

**Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)  
2023/2025**

- ⇒ **Sezione 3 = Organizzazione e capitale umano**
- ⇒ **Sottosezione 3.2 = Organizzazione del lavoro agile**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be the initials 'R' and 'A'.

## **Premessa:**

La progressiva digitalizzazione della società contemporanea, le sfide che sorgono a seguito di cambiamenti sociali e demografici o, come di recente, di situazioni emergenziali, rendono necessario un ripensamento generale delle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa anche in termini di elasticità e flessibilità, allo scopo di:

- renderla più adeguata alla accresciuta complessità del contesto generale in cui essa si inserisce;
- aumentarne l'efficacia, promuovere e conseguire effetti positivi sul fronte della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti;
- favorire il benessere organizzativo e assicurare l'esercizio dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori, contribuendo così al miglioramento della qualità dei servizi pubblici.

In particolare, dopo due anni di *smart working* "emergenziale", anche l'intera pubblica amministrazione è stata pervasa da una forte spinta innovatrice, tesa a rivedere il proprio approccio ad un modello di organizzazione del lavoro più orientato ad una prestazione svolta solo in parte nella sede di lavoro, abbinata a periodi di attività da realizzarsi in luoghi alternativi rispetto i locali messi a disposizione dal datore di lavoro.

D'altro canto, anche a seguito dell'impulso derivante dalle esigenze connesse alla pandemia, dal punto di vista normativo si sono recentemente sviluppati anche nella p.a. modelli organizzativi del lavoro alternativi al canonico lavoro in presenza, quale – a titolo esemplificativo – il cd. "*lavoro da remoto*", inserito per la prima volta nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (da ora solo CCNL-2022) del comparto Funzioni Locali, sottoscritto il 16 novembre 2022.

Le finalità generali perseguite dall'ordinamento, dunque, tendono ad avvicinare - seppur a piccoli passi e nell'ambito delle specifiche caratteristiche del lavoro pubblico - la pubblica amministrazione al mondo privato, dove le modalità di effettuazione della prestazione lavorativa a distanza sono ormai consolidate da tempo.

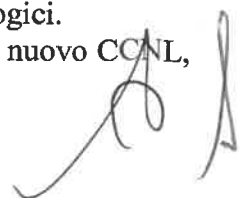
In tale contesto, pertanto, anche questa Azienda Pubblica è chiamata, per la prima volta, in occasione dell'elaborazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023/2025, a gettare le basi per una nuova organizzazione del lavoro, sempre più orientata all'alternanza tra lavoro in sede e lavoro a distanza, in linea con le ultime normative di settore, disciplinando le concrete modalità attuative del lavoro a distanza.

A tal fine, si rende necessario, per il prossimo triennio, ripensare l'organizzazione del lavoro sia in presenza che a distanza, tenendo conto dei seguenti elementi:

- a) alternanza tra lavoro in sede e lavoro a distanza, definendo prioritariamente quali attività potranno essere svolte da remoto e quali dovranno inevitabilmente essere gestite in presenza;
- b) modalità di lavoro flessibile, introducendo una nuova cultura al lavoro agile, ipotizzando la possibilità di fornire la prestazione con maggiore flessibilità di orario di lavoro, garantendo, quindi, un adeguato livello di reperibilità, senza però andare a discapito della vita privata del lavoratore;
- c) novità e nuove caratteristiche del lavoro in presenza, creando nuovi spazi di lavoro condivisi - sia virtuali che fisici - introducendo maggiormente il lavoro di squadra, utilizzando piattaforme di condivisione, al fine di aumentare e garantire la collaborazione e la comunicazione tra i colleghi;
- d) nuovo ruolo del responsabile, con revisione in formato "*smart*" delle figure apicali, con iniziative di addestramento formativo e motivazionale specifiche, al fine di creare una nuova *leadership* basata anche su nuove relazioni e rapporti professionali con i propri collaboratori.

Questi elementi dovranno essere regolati anche in ossequio alle direttive del nuovo CCNL e declinati e condivisi, tramite confronto sindacale, ex art. 5, comma 3, lettera l) del CCNL-2022, in regole operative con le OO.SS., nonché supportati da determinati strumenti tecnologici.

