92 (91%) dell'Amm. C.le, per un totale di 255 servizi (oltre rilevazione presso: CAB, Biblioteche di area, Dipartimenti dotati di patrimonio librario e n.16 servizi di n. 4 Centri)	Almeno n. 1 servizio erogato a distanza presso ciascuna U.O.	Almeno n. 1 servizio erogato a distanza presso ciascuna U.O.	Almeno 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	<i>Il sistema di mappatura dei processi relativi ai servizi erogati agli utenti è stato definito con la nota PG 49910/2021.</i>	Aggiornamento, se necessario	aggiornamento, se necessario	aggiornamento, se necessario	Atti di Ateneo
	3.3.1. Mappatura dei processi	% di processi mappati	40%	40%, previa integrazione dell'elenco dei processi degli	Da definire	Da definire	Report Ufficio Organizzazione e Performance

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
				Uffici istituiti nel 2023			
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	4.1. Partecipazione dei dirigenti a corsi di formazione sulle competenze direzionali nell'ultimo anno	% di dirigenti che partecipano nel corso dell'anno ad almeno 1 corso in materia	-	100%	100%	100%	Report Uff. Formazione
	4.2. Partecipazione delle posizioni organizzative a corsi di formazione sulle competenze direzionali 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	63,29%	70%	75%	80%	Report Uff. Formazione
	5. % lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze specifiche del lavoro agile	% lavoratori che hanno completato il corso di formazione on line 'Svolgere il lavoro agile in sicurezza: principi ed indicazioni pratiche'	92,13% dei lavoratori	95% dei lavoratori (rispetto al numero totale delle unità di personale t.a. e dirigente in servizio all'1.1.2024)	97% dei lavoratori	100% dei lavoratori	Report Uff. Formazione
	6. attività formative volte a rafforzare le competenze digitali	% di lavoratori che partecipano al progetto Syllabus organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica e che conseguono il Digital/Open badge rispetto all'esito dell'assessment, per almeno 8 delle 11 competenze proposte	-	30% entro il 31/03/2024 55% entro il 31/12/2024 (percentuali indicate dal DFP)	75% (percentuali indicate dal DFP)	Da definire	Report Uff. Formazione
	7. n. PC per lavoro agile	n. PC forniti	1900 portatili (da BL 2022)	da integrare in base alle esigenze segnalate dai	da integrare in base alle esigenze segnalate dai	da integrare in base alle esigenze segnalate dai	CSI

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
				Responsabili di Struttura	Responsabili di Struttura	Responsabili di Struttura	
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	2,3% (calcolata come % di dipendenti in possesso di firma digitale tra tutti i dipendenti che nel 2023 hanno svolto almeno un giorno di lavoro agile = 27/1190).	85% percentuale calcolata ipotizzando che il numero di lavoratori agili rimanga lo stesso del 2023	-	-	CSI e Uff. Gestione Utente di Ateneo (per dati relativi alle SIM)
	9. Sistema VPN	presenza in Ateneo	Rilasciato un nuovo sistema per la VPN di Ateneo	Mantenimento della baseline	Mantenimento della baseline	Mantenimento della baseline	CSI
	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	25,21% (calcolata come % di dipendenti in possesso di firma digitale tra tutti i dipendenti che nel 2023 hanno svolto almeno un giorno di lavoro agile = 300/1190)	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	74% (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

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	16. € Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	€ costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	euro 100.000,00, assegnate al Centro Federica Web Learning, quale contributo forfettario per la produzione, l'erogazione dei corsi di formazione e-learning relativo monitoraggio, quindi all'erogazione ed al monitoraggio – tra gli altri - del corso Eguaglianza di genere e contrasto alle discriminazioni nelle università, nonché del modulo aggiuntivo Unconscious bias	euro 100.000,00	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	408.890,00 (Installazione certificata RedHat per lo storage in alta affidabilità per le sopravvenute esigenze di dematerializzazione, Soluzione M2M per 500 SIM con Connectivity Control per la durata di mesi 12 + 12 ulteriori rinnovabili, Estensione della piattaforma di Collaboration, Ampliamento del sistema di portabilità telefonica di Ateneo per le esigenze del PIAO)	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	41.505,00 (Sistema software di connectivity control per SIM a servizio del PIAO mediante piattaforma VoIP, Licenza per 1 anno di ShareGate per movimentazione siti Sharepoint, Portale dei pagamenti)	Da integrare rispetto alle esigenze future	Da integrare rispetto alle esigenze future	Da integrare rispetto alle esigenze future	CSI

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
ATTUAZIONE LAVORO AGILE	19. % lavoratori agili effettivi	% di lavoratori agili effettivi	56,98%	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 il 19/12/2023 con riferimento a coloro che hanno svolto l.a. 'ordinario' negli anni 2022 e/o 2023	100%	100%	100%	Report Ufficio Organizzazione e Performance e CUG

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	Baseline (dicembre 2023)	Target 2024	Target 2025	Target 2026	FONTE
	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)	Punteggio medio (y) indicato dagli utenti, in una scala da 1 a 6	4,82	>4,50	>4,50	>4,50	Report Ufficio Organizzazione e Performance