

## CURRICULUM VITAE

Nome **ZAMPA FRANCESCA**

Indirizzo

E-mail

Nazionalità ITALIANA

**14/12/2014 - 01/05/2025 Attualmente in servizio in qualità di Dirigente 2° fascia presso Ufficio per la Transizione e Innovazione Digitale della Direzione Sviluppo, Gestione e Sicurezza dei Sistemi Informativi e Innovazione Digitale**

**Automobile Club d'Italia - Roma Via Marsala 8 Ente Pubblico non Economico**

**Principali mansioni e responsabilità nell'Ufficio per la Transizione e Innovazione Digitale della Direzione Sviluppo, Gestione e Sicurezza dei Sistemi Informativi e Innovazione Digitale:**

Responsabile di Progetti di Innovazione Digitale

Responsabile Ufficio di Supporto al Responsabile per la Transizione Digitale

Responsabile dell'Accessibilità

Responsabile del Monitoraggio ICT art 14bis del Codice Amministrazione Digitale

**Principali materie di applicazioni lavorativa:**

Nuove tecnologie digitali (Blockchain, IA, VR, AR, XR)

Metodologie di innovazione (User center design, blue ocean, lean organization, agile, UX, open innovation )

Transizione digitale: CAD, PIANO TRIENNALE ICT, LINEE GUIDA

Convenzione ACI-ACI Informatica e gestione flussi informativi

Applicazioni Mobile

Web Strategy

Monitoraggio Customer Satisfaction

Cittadinanza Digitale

IA: normativa e ambiti applicativi

Usabilità e Accessibilità

Analisi e documenti Privacy per gli ambiti di competenza

Gestione sistemi di accesso/autenticazione e gestione utenze digitali

Monitoraggio Indicatori digitali

Open Innovation

## **RUOLI E INCARICHI**

• Da/a **2009 - 2025**

**Dirigente 2° fascia** Automobile Club d'Italia - Ufficio Innovazione e Transizione Digitale della Direzione Sistemi Informativi e Innovazione Digitale (oggi Direzione Gestione, Sviluppo, Sicurezza dei Sistemi Informativi e Innovazione Digitale)

Precedenti incarichi dirigenziali presso l'Automobile Club d'Italia

- **2007 - 2009** Ufficio Normativa e Controllo della Direzione Servizi Delegati
- **2006 - 2007** Ufficio Monitoraggio e Controllo Qualità della Direzione Servizi Delegati
- **2004 - 2007** Servizio Ispettivo Centrale

**Precedenti ruoli e incarichi**

- **1991 - 2004** Funzionario Ministero dell'Economia e Finanze Segretariato Generale - Area Assistenza e Qualità dei Servizi e Comunicazione

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

2018 - BUSINESS SCHOOL LUISS, Master in Digital Innovation & Governance

2015 - BUSINESS SCHOOL LUISS, Master in Comunicazione e Marketing Digitale

2004 - Università Roma3 Master di secondo livello in Gestione della Qualità nella Pubblica Amministrazione

1999 - SCUOLA SUPERIORE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE Master in Comunicazione Pubblica

1989 - UNIVERSITA' LA SAPIENZA DI ROMA Laurea in Giurisprudenza votazione 110/110 e lode

1984 - DIPLOMA MATURITA' CLASSICA Liceo Classico Luciano Manara

## **LINGUE**

**MADRELINGUA ITALIANO**

## INGLESE

- Capacità di lettura OTTIMO
- Capacità di scrittura BUONO
- Capacità di espressione orale BUONO

## FRANCESE

- Capacità di lettura BUONO
- Capacità di scrittura BUONO
- Capacità di espressione orale BUONO

## CERTIFICAZIONI TECNICHE

Certificazioni ITIL, COBIT, PMO

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### Competenze trasversali (Soft skill)

Nel corso delle mie esperienze lavorative ho sviluppato solide **competenze relazionali e organizzative**, che mi permettono di lavorare con efficacia sia in autonomia che all'interno di gruppi di lavoro complessi.

Mi contraddistinguono una forte **capacità di ascolto, orientamento alla soluzione** dei problemi e una naturale **predisposizione alla collaborazione interfunzionale**. La mia **attitudine empatica mi aiuta a comprendere e valorizzare il punto di vista degli altri, favorendo il lavoro di squadra**.

Sono abituata a gestire attività con precisione e senso di responsabilità, mantenendo un **approccio proattivo, flessibile e orientato al miglioramento continuo**.