Al fine di attuare e gestire i nuovi modelli del lavoro a distanza, come definiti dal nuovo CCNL,



sarà necessaria l'implementazione di strumenti digitali idonei (ad esempio, creazione di una piattaforma specifica o di un *cloud*), tenendo prioritariamente conto di quelli eventualmente già disponibili ed utilizzati durante la pandemia, ovviamente previa verifica della loro rispondenza alle nuove esigenze, anche di riservatezza dei dati e informazioni trattate.

Per attuare i nuovi modelli organizzativi del lavoro sarà necessario porre in essere le seguenti attività:

1. revisione di tutti i processi, in un'ottica di semplificazione digitalizzata anche con l'obiettivo di rendere l'amministrazione più sostenibile a livello ambientale come, ad esempio, grazie alla riduzione della carta e della riduzione dei costi energetici;
2. rivisitazione degli spazi di lavoro così da garantire una migliore gestione della prestazione in presenza;
3. digitalizzazione degli archivi al fine di avere un unico *repository* di informazioni e dati, permettendo uno scambio più veloce degli stessi tra i dipendenti e le altre amministrazioni che possono essere interessate;
4. formazione per tutto il personale, compresi i responsabili.

Resta inteso che, nell'ambito della strategia e degli obiettivi declinati in termini generali nel presente provvedimento e in applicazione dell'art. 63, del CCNL-2022, le concrete modalità di esecuzione del rapporto lavorativo in modalità agile (o a distanza), per i singoli dipendenti, restano disciplinate dall'apposito Regolamento che dovrà essere prossimamente predisposto ed adottato, secondo le forme previste dall'ordinamento vigente.

## 1. CONDIZIONALITÀ E I FATTORI ABILITANTI

Secondo le linee guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) e indicatori di performance (cfr. art. 14, comma 1, della legge 124/2015 e ss.mm.ii.), per condizioni abilitanti "*si intendono i presupposti che aumentano la probabilità di successo di una determinata misura organizzativa*".

Nel caso del lavoro agile occorre, innanzitutto, fare riferimento ad un presupposto generale e imprescindibile, ossia l'orientamento dell'amministrazione ai risultati nella gestione delle risorse umane.

Altri fattori fanno riferimento ai livelli di stato delle risorse o livelli di salute dell'ente, funzionali all'implementazione del lavoro agile: si tratta, in sostanza, di fattori abilitanti del processo di cambiamento che l'amministrazione dovrebbe misurare prima dell'implementazione della *policy* e sui quali dovrebbe incidere *in itinere* o a posteriori, tramite opportune leve di miglioramento, al fine di garantire il raggiungimento di livelli *standard* ritenuti soddisfacenti.

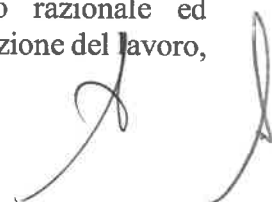
Se, infatti, la pratica del lavoro agile prima e durante l'emergenza ha, da un lato, consentito la realizzazione di importanti risultati, dall'altro, ha anche evidenziato criticità importanti, facendo quindi emergere la necessità di investire rapidamente sui cosiddetti **fattori abilitanti** del lavoro agile. Tra questi, si possono riassumere i principali:

- a) misure organizzative;
- b) piattaforme tecnologiche;
- c) competenze professionali.

### 1.1 Misure organizzative: la gestione degli spazi

L'attuale articolazione logistica degli uffici amministrativi dell'A.P.S.P. "Veralli – Cortesi" è allocata in un'unica sede sita in Todi Via Tiberina n.11, agevolmente raggiungibile sia con mezzi propri che con servizi pubblici e risponde ad una logica tradizionale che mette a disposizione di ciascun dipendente un apposito spazio personale, con adeguati arredi e strumentazione informatica individuale.

Tale assetto organizzativo risulta già ottimizzato nell'ottica dell'utilizzo razionale ed economicamente virtuoso dello stabile e si presta già da oggi alla nuova organizzazione del lavoro, assumendo come propri parametri di riferimento i seguenti fattori:



- effettiva fruizione dello spazio fisico in sede da parte di ciascun dipendente, secondo il piano di lavoro individuale;
- frequenza di accesso alla sede per lo svolgimento delle attività assegnate;
- frequenza nel ricorso all'utilizzo della sala per incontri istituzionali e confronti;
- esigenze formative da esplicarsi in sede nel locale adibito a stanza di riunione;
- programmata riduzione, nel triennio di riferimento, degli spazi per archivi cartacei in esito alle attività di digitalizzazione e riconversione di questi spazi per altre esigenze.

