



Automobile Club d'Italia

Automobile Club d'Italia
Protocollo Uscita
DSPC/0001646/19
Data 07/10/2019
Cod. Registro: DSPC

AI DIRETTORI GLI AUTOMOBILE CLUB

AI DIRETTORI COMPARTIMENTALI

e, p.c. ALL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI
VALUTAZIONE

LORO SEDI

OGGETTO: Pianificazione attività Automobile Club per l'anno 2020.

Facendo seguito alle indicazioni fornite in merito al ciclo della performance per l'anno 2020 con nota di questa Segreteria Generale prot. DSPC n.854/19 del 9 maggio scorso, si riportano di seguito elementi utili ai fini della pianificazione di codesti AC ed al coordinamento con la pianificazione dell'ACI.

In particolare, allo stato, risultano formulate dalle strutture centrali le seguenti proposte di iniziative che potranno veder il coinvolgimento degli Automobile Club:

- iniziative inerenti alla promozione associativa (all. 1);
- terza annualità del progetto "Analisi potenzialità di sviluppo delle Reti della Federazione" (all.2);
- "Supporto e rafforzamento della rete della Federazione" (all.3);
- "I love sport Karting in piazza" (all.4);
- "Supporto nella gestione delle attività e delle iniziative di implementazione del Club ACI storico" (all.5);
- terza annualità del progetto "Implementazione e sviluppo degli strumenti multicanali in materia di infomobilità" (all.6);
- "Sicurezza ed educazione stradale, mobilità, sport e turismo automobilistico" (all.7);
- "Diffusione del modello europeo di qualità CAF all'interno della Federazione" (all.8);
- Promozione e sviluppo delle buone prassi a livello nazionale ed europeo" (all.9);
- "Rilevazione dei comportamenti di guida" limitatamente agli AC coinvolti (all.10);
- "Certificazione ambientale degli eventi sportivi motoristici organizzati dagli AC" limitatamente agli AC coinvolti (all.11);
- accordi di collaborazione a livello locale in materia di mobilità e sicurezza, promozione culturale e turistica, valorizzazione del territorio e degli eventi sportivi automobilistici; le relative informazioni di dettaglio saranno successivamente fornite.



Automobile Club d'Italia

Come per le precedenti annualità, si tratta, al momento, di indicazioni necessariamente orientative e non definitive, che rimangono subordinate alle determinazioni finali in merito ai Piani e progetti ed agli Obiettivi della Federazione ACI per il triennio 2020-2022 che il Consiglio Generale dell'Ente adotterà nel corrente mese di ottobre e che, come di consueto, saranno tempestivamente comunicate a codesti AC.

Nelle more, eventuali ulteriori informazioni potranno essere richieste direttamente alle Strutture centrali proponenti.

Nell'ambito del processo di pianificazione di codesti Automobile Club, si raccomanda di attenersi alle indicazioni previste dal vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance della Federazione ACI (SMVP), con particolare riguardo alla preventiva definizione delle risorse umane, strumentali ed economico-finanziarie che si prevedono di impegnare per le singole iniziative, alla sostenibilità delle attività/progetti locali previsti rispetto agli equilibri di bilancio dell'AC, nonché all'individuazione di obiettivi, indicatori e target conformi a quanto previsto dal SMVP.

Si fa rinvio, per ogni ulteriore aspetto, a quanto già comunicato con la citata nota prot n.854/19, con la raccomandazione di assicurare il puntuale rispetto delle scadenze ivi indicate.

Con i migliori saluti.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Gerardo Capozza)