Nel mio percorso professionale ho avuto l'opportunità di lavorare in uffici diversi, **affrontando ogni cambiamento con entusiasmo e spirito di adattamento**. Ogni nuovo contesto è stato per me un'occasione per mettermi in gioco, imparare nuove attività e acquisire competenze specifiche.

**Ho saputo valorizzare la collaborazione con colleghi più esperti, riconoscendo l'importanza del confronto e dell'apprendimento continuo**. Questo approccio mi ha permesso di integrarmi rapidamente nei nuovi ambienti, contribuendo con responsabilità e flessibilità agli obiettivi comuni.

Nel dettaglio:

- Capacità di adattamento e apprendimento in contesti in evoluzione
- Attitudine alla collaborazione interfunzionale e lavoro in team
- Empatia e capacità di ascolto attivo
- Comunicazione efficace scritta e orale

- Orientamento al risultato e problem solving
  - Gestione del cambiamento e resilienza
  - Leadership partecipativa e coordinamento di gruppi di lavoro
  - Visione strategica e approccio sistemico
  - Spirito di iniziativa e proattività
  - Senso di responsabilità e affidabilità operativa
- 

### **Competenze tecniche e specialistiche**

Nel mio percorso professionale ho avuto l'opportunità di lavorare in uffici diversi, affrontando ogni cambiamento con entusiasmo e spirito di adattamento. Ogni nuovo contesto **è stato per me un'occasione per mettermi in gioco, imparare nuove attività e acquisire competenze specifiche.**

- Sistemi di gestione della qualità (ISO 9001, audit interni, miglioramento continuo)
- Normativa e regolamentazione pubblica (Privacy – GDPR, accessibilità digitale, normativa PRA, tasse automobilistiche, appalti pubblici e codice dei contratti, Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD)
- Metodologie di innovazione digitale (Business Model Canvas, Design Thinking, Service Design)
- Progettazione di servizi digitali (user journey, prototipazione, A/B test)
- Esperienza utente (UX e UI) e usabilità (WCAG, EN 301 549, verifica accessibilità)
- Accessibilità digitale e cittadinanza digitale (Legge Stanca, CAD)
- Intelligenza Artificiale e tecnologie emergenti (applicazioni AI in ambito pubblico, principi etici, impatti privacy)
- Realtà aumentata e virtuale applicata ai servizi pubblici e alla comunicazione istituzionale
- Sistemi di autenticazione digitale (SPID, CIE, sistemi IAM, ecosistemi anagrafici)
- Applicazioni mobile (co-progettazione, test, value proposition, App ACI Space)
- Servizi pubblici digitali e piattaforme multicanale
- Tecnologie digitali per la governance dei dati (dashboard privacy, customer satisfaction, monitoraggio KPI)
- Gestione di progetti complessi (Project Management PMO, ITIL framework)
- Competenze giuridico-amministrative trasversali (conoscenza normativa nei settori di competenza, applicazione operativa)
- Sistemi di Monitoraggio Convenzione ICT

### **ULTERIORI INFORMAZIONI**

- Relatrice in numerosi convegni, tavole rotonde, seminari in materia di pubblica amministrazione e su specifici temi (innovazione digitale, normativa, organizzazione, comunicazione, marketing,...)
  - Promotrice di candidature di progetti ACI in **contest e iniziative di rilievo nazionale e internazionale**, tra cui **SMAU, Politecnico di Milano, FIA (Fédération Internationale de**
-

**l'Automobile)** e altri contesti istituzionali e accademici. I progetti presentati sono stati **riconosciuti per l'innovazione e la qualità dei servizi digitali**, ottenendo **risultati positivi e, in alcuni casi, premi e riconoscimenti ufficiali**.

- Partecipante a numerosi impegni formativi organizzati dalle principali scuole/accademie/università in materia di: project management, fiscalità, organizzazione aziendale, marketing, comunicazione pubblica e di mercato, innovazione digitale, new design, gestione del personale, tecniche di negoziazione
- Membro di Commissione in procedure di appalto
- Curatrice, per ACI-DSD dello Studio comparato dei sistemi di registrazione veicoli a livello europeo
- Curatrice della Pubblicazione per ACI-DSD del Libro Bianco Fine vita dei Veicoli
- Docente in scienza della comunicazione per il personale dell'amministrazione finanziaria
- Responsabile Editoriale di pubblicazioni per il Ministero delle Finanze
- Membro Commissioni di gara ACI e di selezione del personale Finanze
- Coordinamento nazionale uffici URP Finanze

Data 07/05/2025