Gli spazi fisici di lavoro, già ottimizzati ai fini del raggiungimento dei succitati fattori, sono completati da hardware e software aggiornati che permettono l'implementazione dell'interoperabilità tra i gestionali attualmente in dotazione all'Azienda.

Le dimensioni dell'Azienda consentono la condivisione degli spazi ed un numero di postazioni fisse adeguato che già garantisce una maggiore flessibilità, oltre ad un significativo risparmio economico che è in grado di stimolare l'innovazione e la collaborazione dei dipendenti. Non si configura pertanto una rivisitazione degli spazi ritenendo i medesimi ampiamente sufficienti a garantire:

- a) **collaborazione**
- b) **comfort e sicurezza;**
- c) **flessibilità;**
- d) **adeguato dimensionamento degli uffici e delle sale comuni;**

## 1.2 Piattaforme tecnologiche

Come previsto dalla normativa vigente, per le finalità connesse alla corretta gestione dell'organizzazione del lavoro a distanza, l'Azienda è intenzionata nell'immediato prossimo futuro a dotarsi di una piattaforma digitale condivisa (VPN- Virtual Private Network) idonea a garantire accesso sicuro dall'esterno agli applicativi e ai dati di interesse per l'esecuzione del lavoro, con l'utilizzo di opportune tecniche di criptazione per conservare la più assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni.

Le caratteristiche della suddetta piattaforma garantiscono una corretta gestione delle attività, distinta tra quelle da svolgersi obbligatoriamente in presenza e quelle che, invece, potranno essere svolte anche da remoto.

La piattaforma, inoltre, garantisce la massima riservatezza dei dati e delle informazioni che vengono trattate dal lavoratore nello svolgimento della prestazione in modalità agile. In particolare, possono essere gestite le principali attività di:

- supporto nella digitalizzazione delle attività di registrazione del trattamento dei dati personali anche durante eventi di addestramento e/o formazione a tutto il personale;
- mappatura dei dati in ottica di predisposizione di *policy* e procedure relative al trattamento dei dati personali;
- gestione dei rapporti, accordi e contratti con gli *stakeholder* pubblici e privati.

Di pari passo, l'Azienda adotterà ogni misura necessaria a fornire al personale dipendente apparati digitali e tecnologici adeguati alla prestazione di lavoro richiesta.

In tal senso, infatti, il ricorso alla modalità di lavoro in presenza, alternata alla modalità a distanza, ha richiesto ai dipendenti di passare dal *fisico* al *digitale*, affidandosi a nuovi strumenti, nuovi modelli di collaborazione, nuove forme di apprendimento e confronto anche a distanza che, questa Azienda ha avuto modo di testare e collaudare in occasione dei lock down imposti dalla pandemia da Covid19.

Pertanto, parallelamente al percorso organizzativo, l'attività si concentrerà anche sul rafforzamento dell'infrastruttura abilitante per il lavoro agile, che consentirà ai dipendenti di accedere ai dati e utilizzare gli applicativi da qualunque postazione di lavoro, anche se dislocata in una sede diversa da quella istituzionale.

Tale infrastruttura avrà come riferimento la:

- profilazione degli utenti;
- tracciatura degli accessi al sistema e agli applicativi;

- disponibilità di documenti in formato digitale, grazie al protocollo informatico, al sistema di gestione documentale e a quello di conservazione digitale.

Queste attività, consentono pertanto di lavorare in modalità *smart*, non solo all'interno dei locali dell'amministrazione, ma anche da remoto, con ogni sicurezza e protezione di informazioni sensibili.

L'A.P.S.P. Veralli Cortesi, attraverso le sue dotazioni tecnologiche ed informatiche avrà pertanto:

- possibilità di delocalizzare, almeno in parte, le attività assegnate al lavoratore, senza che sia necessaria la costante presenza fisica nella sede abituale di lavoro;
- possibilità di svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori della sede abituale di lavoro, garantendo gli *standard* di sicurezza e riservatezza dei dati e delle informazioni trattate;
- godimento da parte del dipendente di autonomia operativa e possibilità di organizzare l'esecuzione della prestazione lavorativa nel rispetto degli obiettivi prefissati;
- possibilità di monitorare e valutare i risultati delle attività assegnate rispetto agli obiettivi programmati;
- possibilità del dipendente di esercitare il cosiddetto "*diritto alla disconnessione*";

### 1.3 Competenze professionali

Se l'implementazione del lavoro agile ha richiesto un ripensamento dei modelli organizzativi in essere e una implementazione delle strutture tecnologiche, allo stesso modo detto ripensamento si è riflesso anche nei confronti dei soggetti coinvolti nel processo di revisione delle modalità di lavoro, vale a dire i lavoratori.