Allegati n.11

CC/PA

SCHEMA ATTIVITA' - OBIETTIVO					
PRIORITA' POLITICA Sviluppo servizi associativi					
AREA STRATEGICA Consolidamento e sviluppo compagine associativa					
OUTCOME		INDICATORI DI OUTCOME			
STAKEHOLDER					
Soci acquisiti e potenziali - Enti e Associazioni					
DENOMINAZIONE DEL PROCESSO Promozione associativa					Anni 2020-2021-2022
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		SI ☒	NO ☐		
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi In assonanza con la natura stessa dell'ACI, Ente pubblico non economico a base associativa, il processo raggruppa tutte le iniziative volte a promuovere l'incremento della compagine nazionale e la stabilizzazione del portafoglio acquisito, in funzione del miglioramento dei risultati economici da produzione associativa, ma anche del consolidamento del ruolo istituzionale della Federazione in termini di crescente livello di rappresentatività nel contesto socio-politico nazionale. Si tratta di un obiettivo di Federazione da apprezzare quantitativamente, sotto l'aspetto dell'incremento percentuale dei Soci a livello di Ente e di ciascun Automobile Club nell'ambito della circoscrizione territoriale di rispettiva competenza, che assume al tempo stesso una valenza qualitativa, poiché una crescente base associativa sottende un maggiore grado di incidenza nel tessuto sociale delle azioni svolte dall'ACI e dei valori che permeano lo spirito della Federazione, con particolare riguardo alla diffusione di una cultura della mobilità ispirata ai principi della sicurezza, della tutela ambientale e della sostenibilità. Declinando l'obiettivo a livelli operativi, le azioni da intraprendere per incrementare la base associativa si incentrano prevalentemente su: A) Realizzazione di Campagne promozionali. Compatibilmente con le disponibilità di bilancio dei relativi esercizi, si prevede di realizzare nel triennio 2020-2022, almeno n.3 complessive Campagne/anno, via web, radio e mailing, da indirizzare a Soci e Prospect; B) Realizzazione della Campagna incentivante per Delegazioni e del Concorso ad estrazione per i Soci. In tutte le sue annuali edizioni la Campagna, finalizzata ad imprimere un forte impulso all'associazionismo, ha conseguito risultati complessivamente soddisfacenti in termini di interesse e di coinvolgimento della Rete che ha partecipato proattivamente all'iniziativa. Come per le edizioni 2017, 2018, 2019, si ritiene di articolare la Campagna 2020 in due gare rivolte, rispettivamente, alle Delegazioni di sede e alle Delegazioni non di sede degli Automobile Club e in ulteriore concorso ad estrazione riservato ai Soci. C) Attivazione di iniziative di fidelizzazione. Atteso che la permanenza media del Socio con rinnovo automatico si attesta intorno a 8 anni, la fidelizzazione associativa garantisce una maggiore stabilità della compagine sociale e concorre anche all'efficiamento dei processi di acquisizione associativa, riducendo i costi di promozione e di marketing per i Soci fidelizzati e favorendo la concentrazione delle risorse disponibili sulle attività di nuova produzione. In linea con l'iniziativa già avviata nel 2019, si prevede nel prossimo triennio di attivare, per ogni annualità, un programma annuale di fidelizzazione, che potrà essere definito e tarato nei contenuti di dettaglio ad esito delle risultanze delle iniziative già avviate. D) Rilancio delle Convenzioni Nazionali che veicolano l'offerta delle tessere ACI verso l'ampia platea di iscritti ad Enti e/o Associazioni. Attraverso le Convenzioni Nazionali che ACI offre, negli stessi termini e alle medesime condizioni, a tutti gli Enti ed Associazioni interessati, gli iscritti acquisiscono le tessere ACI Gold e ACI Sistema a tariffa agevolata, contribuendo al consolidamento e alla stabilità della base associativa. Considerati i risultati già conseguiti in termini di convenzionamento, (Convenzioni attive: n.34 anno 2017, n.40 anno 2018 e n.46 anno in corso), si ritiene, in relazione al bacino di riferimento, di confermare per il prossimo triennio un trend delle nuove Convenzioni nella misura di + 3 per ogni annualità, rispetto alle Convenzioni attive al 31 dicembre dell'esercizio precedente, e di prevedere un progressivo aumento percentuale di rinnovo delle Convenzioni già in essere, pari ad almeno l'85% nell'anno 2020, l'87% nel 2021 e il 90% nel 2022.					
Risultati da conseguire In coerenza con lo scenario economico generale, che ancora non delinea le auspicate prospettive di ripresa, è stato previsto per l'anno 2019 un trend complessivo di crescita delle associazioni (produzione diretta) pari al +1% rispetto all'anno 2018. Relativamente al prossimo triennio, si ritiene di riformulare le seguenti previsioni a livello di Federazione (produzione diretta): anno 2020 +1,1% rispetto al 2019, anno 2021 +1,2% rispetto al 2020, anno 2022 +1,3% rispetto al 2021.					
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti					
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTORI)					
Automobile Club - ACI Informatica					
RISORSE UMANE IMPIEGATE (indicare il numero e la relativa qualifica)					
N.16 risorse (14 Area C e 2 Area B) + Società in house ACI Informatica SpA					
DURATA triennale					
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTE PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Numero associati (produzione diretta)	Data Base Soci	Dato associativo al 31 dicembre 2019	+1,1% rispetto al dato associativo 2019	+1,2% rispetto al dato associativo 2020	+1,3% rispetto al dato associativo 2021
Numero Soci fidelizzati	Data Base Soci	n. Soci fidelizzati al 31/12/2019	+2% rispetto ai Soci fidelizzati al 31/12/2019	+2,1 % rispetto ai Soci fidelizzati al 31/12/2020	+2,2 % rispetto ai Soci fidelizzati al 31/12/2021
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTE PER LA MISURAZIONE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Realizzazione di Campagne di promozione associativa verso i Soci e i Prospect	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	n.3 Campagne comunicazione via web, radio e mailing	n.3 Campagne comunicazione via web, radio e mailing	n.3 Campagne comunicazione via web, radio e mailing	n.3 Campagne comunicazione via web, radio e mailing
Realizzazione della Campagna incentivante Delegazioni e Concorso ad estrazione per i Soci	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	n.1 Campagna incentivante Delegazioni 2019	n.1 Campagna incentivante Delegazioni 2020	n.1 Campagna incentivante Delegazioni 2021	n.1 Campagna incentivante Delegazioni 2022
Varo e realizzazione di iniziative per la fidelizzazione Soci	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	n.1 iniziativa di fidelizzazione (ACI Gold e ACI Sistema a tariffa scontata)	n.1 iniziativa di fidelizzazione	n.1 iniziativa di fidelizzazione	n.1 iniziativa di fidelizzazione
Rilancio delle Convenzioni nazionali	Archivio Direzione/Convenzioni stipulate e rinnovate	n. Convenzioni nazionali stipulate al 31/12/2019 n. Convenzioni nazionali al 31/12/2019	almeno l'85% di rinnovo delle Convenzioni nazionali al 31/12/2020 +3 rispetto alle Convenzioni nazionali al 31/12/2019	almeno l'87% di rinnovo delle Convenzioni nazionali al 31/12/2020 +3 rispetto alle Convenzioni nazionali al 31/12/2020	almeno il 90% rinnovo delle Convenzioni nazionali al 31/12/2021 +3 rispetto alle Convenzioni nazionali al 31/12/2021
RIQUADRO C) DA COMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTE PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Numero associati (produzione diretta) per singolo Automobile Club	Data Base Soci	Dato associativo al 31 dicembre 2019	Da definire per ciascun AC in base alle variabili di contesto locale (penetrazione associativa/parco circolante al 31/12/2019)	Da definire per ciascun AC in base alle variabili di contesto locale (penetrazione associativa/parco circolante al 31/12/2020)	Da definire per ciascun AC in base alle variabili di contesto locale (penetrazione associativa/parco circolante al 31/12/2021)
Numero Soci fidelizzati per singolo Automobile Club	Data Base Soci	n. Soci fidelizzati al 31/12/2019	Da definire per ciascun AC in base al volume fidelizzati al 31/12/2019	Da definire per ciascun AC in base al volume fidelizzati al 31/12/2020	Da definire per ciascun AC in base al volume fidelizzati al 31/12/2021

