

DIMENSIONI	OBIETTIVI Fonte: POLA 21/23	INDICATORI Fonte: POLA 21/23	STATO 2020 (baseline) Fonte: POLA 21/23	Target 2021 Fonte: POLA 21/23	Consuntivo	FONTE
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	SALUTE ORGANIZZATIVA					
	<p>1. Coordinamento organizzativo</p> <p>Adozione di modalità di coordinamento dei collaboratori basata su riunioni programmate per analizzare le criticità delle situazioni lavorative e definire azioni di miglioramento</p>	% di strutture che adotteranno le modalità	0	almeno il 60 % delle strutture	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.
	<p>2. Monitoraggio</p> <p>Vedi modalità di monitoraggio relative alla sezione 4</p>					
	<p>3. Help desk informatico*</p>	presenza di un help desk specifico per il lavoro agile	non presente	progettazione dell'help desk	Definizione dei requisiti dell'help desk	CSI
	<p>4.1. Programmazione per obiettivi</p> <p>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</p>	% di strutture che adottano la gestione per obiettivi	0	almeno il 30% delle strutture	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.
<p>4.2. Definizione del sistema di mappatura, analisi e monitoraggio dei servizi erogati a distanza</p>	presenza del sistema	non presente	da attuare	Definizione del sistema di mappatura e analisi dei servizi erogati a distanza: <u>attuata</u> (nota PG 49910/2021).	Relazione del Dirigente della Rip. Organizzazione e Sviluppo	

					Definizione del sistema di monitoraggio dei servizi erogati a distanza: <u>effettuata la progettazione e una prima sperimentazione</u>	
	4.2.1. Mappatura dei servizi (denominazione servizio, utenti, contenuti del servizio, responsabili, modalità di erogazione)	% di servizi mappati	0	almeno 50% dei servizi erogati a distanza	61%	Report Ufficio Organizzazione e Performance
	4.2.2. 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	0	almeno 20% dei servizi erogati a distanza	32%	Report Ufficio Organizzazione e Performance
	4.2.3. Pubblicazione on line degli standard di qualità	% di pubblicazioni su servizi mappati	0	almeno 20% dei servizi erogati a distanza	24% pubblicati in 'pagina web in costruzione'	Report Ufficio Organizzazione e Performance e Sito web di Ateneo
	4.2.4. Monitoraggio della soddisfazione degli utenti	% di servizi sottoposti a monitoraggio	0	almeno 20% dei servizi erogati a distanza	n. 1 servizio a distanza in Ateneo	Report Ufficio Organizzazione e Performance
	4.3. Definizione di un sistema di mappatura, progettazione e monitoraggio dei processi relativi all'erogazione di servizi ad utenti interni/esterni)	presenza del sistema	non presente	da attuare	Definizione del sistema di mappatura dei processi relativi ai servizi erogati agli utenti: <u>attuata</u> (nota PG 49910/2021).	Atti di Ateneo
	4.3.1. Mappatura dei processi	% di processi mappati	0	almeno il 20% dei potenziali processi	33% dei processi relativi all'erogazione di servizi	Report Ufficio Organizzazione e Performance
	4.3.2. 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	0	almeno 1 processo per ogni tipologia di struttura	- 1 processo Rip. Ricerca -1 processo comune a Scuole e alcuni Dip.	- Fascicolo di valutazione del dirigente della Rip. Ricerca - Relazione conclusiva degli incontri teorico pratico sulla mappatura dei processi
	4.3.3. Riprogettazione dei processi, per la mitigazione delle criticità riscontrate	Numero di processi riprogettati	0	almeno 1 processo per ogni tipologia di struttura	-1 processo Rip. Ricerca	Fascicolo di valutazione del dirigente della Rip. Ricerca
SALUTE PROFESSIONALE						