In tale contesto, l'Azienda ha ritenuto importante indagare - sia per quanto riguarda le competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione e valutazione, attitudine verso l'innovazione e l'uso delle tecnologie digitali), sia con riferimento all'analisi e mappatura - le competenze del personale e la rilevazione dei relativi bisogni formativi.

D'altro canto, è imprescindibile che l'amministrazione abbia dovuto conoscere e riconoscere i lavoratori in possesso di determinate competenze che potevano facilitare l'implementazione e la diffusione del lavoro agile; in primo luogo, competenze organizzative (capacità di lavorare per obiettivi, per progetti, per processi, capacità di auto-organizzarsi) e, inoltre, competenze digitali (capacità di utilizzare le tecnologie).

L'amministrazione ha preso atto del buon livello di conoscenza informatica dei propri dipendenti e la capacità dei medesimi di poter operare anche da remoto; circostanza quest'ultima asseverata e provata in occasione dell'emergenza da COVID19.

Vista la continua evoluzione dei sistemi informatici sarà comunque necessario progettare adeguati percorsi di formazione ed aggiornamento, tenendo conto dei documenti/provvedimenti di riferimento (quale, ad esempio, la sottosezione del PIAO dedicata al Piano di formazione del personale o altro atto di indirizzo).

In sede di prima applicazione del PIAO (anno 2023), pertanto, l'A.P.S.P. Veralli Cortesi ritiene necessaria un'opera di monitoraggio delle misure innovative di svolgimento della prestazione lavorativa in modalità a distanza atta a verificare la mappatura e reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile.

Sarà richiesta anche un'osservazione dell'organizzazione reale del lavoro, con particolare riguardo alle modalità che si stabiliscono all'interno dei lavoratori coinvolti (ad esempio, le consuetudini agli orari e ai ritmi di lavoro, la presenza di gruppi informali, ecc.).

D'altro canto, compete al soggetto incaricato della gestione, nell'ambito dei criteri fissati nell'atto organizzativo interno, individuare autonomamente le attività che possono essere svolte con la modalità del lavoro agile, definendo per ciascun lavoratore le priorità e garantendo l'assenza di qualsiasi forma di discriminazione.

Sono infatti i responsabili (incaricati di Posizione organizzativa o Elevata qualificazione) che devono concorrere all'individuazione del personale da avviare a modalità di lavoro agile, anche alla luce della condotta complessiva dei dipendenti.

## 2. OBIETTIVI

Anche a fronte di un contesto organizzativo che già permette la possibilità del lavoro “agile” sarà comunque necessario continuare a perseguire i seguenti **obiettivi che dovranno tendere sempre di più:**

- alla revisione del contesto organizzativo al fine di promuovere la reingegnerizzazione e la digitalizzazione dei processi e dei servizi e la dematerializzazione della documentazione;
- al rafforzamento e adeguamento delle dotazioni informatiche e dei sistemi informativi in uso, per supportare il lavoro da remoto;
- alla semplificazione operativa nonché allo sviluppo delle competenze digitali di base del personale, per poter realizzare efficacemente ed efficientemente le proprie attività da remoto.

Ciò ha comportato, comporta e comporterà un investimento sulle persone, sulla loro formazione e, quindi, un’accelerazione della trasformazione digitale ed una riorganizzazione degli spazi, affinché lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non pregiudichi in alcun modo o riduca la fruizione dei servizi a favore degli utenti

Pertanto, il ricorso alle nuove modalità di lavoro a distanza, che si renderanno possibili con i sistemi che l’Azienda avrà modo di utilizzare, si baserà su una strategia che dovrà perseguire le seguenti **finalità:**