SCHEDA PROGETTO					
PRIORITA' POLITICA Sviluppo servizi associativi					
AREA STRATEGICA Consolidamento e sviluppo della compagine associativa					
OUTCOME		INDICATORI DI OUTCOME			
STAKEHOLDER Soci e prospect, Rete delle Delegazioni ACI, Automobile Club					
DENOMINAZIONE DEL PROGETTO Analisi potenzialità di sviluppo delle Reti della Federazione					Anno/i 2018-2020
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		SI ☒	NO ☐		
Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi (Per i progetti in prosecuzione descrivere i risultati conseguiti nelle annualità precedenti) In linea con le Direttive strategiche deliberate dall'Assemblea e con specifico riguardo alla priorità di sviluppo della compagine associativa ACI, il progetto si incentra sulle due componenti del sistema d'offerta, canali e prodotti/mercati, nell'ottica di incrementare l'associazionismo mediante un'azione sinergica ed integrata. A) Con riferimento alla prima componente, "canali di distribuzione", sulla scorta delle indicazioni fornite dal Gruppo di Lavoro istituito con delibera presidenziale n.7734 del 18 febbraio 2016, è stato previsto lo sviluppo di un nuovo modello di analisi dei risultati associativi articolato, attraverso progressivi gradi di dettaglio e disaggregazione, a livello di ciascuna Area Compartimentale, Regione di appartenenza, Automobile Club di riferimento e singola Delegazione AC. Ciò al fine di "radiografare" l'intera rete di vendita, in una visione d'insieme integrata e al tempo stesso dettagliata, che consenta di individuare il potenziale di mercato e di crescita dell'associazionismo, con l'obiettivo di riqualificare la Rete ACI attraverso un processo di razionalizzazione governato dalla valutazione congiunta di una serie di variabili significative quali, tra l'altro, il bacino di mercato, le caratteristiche quali-quantitative della domanda, le eventuali sovrapposizioni o aree scoperte, la performance commerciale e di contesto competitivo in termini di quota, copertura, penetrazione. Il modello, di proficuo supporto alle strategie di sviluppo della rete distributiva della Federazione, mette in relazione il patrimonio informativo dell'Ente (andamento produzione associativa, tasso di fidelizzazione, mix di prodotto e valore di vendita, indice di penetrazione rispetto al circolante, volumi di accesso del pubblico agli sportelli) con molteplici informazioni di mercato e socio-demografiche (es. popolazione residente, anche straniera, suddivisione per fasce d'età, reddito familiare e pro-capite, ecc.). Si tratta di un approccio che considera ciascun punto di servizio ACI come un partner della Rete della Federazione, volto a realizzare risultati associativi e di fidelizzazione, tenendo conto non solo delle performance storiche, ma anche dello specifico contesto di mercato e del potenziale effettivamente disponibile. Nella prima parte dell'anno 2018 sono state portate a compimento le attività di progettazione e di realizzazione del modello di analisi; a seguire si è dato corso all'applicazione dello stesso su un primo gruppo di 20 Automobile Club. Nel 2019 è prevista la diffusione a tappeto del modello di analisi sui restanti 81 Automobile Club. Peraltro, in sede di presentazione dell'analisi presso ciascun Sodalizio, sono state formulate contestualmente, nel corso del primo biennio progettuale, ad ogni Automobile Club le relative proposte di razionalizzazione e di riqualificazione della Rete, in modo da mettere a frutto con immediatezza i risultati delle analisi svolte e consentire il tempestivo avviamento delle conseguenti iniziative da parte di ciascun AC interessato. Si è pertanto determinata un'utile ed efficace anticipazione delle attività già pianificate per la terza e ultima annualità del progetto; conseguentemente si prevede ora di attivare, nell'anno 2020, una fase di follow up degli Automobile Club di tutta la Federazione in ordine alle predette analisi/proposte ed alle iniziative che ciascun Sodalizio avrà ritenuto di attivare sulla propria Rete. Per quanto riguarda la seconda componente - "mercati/prodotti", si è ritenuto opportuno dedicare la massima attenzione a due settori considerati strategici: il mercato dei giovani e quello aziendale. B) Relativamente ai giovani, nel corso del 2018 è stata condotta, attraverso una primaria Società di ricerche di mercato, una analisi quali-quantitativa per rilevare le specifiche esigenze del segmento. I risultati dell'analisi sono stati utilizzati, nel corso della prima annualità del progetto, per definire un primo piano di sviluppo verso i giovani e nel 2019 in funzione del varo di un'offerta associativa loro dedicata. Quest'ultima sarà realizzata ad esito di ulteriori approfondimenti con particolare riguardo ai contenuti di una formula per i giovani che, in linea con le aspettative e le tendenze delle nuove generazioni, deve presentare spiccati contenuti tecnologici e rispondere alle esigenze di una mobilità sempre più orientata alla sostenibilità, all'ambiente, alla condivisione e all'intermodalità. Entro l'anno 2020 si prevede di lanciare tale nuova formula associativa sulla Rete della Federazione, compatibilmente con i tempi tecnici necessari per l'eventuale acquisizione di nuovi servizi ad implementazione della formula stessa. C) Quanto infine al mercato aziendale, è stata elaborata nel 2018 una proposta di revisione diretta a semplificare l'offerta, a renderla più performante e con più alta marginalità, anche al fine di mantenere l'equilibrio tra i relativi costi e ricavi. Tale revisione, completata nel primo semestre 2019, è stata estesa in via sperimentale, giusta delibera del Comitato Esecutivo del 20 giugno 2019, sulla Rete degli Automobile Club. Nell'anno 2020, alla luce dei risultati di tale iniziativa, si valuteranno gli effetti delle misure adottate, anche in relazione ai costi da sostenere per i servizi inclusi nelle tessere aziendali in dipendenza, oltre che del nuovo assetto dei rapporti economici con ACI Global (affidataria dall'anno 2019 dei servizi ai Soci in regime di in house providing), anche dei nuovi premi assicurativi in vigore dal 1° luglio 2019. Ciò consentirà di proporre eventuali ulteriori interventi sul sistema d'offerta alle aziende e sulle variabili gestionali in funzione del progressivo miglioramento del rapporto costi/ricavi.					
Risultati da conseguire 1) Follow up degli Automobile Club di tutta la Federazione in ordine alle analisi presentate nel primo biennio progettuale e alle azioni proposte ai fini della razionalizzazione e riqualificazione della Rete. 2) Lancio della formula associativa dedicata ai giovani; 3) Ulteriori interventi di ottimizzazione del sistema azienda sulla base dell'analisi dei risultati della sperimentazione.					
CAPO PROGETTO Alessandra Rosa					
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR) ACI Informatica, Direzioni Compartimentali, Automobile Club					
RISORSE UMANE IMPIEGATE (indicare il numero e la relativa qualifica): N.16 risorse (14 Area C e 2 Area B) + Società in house ACI Informatica SpA					
DURATA triennale					
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROGETTI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO (2018)	TARGET II ANNO (2019)	TARGET III ANNO (2020)
Analisi georeferenziata ed associativa della Federazione ACI	Documentazione ACI Informatica		Predisposizione N.1 modello di analisi territoriale e sua diffusione presso 20 Automobile Club	Diffusione del modello di analisi presso 81 Automobile Club	Follow up degli AC in ordine alle proposte di azioni per la razionalizzazione e la riqualificazione della Rete.
Analisi delle potenzialità del mercato dei giovani e azioni di sviluppo	Documentazione ACI Informatica		Definizione di n.1 piano di rilancio delle formule associative verso i giovani	Realizzazione e varo della formula giovani	Diffusione della formula associativa giovani alla Rete della Federazione