Consuntivo LAVORO AGILE_ allegato alla relazione *performance* 2021

5.1. Partecipazione dei dirigenti a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	% di dirigenti che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	58%	100% nelle strutture in cui è attivato lo smart working	100%	Uff. Formazione
5.2. Partecipazione delle posizioni organizzative a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	% di posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	61%	70% nelle strutture in cui è attivato lo smart working	68%	Uff. Formazione
6.1 Adozione da parte dei dirigenti di un approccio per obiettivi e/o per progetti e/o per processi per coordinare il personale	% media di tempo lavorativo dedicato dai dirigenti al coordinamento del personale per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	16,67%	almeno il 20%	*	
6.2. Adozione da parte delle posizioni organizzative di un approccio per obiettivi e/o per progetti e/o per processi per coordinare il personale	% media di tempo lavorativo dedicato dalle posizioni organizzative al coordinamento del personale per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	7,81%	Il target sarà definito in coerenza con l'indicatore 6.1, in considerazione del differente numero di Uffici nelle strutture	*	
7. % lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	54% (calcolato su tutti i lavoratori) *	100% lavoratori agili	100% lavoratori agili *	Uff. Formazione
8. % di lavoratori che lavorano per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	% di lavoratori che lavorano per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	4,80% *	28%	100% lavoratori agili *	Rip. Personale (n. lavoratori totali)
9. % di lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno	% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno	85% (calcolato su tutti i lavoratori) *	100% lavoratori agili	*	Uff. Formazione
10. % lavoratori agili che utilizzano le tecnologie digitali a disposizione	% di lavoratori agili che utilizzano le tecnologie digitali a disposizione	0	100% lavoratori agili	100% lavoratori agili *	Rip. Personale (n. lavoratori agili)
SALUTE DIGITALE					
11. n. PC per lavoro agile	n. PC forniti	800	950	1800	CSI

Consuntivo LAVORO AGILE_ allegato alla relazione *performance* 2021

	12. % lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico dati	% di lavoratori agili dotati di scheda SIM fornita dall'Ateneo	3,60% (calcolato su tutti i lavoratori) *	da integrare in base alle esigenze future delle Ripartizioni Tecniche	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)	
	13. Sistema VPN	presenza in Ateneo	presenza in Ateneo	mantenimento del servizio e individuazione delle eventuali criticità	Presenza in Ateneo	CSI
	14. Intranet	presenza in Ateneo	presenza in Ateneo	mantenimento del servizio e individuazione delle eventuali criticità	Presenza in Ateneo	CSI
	15. Sistemi di collaboration (es. documenti in cloud)	presenza in Ateneo	presenza in Ateneo	mantenimento del servizio e individuazione delle eventuali criticità	Presenza in Ateneo	CSI
	16. % Applicativi consultabili in lavoro agile	% di applicativi consultabili in lavoro agile	89,75%	mantenimento della % di baseline	90,24%	CSI
	17. % Banche dati consultabili in lavoro agile	% di applicativi consultabili in lavoro agile	89,75%	mantenimento della % di baseline	90,24%	CSI
	18. % Firma digitale tra i lavoratori agili	% di firme digitali tra i lavoratori agili	16,48% (calcolato su tutti i lavoratori) *	da integrare in base alle esigenze future delle Ripartizioni/strutture	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)	CSI
	19. % Processi digitalizzati	% di processi digitalizzati	da definire in base ai risultati della mappatura di cui al punto 4.3.1	da definire in base ai risultati della mappatura di cui al punto 4.3.1	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)	Report Ufficio Organizzazione e Performance
	20. % Servizi digitalizzati	% di servizi digitalizzati	52 (solo numero di servizi digitalizzati per il PTA) *	da definire in base ai risultati della mappatura di cui al punto 4.2.1	In corso di verifica	CSI/ Ufficio Organizzazione e Performance
SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA						