- consentire all’amministrazione di avere, da un lato, un aumento della produttività e, dall’altro, un aumento nella soddisfazione dei dipendenti grazie ad un efficace equilibrio tra vita professionale e vita privata. Parallelamente, lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non deve pregiudicare o ridurre in alcun modo la fruizione dei servizi da parte degli utenti;
- l’alternanza tra il lavoro da remoto e il lavoro in presenza deve favorire il coinvolgimento del personale impegnato nelle diverse mansioni, avendo la possibilità di gestire più efficientemente il lavoro in autonomia e il lavoro con il resto del *team*. In questo modo si superano le criticità relative al senso di isolamento e di allontanamento dal gruppo di lavoro. In tale ottica, devono essere previsti sistemi di rotazione che assicurino, in ogni caso, la prevalenza - per ciascun lavoratore - dell’esecuzione della prestazione in presenza;
- è necessario garantire una corretta esecuzione delle mansioni dei lavoratori da remoto tramite reti e connessioni idonee;
- devono essere adottati strumenti digitali volti ad assicurare collaborazione, condivisione e comunicazione fra le persone a distanza. È, dunque, opportuno promuovere l’utilizzo di tutte le funzionalità di tali strumenti in modo da massimizzarne l’efficacia.

L’alternanza tra lavoro in sede e lavoro a distanza richiede, inoltre, di affrontare la sfida del ripensamento delle modalità lavorative. In questa considerazione, gli interventi di digitalizzazione che stanno alla base della riorganizzazione della prestazione lavorativa dovranno continuare a tenere presente un’ottica di efficienza e di risparmi di costi di gestione, che coinvolga gli spazi tecnologici e quelli fisici.

È in questo quadro che l’Azienda dovrà continuare a muoversi, ovvero, mettendo al centro delle nuove soluzioni organizzative l’innovazione tecnologica. A tal fine, le linee d’intervento dovranno continuare a:

- a) rafforzare le competenze digitali abilitanti alle nuove modalità di lavoro e ad un’esperienza positiva;
- b) promuovere l’utilizzo degli strumenti di collaborazione digitale e la loro efficacia;
- c) adattare i processi di gestione delle risorse umane con modalità digitali per garantirne la continuità;
- d) utilizzare la tecnologia anche per gestire la presenza in ufficio;
- e) rivedere gli spazi all’interno degli uffici;
- f) misurare il cambiamento per il continuo miglioramento.

Per la realizzazione di questi scopi l’amministrazione dovrà continuare ad implementare

l'infrastruttura tecnologica per consentire l'accesso da remoto e in modalità sicura ai sistemi gestionali dell'Azienda; dovrà, inoltre, garantire supporto tecnologico *hardware* al personale, per consentire a tutta la forza lavoro di poter accedere al lavoro distanza a parità di condizioni.

A seguito della realizzazione di tale imprescindibile *step*, l'Azienda dovrà pervenire:

1. alla completa digitalizzazione degli archivi e delle procedure, con l'obiettivo di disporre di una scrivania interamente digitale;
2. alla rivisitazione degli spazi, puntando, per quanto possibile, su più stanze comuni e meno stanze individuali;
3. all'addestramento sulle competenze digitali, per favorire l'utilizzo della tecnologia.

Su un piano programmatico e operativo, il percorso di trasformazione digitale assurge a settore strategico e fondamentale dell'intera azione amministrativa che coinvolge sia i servizi "interni", sia quelli rivolti all'utenza esterna, sia nell'attività di *back office* che in quella di *front office*.

Esso dovrà declinarsi, in relazione alle risorse (umane, strumentali e finanziarie) che si renderanno disponibili nel triennio, in considerazione dei seguenti principi:

- trasformazione digitale a supporto di una p.a. più efficiente, trasparente, vicina a cittadini ed imprese, nel quadro degli *standard* tecnici inseriti nel Codice dell'Amministrazione Digitale<sup>1</sup> e nei Piani Triennali per la digitalizzazione della pubblica amministrazione<sup>2</sup>, tra cui spiccano cooperazione applicativa, integrazione delle banche dati e identità digitale;
- strategia di governo dei dati. L'obiettivo è quello di dotarsi di una strategia e di un modello di governo dei dati, che consentano di valorizzare dati e *open data* come leva per la trasformazione digitale;
- evoluzione e continuità operativa dell'infrastruttura digitale esistente per garantire il migliore supporto informatico a tutti i processi che richiedono tecnologie e infrastrutture ICT.