Analisi del mercato aziendale e azioni associative	Documentazione Direzione Attività Associate e Gestione e Sviluppo Reti		Definizione n.1 campagna associativa per il target aziendale	Avvio di una fase sperimentale su alcuni AC "pilota"	Ulteriori interventi di ottimizzazione del sistema azienda sulla base dell'analisi dei risultati della sperimentazione
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROGETTO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO (2018)	TARGET II ANNO (2019)	TARGET III ANNO (2020)
Analisi georeferenziata ed associativa della Federazione ACI	Documentazione ACI Informatica		Predisposizione N.1 modello di analisi territoriale e sua diffusione presso 20 Automobile Club	Diffusione del modello di analisi presso 81 Automobile Club	Follow up degli AC in ordine alle proposte di azioni per la razionalizzazione e la riqualificazione della Rete.
Analisi delle potenzialità del mercato dei giovani e azioni di sviluppo	Documentazione ACI Informatica		Definizione di n.1 piano di rilancio delle formule associative verso i giovani	Realizzazione e varo della formula giovani	Diffusione della formula associativa giovani alla Rete della Federazione
Analisi del mercato aziendale e azioni associative	Documentazione Direzione Attività Associate e Gestione e Sviluppo Reti		Definizione n.1 campagna associativa per il target aziendale	Avvio di una fase sperimentale su alcuni AC "pilota"	Ulteriori interventi di ottimizzazione del sistema azienda sulla base dell'analisi dei risultati della sperimentazione
RIQUADRO C) DA COMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROGETTO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO

SCHEMA ATTIVITA'- OBIETTIVO						
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA Sviluppo servizi associativi					
	AREA STRATEGICA Consolidamento e sviluppo compagine associativa					
	OUTCOME		INDICATORI DI OUTCOME			
	STAKEHOLDER					
	DENOMINAZIONE DEL PROCESSO Supporto e rafforzamento della Rete della Federazione					Anno 2020
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		SI ☐	NO ☒			
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi Il processo comprende le attività destinate a sostenere la Rete della Federazione quale polo nevralgico, non solo per la distribuzione e la vendita delle tessere associative e, dunque, per l'ingaggio di nuovi Soci, ma per l'espansione ed il radicamento sul territorio della presenza e dell'immagine della Federazione. Tale sostegno si declina, a beneficio degli Automobile Club e della Rete delle Delegazioni AC, in termini di formazione, aggiornamento, azioni di incentivazione, strumenti di marketing e CRM, iniziative di comunicazione e, in generale, in ogni forma di affiancamento nella scelta e nell'utilizzo di risorse tecnologicamente evolute per la professionalizzazione degli operatori della Rete in funzione della crescita associativa. Lo sviluppo di una rete di vendita proattiva richiede innovazione in termini di metodologie e strumenti, analisi dei bisogni dei clienti, efficacia del sistema di offerta ed è un processo ciclico, composto da fasi integrate, tutte determinanti per il risultato finale, che riguardano la preparazione e la motivazione degli operatori, la comunicazione interna ed esterna, l'adozione di interventi di ottimizzazione, il controllo dei risultati. In virtù del vincolo federativo che lega l'Ente agli Automobile Club, il processo richiede un importante impegno da parte dell'ACI in competenze, comunicazione, tecnologie, presenza sul territorio per rafforzare le Reti locali facenti capo e governate dai rispettivi Automobile Club, in linea con il modello organizzativo che identifica nella Rete AC/Delegazioni il nodo per l'acquisizione associativa, da sostenere con la messa a disposizione di strumenti per una gestione sempre più proattivamente orientata alla relazione con i Soci acquisiti e potenziali. Declinando l'obiettivo a livelli operativi, le azioni da intraprendere per rafforzare la Rete si incentrano su: A) <u>Attività di formazione e di affiancamento per gli addetti della Rete</u>, da svolgere attraverso l'organizzazione di corsi sul territorio. L'obiettivo è quello di assicurare l'erogazione di n.1 corso/anno a ciascun Automobile Club interessato che aderisca all'iniziativa; B) <u>Incontri informativi e di aggiornamento</u> con tutte le componenti della Rete della Federazione, da organizzare nell'ambito dell'Area Compartimentale di riferimento, per aggiornare ed informare i partecipanti in ordine alle attività di sviluppo e promozione dell'associazionismo, convogliare l'impegno e il contributo di ognuno in una visione condivisa degli obiettivi da perseguire, alimentare lo spirito di squadra, conoscere e mutuare le pratiche migliori; C) <u>Definizione e sperimentazione di un nuovo canale complementare a livello locale</u>, in modo che le potenzialità del canale diretto siano sperimentalmente integrate da quelle di una rete aggiuntiva in grado di promuovere l'associazionismo in aree territoriali non adeguatamente presidiate. L'obiettivo per l'anno 2020 sarà, dunque, la sperimentazione di un canale complementare locale oltre ai tre già attivi, per i quali proseguiranno le attività di monitoraggio, sviluppo e gestione: ACI Point Global (vendita delle tessere associative presso i Centri Delegati di ACI Global), SARA (vendita delle tessere FacileSarà e ACI Point SARA), Ready2Go (vendita delle tessere associative presso le autoscuole del circuito R2G).						
Risultati da conseguire - predisporre le condizioni per adeguare al meglio la Rete alla tipologia dei prodotti/servizi ACI ed al mercato locale di riferimento; - sviluppare una Rete progressivamente più ampia, tecnologicamente evoluta, proattiva e professionalizzata.						
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti						
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR) ACI Informatica, Automobile Club						
RISORSE UMANE IMPIEGATE (indicare il numero e la relativa qualifica) N.16 risorse (14 Area C e 2 Area B) + Società in house ACI Informatica SpA						
DURATA triennale						
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE						
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO	
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE						
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO	
Attività di formazione e di affiancamento per addetti della Rete	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	n. 1 corso per ciascun AC interessato all'iniziativa	n. 1 corso per ciascun AC interessato all'iniziativa	n. 1 corso per ciascun AC interessato all'iniziativa	n. 1 corso per ciascun AC interessato all'iniziativa	
Incontri informativi e di aggiornamento	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	n.5 incontri sul territorio	n.1 incontro sul territorio per ciascuna Area Compartimentale	n.1 incontro sul territorio per ciascuna Area Compartimentale	n.1 incontro sul territorio per ciascuna Area Compartimentale	
Definizione e sperimentazione di nuovi canali complementari a livello locale per l'acquisizione associativa	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	---	N.1 canale locale	N.1 canale locale	N.1 canale locale	
RIQUADRO C) D'ACCOMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE						
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO	
Attività di formazione e di affiancamento per addetti della Rete	Archivio Direzione/Relazioni tecniche ACI Informatica	n.1 corso per ciascun AC	n.1 corso per ciascun AC	n.1 corso per ciascun AC	n.1 corso per ciascun AC	