Consuntivo LAVORO AGILE_ allegato alla relazione *performance* 2021

	21. € Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	€ costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	5.746,00 €	20.000,00 €	38.295 euro	Report Ufficio Formazione
	22. € Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	€ investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	425.480,00 €	500.000,00 €	713.000,00	CSI
	23. € Investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	€ investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	84.400,00 €	181.000,00 €	385.135,00	CSI
*NOTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ n. 3: al momento è presente un <i>help desk</i> generale (<i>Contact Center</i> di Ateneo), ma non specifico per il lavoro agile. ➤ nn. 6.1 e 6.2: per il 2020 la stima era stata effettuata tenendo conto principalmente del tempo lavorativo dedicato a queste modalità di lavoro dai Dirigenti delle Ripartizioni Prevenzione e Protezione ed Edilizia (2 dirigenti su 12) e dai capi degli Uffici ad esse afferenti (5 Capi ufficio Ripartizione Prevenzione e Protezione e 10 Capi Ufficio Ripartizione Edilizia). Per l'anno 2021 (che ha visto l'avvio del lavoro agile ordinario a partire da novembre) non vi sono elementi che consentano un calcolo accurato per le altre Ripartizioni e strutture, fermo restando che nelle schede di valutazione dei dirigenti e dei capi ufficio viene riportato un punteggio di valutazione pari a 3 o a 4 relativamente all'adozione di queste modalità di coordinamento. Analogamente n.8: per il 2020 la stima è stata effettuata su n. 1748 lavoratori in servizio al 31/12/2020, tenendo conto anche del maggior tempo lavorativo dedicato a queste modalità di coordinamento dal personale delle Ripartizioni <i>Prevenzione e Protezione ed Edilizia</i>. ➤ n. 7: come <i>baseline</i> 2020 è stato considerato il totale dei lavoratori in servizio al 31/12/2020 (n. 1748), poiché non si è ritenuto di considerare per queste voci il lavoro agile introdotto a seguito della situazione emergenziale; per le stesse motivazioni, per l'anno 2021 il riferimento è da intendersi ai soli lavoratori agili 'ordinari' (ossia che hanno avuto accesso a tale modalità lavorativa a partire dal 2.11.2021, previa sottoscrizione dell'apposito accordo individuale). ➤ n.8: per le stesse motivazioni sopra riportate, per l'anno 2021 il riferimento è da intendersi ai soli lavoratori agili 'ordinari'. ➤ n. 9: come <i>baseline</i> 2020 è stato considerato il totale dei lavoratori in servizio al 31/12/2020 (n. 1748), poiché non si è ritenuto di considerare per queste voci il lavoro agile introdotto a seguito della situazione emergenziale; ciò premesso, per l'anno 2021 (in cui, come già più volte evidenziato, il l.a. 'ordinario' ha avuto avvio il 2 novembre, anziché il primo febbraio), con riferimento all'indicatore n. 9 non viene indicato alcun risultato: i corsi e-learning 2021 sulle competenze digitali sono stati, infatti, ultimati il 30.4.2021 (a tale data il corso '<i>La digitalizzazione nella P.A.: metodi strumenti strategici ed operativi</i>' è stato completato da n. 1422 unità di personale t.a. e dirigente – fonte: Ufficio formazione). ➤ n. 10: per le stesse motivazioni sopra riportate, per l'anno 2021 il riferimento è da intendersi ai soli lavoratori agili 'ordinari'. ➤ n. 12: la dicitura "<i>da integrare in base alle esigenze future delle Ripartizioni Tecniche</i>" è dovuta alla ricognizione sull'utilizzo del traffico dati fornito dall'Amministrazione, che risulta impiegato in grande prevalenza dai ruoli tecnici. ➤ n. 18: per il 2020 risultano n.288 lavoratori con firma digitale, su n. 1748 lavoratori in servizio. ➤ n. 20: per il 2020 si è fatto riferimento all'elenco dei servizi digitalizzati per il PTA riportato sul sito del CSI. 					

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2020 (baseline)	Target 2021	Consuntivo	FONTE
ATTUAZIONE LAVORO AGILE	QUANTITA'					
	24. % lavoratori agili effettivi *	% di lavoratori agili effettivi	0	40%	57%	Rip. Personale
	25. % Giornate lavoro agile *	% di giornate di lavoro agile	0	11%	30%	Rip. Personale
	QUALITA'					

Consuntivo LAVORO AGILE_ allegato alla relazione *performance* 2021

	26. 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)	0	100%	Indagine attivata all'inizio del 2022 con riferimento a coloro che hanno svolto l.a. 'ordinario' (a partire dal 2.11.2021)	Rip. Organizzazione e Sviluppo e CUG
*NOTE	<p>n. 24: la % indicata nel POLA come target 2021 veniva espressamente rapportata ai soli lavoratori che svolgono 'attività smartabili' in considerazione della formulazione del limite minimo a suo tempo presente nella normativa vigente a gennaio 2021 (limite poi venuto meno); nel consuntivo 2021, invece, in coerenza con l'indicatore, la percentuale si riferisce al numero totale di lavoratori, quindi con uno scostamento positivo ancor più significativo (si è fatto riferimento al solo lavoro agile 'ordinario'; il computo è stato effettuato dall'Ufficio Personale Tecnico Amministrativo con riferimento al periodo dal 2.11.2021 all'8.4.2022).</p> <p>n. 25: per le stesse motivazioni sopra riportate, la % indicata nel POLA come target 2021 veniva espressamente rapportata al totale di giornate lavorative del solo personale di Ateneo adibito ad attività smartabili (es: 2021: $0.4*0.4*0.7 = 0.11$); nel consuntivo 2021, invece, in coerenza con l'indicatore, la percentuale si riferisce al totale di giornate lavorative di tutto il personale t.a., quindi con uno scostamento positivo ancor più significativo (si è fatto riferimento al solo lavoro agile 'ordinario'; il computo è stato effettuato dall'Ufficio Personale Tecnico Amministrativo con riferimento al periodo dal 2.11.2021 all'8.4.2022).</p>					

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2020 (baseline)	Target 2021	Consuntivo	FONTE
PERFORMANCE ORGANIZZATIVE	ECONOMICITÀ					
	EFFICACIA					
	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.4.2.4)	Punteggio medio indicato dagli utenti, in una scala da 1 a 6	0	>3,6	*	
*NOTE	n. 33: 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'					