Qualora all'esito della riorganizzazione in corso, si manifesti l'esigenza di uno smaltimento di possibile lavoro arretrato, sarà cura dell'amministrazione definirne uno, in base allo stato di fatto.

### 3. CONTRIBUTI AL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Nella cornice fornita dai fattori abilitanti e dagli obiettivi generali alla base della strategia dell'Azienda, dunque, il Piano della *Performance* (o strumento analogo) dovrà contenere obiettivi specifici nell'ambito della trasformazione digitale, determinando diversi indicatori e *target* da raggiungere nel triennio, che verranno puntualmente rendicontati in sede di consuntivazione annuale attraverso la Relazione sulla *Performance* (o strumento analogo).

Esso dovrà dettagliare le varie componenti di approvvigionamento delle strumentazioni tecnologiche che trova i suoi punti di forza:

1. nel completamento della strumentazione tecnologica in dotazione a tutti i dipendenti che avranno così a disposizione sia postazioni fisse per il lavoro in presenza, sia postazioni mobili per il lavoro in modalità agile;
2. nel completamento della digitalizzazione delle procedure;
3. nella digitalizzazione degli archivi;
4. nella diffusione della firma digitale a tutti i dipendenti (anche tramite CNS, CIE, ecc.);
5. nella diffusione dell'identità digitale (SPID, CIE, ecc.).

Queste attività andranno implementate su tutti i dipendenti dell'Azienda, anche tramite – ove possibile e se disponibili – appositi finanziamenti messi a disposizione (bandi PNRR, ecc.).

In termini di *performance* organizzativa, l'ente dovrà monitorare l'impatto delle modalità di lavoro a distanza su tutto il personale, dirigenti/responsabili e dipendenti, attraverso la somministrazione di un questionario periodico semestrale/annuale. Attraverso l'indagine sarà possibile riscontrare

<sup>1</sup> decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni;

<sup>2</sup> [https://pianotriennale-ict.italia.it/assets/pdf/2020-2022/DPCM\\_17\\_luglio\\_2020\\_pdf\\_testo.pdf](https://pianotriennale-ict.italia.it/assets/pdf/2020-2022/DPCM_17_luglio_2020_pdf_testo.pdf)



quali sono i fattori di successo delle modalità adottate dall'ente e le eventuali aree di miglioramento.

In termini di riscontro dell'efficienza ed efficacia delle misure adottate per l'implementazione del lavoro a distanza, invece, l'ente potrà procedere alla loro verifica anche attraverso sistemi di misurazione dell'*output* del lavoro - individuale o di gruppo - dei soggetti coinvolti nei processi organizzativi, considerando elementi quali:

- diminuzione delle assenze;
- aumento della produttività;
- riduzione di costi rapportati al servizio di appartenenza;
- riduzione dei tempi di lavorazione di pratiche ordinarie;
- quantità erogata;
- quantità fruita;
- qualità erogata;
- qualità percepita.

Di seguito, alcuni esempi operativi per la misurazione dei parametri di riferimento e i relativi indicatori:

PARAMETRI		INDICATORI
<b>EFFICIENZA</b>	Produttiva	Diminuzione assenze (es. $[(\text{Giorni di assenza/giorni lavorabili mese } A \text{ anno } X - \text{Giorni di assenza/giorni lavorabili mese } A \text{ anno } X-1) / \text{Giorni di assenza/giorni lavorabili mese } A \text{ anno } X-1])^*$ Aumento produttività (es. quantità di pratiche ordinarie lavorate/servizi erogati per ufficio, unità organizzativa, etc.)
	Economica	Riduzione di costi rapportati all' <i>output</i> del servizio considerato (es. utenze / anno; stampe / anno; straordinario / anno; ecc.)
	Temporale	Riduzione dei tempi di lavorazione di pratiche ordinarie
<b>EFFICACIA</b>	Quantitativa	Quantità erogata (es. n. pratiche, n. processi, n. servizi; % servizi full digital offerti dalla PA; % comunicazioni tramite domicilia digitali) Quantità fruita (es. n. utenti serviti)
	Qualitativa	Qualità erogata (es. standard di qualità dei servizi erogati in modalità agile, come i tempi di erogazione) Qualità percepita (es. % customer satisfaction di utenti serviti da dipendenti in lavoro agile)
<b>ECONOMICITÀ</b>	Riflesso economico	Riduzione di costi (es. utenze / anno; stampe / anno; straordinario / anno; ecc.)