Collegamento alla mappa strategica		SCHEMA ATTIVITA'					
		PRIORITA' POLITICA: Rafforzamento ruolo e attività istituzionali					
		AREA STRATEGICA: Servizi ed attività istituzionali					
		OUTCOME Lo sport automobilistico come strumento didattico		INDICATORI DI OUTCOME diffusione ed apprendimento dei principi di sicurezza stradale e mobilità eco-sostenibile			
		STAKEHOLDER: AC Provinciali - Aziende di settore - Piloti testimonial					
		DENOMINAZIONE PROGETTO: I LOVE SPORT KARTING IN PIAZZA				ANNI: 2019/2021	
		SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE?		OBIETTIVO: Obiettivo quello di diffondere e trasmettere allo stesso tempo i valori della sicurezza e l'educazione stradale ai più piccoli con iniziative legate al mondo dello sport automobilistico ed incentivare l'avvicinamento alla nostra disciplina sportiva, mediante attività ludico educative sempre più attente e vicine al concetto di mobilità eco-sostenibile. L'attività vede infatti l'impiego di kart elettrici e attività di contorno atte a diffondere tali principi: make cars green.			
Descrizione del processo e indicazioni obiettivi operativi: prosegue l'attività Karting in Piazza, che ha riscosso notevole successo in tutte le sue edizioni precedenti e vede coniugare l'educazione stradale al mondo del karting. Lo scopo è quello di avvicinare bambini tra i sette ed i nove anni al primo step del nostro sport con la partecipazione attiva degli Automobile Club selezionati in base ai criteri già adottati nelle edizioni precedenti, ovvero una rotazione tra nove ACP che, su invito della Federazione, desiderano aderire alla manifestazione. Ciò per garantire al meglio il presidio sul territorio nazionale. Dal 2019 ha preso la denominazione di I LOVE SPORT KARTING IN PIAZZA e comprende iniziative da svolgere nei giorni che precedono e seguono alle tappe del tour (seminari e conferenze con presenza di un testimonial, attività di promozione DSA/AACC con esposizione di auto elettriche, prototipi ecc.) sempre orientate alla sicurezza stradale, alla mobilità eco-sostenibile ed alla diffusione del nostro sport. Per l'anno 2020 l'attività, ed in particolare la parte didattica, si arricchisce con l'inserimento del progetto che la DESMOT ha ideato e realizzato in collaborazione con la FIA. Il progetto prevede la creazione di un format educativo e la realizzazione di un filmato sotto forma di cartone animato, quindi più a misura di bambino, che avrà come contenuti i valori dello sport in generale e della sicurezza stradale con particolare riferimento al karting. Di questo nuovo format se ne prevede la diffusione in due grandi eventi legati anche al motorsport. Risultati da conseguire: diffusione delle nozioni principali di sicurezza stradale con conseguente riflesso positivo dell'immagine di ACI per coniugare nozioni di carattere sportivo con quelle educative. ACI si vede protagonista di questa idea innovativa non più solo a livello nazionale ma internazionale con contestuale ampliamento e diffusione della sua mission per una mobilità eco-sostenibile unitamente ai valori dello sport anch'esso orientato sempre più verso ecologia ed innovazione.							
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: DIREZIONE PER LO SPORT AUTOMOBILISTICO (DSA)							
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE ED ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (contributor): DSA - ACI SPORT SPA - ACP - DESMOT -							
RISORSE UMANE IMPIEGATE: DSA 7 + DESMOT 5 (esclusi i dirigenti)							
DURATA TRIENNALE (2019-2021)							
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROGETTI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE							
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO		FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO (2020)	TARGET III ANNO	
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE							
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE		FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE (per 2020)	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO (2020)	TARGET III ANNO	
Numero bambini partecipanti karting in piazza		Attestati rilasciati Archivio DSA	n.2000 bambini - stima 2019	2000 bambini	2100 bambini	2300 bambini	
Numero eventi attività collaterali al karting in piazza		Archivio DSA	n.5 eventi stima 2019	5 eventi	6 eventi	7 eventi	
Numero tappe per la diffusione del nuovo format educativo		Archivio DSA/DESMOT	--	--	2 tappe archivio DSA/DESMOT	---	
RIQUADRO C) DA COMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE							
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'		FONTI PER LA MISURAZIONE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO (2020)	TARGET III ANNO	
Numero tappe per la diffusione del nuovo format educativo		Archivio DSA/DESMOT	--	--	2 tappe archivio DSA/DESMOT	---	

SCHEMA ATTIVITA'-OBIETTIVO: Supporto nella gestione delle attività e delle iniziative di implementazione del Club ACI Storico					
PRIORITA' POLITICA Rafforzamento ruolo e attività istituzionali					
AREA STRATEGICA Servizi ed attività istituzionali					
OUTCOME: implementazione e sviluppo dei servizi offerti agli appassionati di auto storiche e cultori del motorismo storico		INDICATORI DI OUTCOME: servizi offerti agli appassionati di auto storiche ed implementazione e diffusione della cultura della tutela delle auto storiche quale patrimonio nazionale			
STAKEHOLDER: Soci ACI Storico, Club di cultori di auto storiche, Musei di auto storiche, Enti o Associazioni nel agiscono nell'interesse del motorismo storico, appassionati di auto storiche					
DENOMINAZIONE DEL PROCESSO: Supporto nella gestione delle attività e delle iniziative di implementazione del Club ACI Storico					Anno 2020
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		NO			
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi l'attività consiste nell'azione di supervisione, coordinamento, impulso ed indirizzo delle attività di competenza di ciascuna Struttura e/o Società dell'Ente coinvolte nello sviluppo del Club ACI Storico. In tale ambito la Direzione assicura altresì attività di consulenza normativa e di supporto operativo specialistico. La consulenza normativa riguarda la stesura di importanti documenti destinati alla regolamentazione della vita del Club ACI Storico, quali, ad esempio, per il passato, le modifiche allo Statuto ACI Storico, la Convenzione quadrilaterale (ACI, ACI Storico, ACI Sport, ACI Informatica), il Regolamento d'uso del Marchio e il Regolamento del Registro ACI Storico. Anche attualmente sono redatti dalla Direzione scrivente vari altri atti tra cui regolamenti e convenzioni oltre alle proposte di modifica del Regolamento del registro ACI Storico. Il supporto operativo specialistico consiste nella ideazione e attuazione di attività e di strumenti necessari per la vita del Club come il Registro ACI Storico e il sito, oltre che nella gestione delle relazioni, nel coordinamento delle altre strutture ACI coinvolte nella medesima attività e nel supporto operativo agli Organi del Club stesso di cui cura la redazione dei verbali di tutte le riunioni degli Organi ACI Storico. In tale ambito risulta di importanza strategica il perseguimento di sinergie con altri soggetti impegnati nel settore del motorismo storico. Tali sinergie possono essere perseguite tramite lo strumento dell'affiliazione ideato per promuovere il valore della cultura del motorismo storico come intesa dal Club ACI Storico e attuata con accordi e convenzioni con Musei, Club di appassionati, che decidono di aderire e sostenere i medesimi valori. Altri strumenti di tutela e valorizzazione dei veicoli storici sono rappresentati da accordi con altri importanti referenti nel settore dei veicoli storici, finalizzati alla costruzione di sinergie in grado di divenire polo di interfaccia anche per i referenti istituzionali.					
Risultati da conseguire					l'obiettivo
consiste nel rafforzamento del ruolo di ACI e di ACI Storico nel campo della valorizzazione e promozione del patrimonio motoristico italiano e nell'implementazione delle attività a livello locale tramite il coinvolgimento e la cooperazione degli Automobile Club e dei Club Affiliati.					
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo					
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR): Direzione per lo Sport Automobilistico, tutti gli Automobile Club, ACI Sport Spa, ACI Informatica					
RISORSE UMANE IMPIEGATE n. 1 risorsa DESMOT (C5)					
DURATA annuale					
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASLINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASLINE	TARGET I ANNO 2020	TARGET II ANNO 2021	TARGET III ANNO 2022
Stesura atti, regolamenti e accordi tra cui gli accordi di affiliazione con i Club di appassionati e con i Musei	Archivio di Direzione	n.3 atti tra regolamenti/ accordi/affiliazioni	n.5 atti tra regolamenti/ accordi/affiliazioni		
Analisi del settore dei veicoli storici	Archivio di Direzione	non presente nella programmazione attività 2019	n. 1 documento di supporto alla Presidenza dell'Ente		
RIQUADRO C) DA COMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASLINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO

SCHEDA ATTIVITA'- OBIETTIVO Infomobilità ACI					
PRIORITA' POLITICA Rafforzamento e Ruolo Attività Istituzionali					
AREA STRATEGICA Attività Istituzionali					
OUTCOME: Implementazione e sviluppo dei servizi offerti ai Soci ACI nel settore dell'Infomobilità		INDICATORI DI OUTCOME: numero e tipologie servizi di infomobilità offerti			
STAKEHOLDER: Soci ACI; Cittadini automobilisti; Pubbliche Amministrazioni Locali; Forze dell'Ordine e Polizie Locali; Gestori delle Reti Stradali; Operatori dell'Infomobilità Nazionale e Locale; Media (Radio, TV, Siti Web, Servizi Sociali) che si occupano di Infomobilità e Sicurezza Stradale.					
DENOMINAZIONE DEL PROCESSO: Implementazione e sviluppo degli strumenti multicanali in materia di infomobilità					Anni 2020 - 2021 - 2022
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		SI			
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi: con l'anno 2020 si conclude il progetto triennale 2018/2020 denominato LuceVerde Italia e finalizzato alla creazione di un nuovo Sistema Autonomo di Infomobilità ACI. Per gli anni 2021 e 2022 l'infomobilità ACI proseguirà con la realizzazione di attività strategiche per l'Ente, finalizzate allo sviluppo ed all'ampliamento del servizio Luce Verde Italia sotto il profilo della multicanalità e della personalizzazione delle informazioni rivolte sia ai Soci ACI che ai cittadini in generale. Gli sviluppi e le implementazioni riguarderanno i seguenti canali: - Portale Luceverde.it; - Luceverde Radio; - Luceverde Mobile; - Contact Center evoluto. I canali sopra descritti, in definitiva, si arricchiranno di contenuti "esclusivi" in grado di fornire informazioni sulla circolazione e sul traffico incentrate sulle esigenze del singolo fruitore e sullo specifico tragitto in tempo reale. Tali servizi oltre a migliorare la facilità negli spostamenti degli automobilisti, avranno anche una rilevanza nella prevenzione delle situazioni di pericolo che possono costituire cause di incidentalità. Per gli anni 2021 e 2022 è prevista anche la prosecuzione della diffusione degli strumenti di informazione sul traffico e sulla mobilità locale, accessibili con modalità multicanali, per agevolare gli spostamenti degli utenti della strada in generale, perseguita tramite la conclusione di accordi con Enti Locali su tutto il territorio nazionale. La conclusione di tali accordi consente la raggiungibilità di un numero di cittadini - abitanti per provincia sempre maggiore. Il trend di crescita del potenziale numero di cittadini - abitanti vede necessariamente una diminuzione in fase di programmazione triennale, in quanto sono stati già sottoscritti a fine 2018 n. 8 accordi con le maggiori città italiane, proseguite anche nel corso del 2019 e tutt'ora in esecuzione. Di conseguenza rimanendo città con bacini di utenze per provincia meno popolosi, risulta necessario prevedere un incremento annuale di crescita per il 2021 e per il 2022 di 500.000 cittadini - abitanti per provincia a differenza del trend di 1.000.000 cittadini - abitanti in più programmato per l'anno 2020, rispetto al dato 2019.					
Risultati da conseguire: implementazione del servizio di Infomobilità ACI verso la multicanalità e la personalizzazione delle informazioni rivolte sia ai Soci ACI che ai cittadini in generale.					
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: Ufficio Infomobilità e Turismo					
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR): tutti gli Automobile Club, Direzione Attività Sportive e Direzione Risorse Umane e Affari Generali					
RISORSE UMANE IMPIEGATE (indicare il numero e la relativa qualifica): n. 3 risorse Ufficio Infomobilità e Turismo (+ n.3 risorsa DESMOT (n. 2 C5; n.1 C4).					
DURATA: triennale					
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE 2018	TARGET PROGETTO I ANNO 2020	TARGET ATTIVITA' II ANNO 2021	TARGET ATTIVITA' III ANNO 2022
Numero di accordi con Enti Locali finalizzati alla diffusione di informazioni sul traffico e sulla mobilità locale, accessibili attraverso strumenti multicanali, per agevolare gli spostamenti degli utenti della strada in generale	Dati ISTAT/ANFIA	Luceverde City in ulteriori 3 città (nel 2018 raggiunte n. 8 città per un bacino potenziale totale di 11.853.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City)	Luceverde City in ulteriori 3 città (per un bacino potenziale totale di 14.900.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City/ 1.000.000 cittadini - abitanti in più rispetto al dato 2019)	Luceverde City in ulteriori 3 città (per un bacino potenziale totale di 15.400.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City/ 500.000 cittadini - abitanti in più rispetto al dato 2020)	Luceverde City in ulteriori 3 città (per un bacino potenziale totale di 15.900.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City/ 500.000 cittadini - abitanti in più rispetto al dato 2021)
Ottimizzazione e sviluppo dei sistemi multicanali di infomobilità attraverso la realizzazione di nuovi servizi e applicazioni, finalizzati ad offrire ai cittadini informazioni sulla mobilità, orientate sulle esigenze personali del singolo ed in tempo reale	Archivio di Direzione	Nel 2018 sono stati rilasciati i seguenti servizi: il nuovo Portale Luceverde.it aperto ai cittadini e con Area riservata ai Soci; l'App "Luceverde" per iOS e Android, con Area riservata ai Soci con punti di interesse ed itinerari personalizzati; l'avvio del Contact Center evoluto con la possibilità di accedere attraverso una interazione vocale telefonica con operatore virtuale.	1. Estensione del Contact Center Evoluto e delle APP "luceverde" alle città incluse nel programma Luceverde City; 2. Individuazione e diffusione di un dispositivo da installare presso alcune delegazioni di un AC per la diffusione della Web radio Luceverde; 3. Sviluppo di funzionalità di assistente virtuale per consentire al cittadino (tramite interazione vocale) di ricevere informazioni di proprio interesse sulla mobilità.	1. Estensione del Contact Center Evoluto e delle APP "luceverde" alle città incluse nel programma Luceverde City; 2. Realizzazione di una chat bot in tempo reale, per gestire indicazioni/comunicazioni in materia di infomobilità (con servizio premium per i soci ACI); 3. Realizzazione di trasmissioni in diretta con rubriche in tema di mobilità/sicurezza stradale.	1. Estensione del Contact Center Evoluto e delle APP "luceverde" alle città incluse nel programma Luceverde City; 2. Sperimentazione di sistemi di prenotazione e pagamento personalizzati sia per servizi di concierge (servizi di assistenza personalizzata) sia per eventi (concerti, eventi sportivi, etc); 3. Studio fattibilità e realizzazione di un pilota per creare un DB comune, tra i vari Automobile Club Europei per uno scambio dati di infomobilità, per erogare servizi di informazioni sulla viabilità e traffico ai propri soci anche all'estero.
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE 2018	TARGET PROGETTO I ANNO 2020	TARGET ATTIVITA' II ANNO 2021	TARGET ATTIVITA' III ANNO 2022
Numero di accordi con Enti Locali finalizzati alla diffusione di informazioni sul traffico e sulla mobilità locale, accessibili attraverso strumenti multicanali, per agevolare gli spostamenti degli utenti della strada in generale	Dati ISTAT/ANFIA	Luceverde City in ulteriori 3 città (nel 2018 raggiunte n. 8 città per un bacino potenziale totale di 11.853.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City)	Si rimanda alla scheda progetto 2018/2020 *	Luceverde City in ulteriori 3 città (per un bacino potenziale totale di 15.400.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City/ 500.000 cittadini - abitanti in più rispetto al dato 2020)	Luceverde City in ulteriori 3 città (per un bacino potenziale totale di 15.900.000 comprensivo di tutti i servizi Luceverde City/ 500.000 cittadini - abitanti in più rispetto al dato 2021)
Ottimizzazione e sviluppo dei sistemi multicanali di infomobilità attraverso la realizzazione di nuovi servizi e applicazioni, finalizzati ad offrire ai cittadini informazioni sulla mobilità, orientate sulle esigenze personali del singolo utente ed in tempo reale	Archivio di Direzione	Nel 2018 sono stati rilasciati i seguenti servizi: il nuovo Portale Luceverde.it aperto ai cittadini e con Area riservata ai Soci; l'App "Luceverde" per iOS e Android, con Area riservata ai Soci con punti di interesse ed itinerari personalizzati; l'avvio del Contact Center evoluto con la possibilità di accedere attraverso una interazione vocale telefonica con operatore virtuale.	Si rimanda alla scheda progetto 2018/2020 *	1. Estensione del Contact Center Evoluto e delle APP "luceverde" alle città incluse nel programma Luceverde City; 2. Realizzazione di una chat bot in tempo reale, per gestire indicazioni/comunicazioni in materia di infomobilità (con servizio premium per i soci ACI); 3. Realizzazione di trasmissioni in diretta con rubriche in tema di mobilità/sicurezza stradale.	1. Estensione del Contact Center Evoluto e delle APP "luceverde" alle città incluse nel programma Luceverde City; 2. Sperimentazione di sistemi di prenotazione e pagamento personalizzati sia per servizi di concierge (servizi di assistenza personalizzata) sia per eventi (concerti, eventi sportivi, etc); 3. Studio fattibilità e realizzazione di un pilota per creare un DB comune, tra i vari Automobile Club Europei per uno scambio dati di infomobilità, per erogare servizi di informazioni sulla viabilità e traffico ai propri soci anche all'estero
* Con l'anno 2020 si chiude il progetto Infomobilità e si apre dal 2021 la fase della realizzazione delle attività con valore strategico per l'Ente					
RIQUADRO C) DCOMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO

SCHEDA ATTIVITA' - OBIETTIVO

Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA Rafforzamento e ruolo attività istituzionali	
	AREA STRATEGICA: Attività Istituzionali	
	OUTCOME: selezionare e realizzare contenuti e metodologie divulgative in materia di mobilità e sicurezza stradale per la realizzazione di azioni info-formative (corsi, iniziative ed eventi)	INDICATORI DI OUTCOME : realizzazione di contenuti anche condivisi con il MIUR ed il MIT e realizzazione da parte degli Automobile Club, anche con il supporto delle altre Strutture della Federazione, di iniziative, interventi info formativi volti a promuovere la mobilità responsabile e sicura rafforzando il ruolo della ACI nell'ambito di questo settore istituzionale
	STAKEHOLDER Istituti scolastici, genitori, studenti, gruppi ed associazioni di utenti della strada, Associazioni e Istituzioni che operano nel settore della mobilità e sicurezza stradale.	
	DENOMINAZIONE DEL PROCESSO: Iniziative in materia di Sicurezza ed Educazione Stradale, Mobilità, Sport e Turismo Automobilistico	Anno 2020/2022
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?	SI	
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi della DESMOT Negli ultimi anni sono stati consolidati i rapporti di collaborazione dell'ACI con il MIUR ed il MIT e con le altre Istituzioni ed Associazioni operanti nel settore dell'educazione e della sicurezza stradale, previsti ex 230 del CdS. Con specifico riferimento al MIUR, attualmente è operativa la proposta formativa ACI sui principali temi di educazione stradale per gli studenti di ogni ordine e grado con ben 9 format, presenti su "www.edustrada.it", il portale del MIUR. Tale proposta formativa è destinata ad arricchirsi ed aggiornarsi nel corso dei prossimi anni. Nell'ambito della collaborazione con il MIT, il tavolo di lavoro dedicato agli "Over 65" di cui ACI fa parte dalla sua costituzione avvenuta nel settembre 2016 - al momento ha prodotto come risultato una sintesi delle best practice esistenti, un'indagine sulla percezione del rischio ed un manuale on line finalizzato a supportare la formazione dei formatori. Nel prossimo anno dovrebbe essere avviata una prima fase di sperimentazione, ma la tempistica e le modalità, per ragioni organizzative del MIT, non potranno essere individuate e pianificate prima della fine dell'anno. Le attività citate (soprattutto i corsi e le attività con finalità info-formativa) costituiscono gli obiettivi operativi di educazione stradale della Federazione e vengono realizzati dagli AACC con l'ausilio, ove sussista la disponibilità, del personale delle UUTT, occasionalmente del personale di Sede Centrale e delle Società Collegate (ACI Informatica, con Ready2Go e Sara con Sara Safe Factor). In questi anni gli AACC hanno così erogato corsi e/o realizzato iniziative di educazione stradale sul territorio (corsi nelle scuole, iniziative in collaborazione con altri Enti ed Istituzioni di settore ed eventi di sensibilizzazione locali e nazionali), anche con la collaborazione del personale delle UUTT, ove disponibili, della Sede Centrale e delle Società Collegate, raggiungendo nel 2018 l'importante risultato di oltre 72.000 persone info/formate tra giovani ed adulti. In relazione agli obiettivi operativi di Direzione, al fine di garantire una presenza qualificata nell'ambito della programmazione nelle scuole, soprattutto nelle scuole primarie, dove diventerà obbligatorio l'insegnamento delle attività motorie alle quali sarà collegata l'educazione stradale, verrà rivisitato ed arricchito con video e materiali di supporto, il modulo "campi della sicurezza" che collega i valori dello sport a quelli della sicurezza stradale. Per la parte internazionale, anche per il nuovo anno si presenterà una proposta al FIA Grant per ottenere un finanziamento sulle attività divulgative di educazione stradale, mentre nei due anni successivi si parteciperà alle attività pianificate nell'ambito del <u>progetto europeo Pascal</u>, di cui ACI è componente del team di progetto, finalizzato alla divulgazione della conoscenza delle tecnologie dei veicoli semiautonomi e/o autonomi ed alla definizione della metodologia sperimentale di formazione alla relativa guida, secondo un indirizzo coerente anche con le direttive MIUR e MIT.		
*Obiettivi operativi. Criticità e nuovi obiettivi degli AACC proposti a partire dal 2020 Nel corso del 2019, tuttavia sono state segnalate dai Direttori Compartimentali alcune criticità, già manifestatesi occasionalmente nell'anno precedente, ma attualmente aggravatesi, che interessano diversi AACC. Tale fenomeno non consentirà di assicurare per il futuro di mantenere il trend crescente del numero delle persone info-formate degli ultimi anni. Le cause rappresentate sono diverse, tra quelle principali a carattere interno si annoverano: il <u>decrecente numero di risorse esperte e disponibili per realizzare corsi di info formazione sul territorio</u>, dovuto anche alle politiche di pensionamento (per quota 100) e alla minore disponibilità del personale di alcuni UUTT a causa dell'avvio delle procedure del documento unico; il <u>forte contenimento del budget di missione</u> che non consente d'inviare, in particolare in alcune provincie poco collegate, anche l'eventuale personale esperto disponibile presso altre sedi; infine <u>l'impossibilità per alcuni Direttori di operare direttamente</u>, coinvolti in altri pressanti impegni, non ultimo spesso anche quello della direzione ad interim di più AACC. Tra le principali criticità esterne è stato segnalato che in alcuni capoluoghi di provincia (es: AC Bolzano) per l'attività di educazione stradale le scuole preferiscono rivolgersi alla polizia municipale o, ove disponibile alla polizia stradale, in alcuni casi invece gli Istituti scolastici non sono interessati a proporre programmi specifici di educazione stradale. Questa Direzione ha rappresentato dette criticità e ha realizzato nel corso del 2019 sessioni formative dedicate ai colleghi inseriti in programmi formativi concordati con la DRUAG, nonché realizzando giornate formative presso le Aree Compartimentali, ove il budget di missione lo ha consentito. Con riferimento agli obiettivi di Federazione, si rende necessario perciò, come indicato dai Direttori Compartimentali, rendere l'obiettivo sfidante ma raggiungibile, spostando la quantificazione dei risultati sul numero di corsi e di eventi di educazione stradale, continuando nel contempo a monitorare il livello delle persone raggiunte. Gli obiettivi proposti per il prossimo anno saranno perciò il numero dei corsi presso le scuole e/o eventi di rilevanza locale in materia di mobilità e sicurezza stradale, di cui almeno uno per Automobile Club in occasione dei periodi e/o giornate dedicati alla mobilità e/o sicurezza stradale (settimana/e di sicurezza stradale, usualmente a maggio, infatti solo ogni due anni l'ONU indice quella mondiale, negli altri casi sono individuate una o più dalla FIA e/o altre organizzazioni; settimana della mobilità sostenibile (la 3ª settimana di settembre) e la giornata nazionale e mondiale dedicata alle vittime della strada (nella penultima domenica del mese di novembre).		
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE UFFICIO MOBILITA'E SICUREZZA STRADALE		
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE Tutti gli Automobile Club, Direzione per lo Sport Automobilistico, Direzione Risorse Umane e Affari Generali, Struttura per Progetti Comunitari Automotive e Turismo e Direzioni Compartimentali		
RISORSE UMANE IMPIEGATE n.7 risorse Ufficio Mobilità e Sicurezza Stradale (n.5 C5 ed n.2 C2)+ n.1 risorsa DESMOT (C5) ed 1 risorsa Direzione per lo Sport Automobilistico (C5)		
DURATA 01/01/2020-31/12/2022		

RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO (2020)	TARGET II ANNO (2021)	TARGET III ANNO (2022)
Corsi ed eventi di info-formazione di educazione stradale	Archivio della procedura informatica di monitoraggio della Direzione (accessibile alle Direzioni Compartimentali ed alimentata direttamente dagli Automobile Club)	L'indicatore ed i target proposti per il 2020 saranno diversi da quelli 2019 (*motivi segnalati nella descrizione del processo). Per il 2019 il numero generale delle persone info-formate con i contenuti dei moduli di educazione stradale dovrebbero raggiungere l'obiettivo di n.60.000.	Numero corsi presso le scuole e numero eventi secondo le indicazioni dei Direttori Compartimentali	Numero corsi presso le scuole e numero eventi secondo le indicazioni condivise con i Direttori Compartimentali che preveda almeno n.1 evento/iniziativa divulgativa per AC dedicato al "rispetto delle fasce deboli della mobilità, e persone con disabilità"	Numero corsi presso le scuole e numero eventi secondo le indicazioni condivise con i Direttori Compartimentali con almeno n.1 evento/iniziativa divulgativa per AC dedicato alla "mobilità e guida autonoma"
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO (2020)	TARGET II ANNO (2021)	TARGET III ANNO (2022)
Nuova versione del Modulo di educazione stradale "Campioni della Sicurezza" (modulo che coniuga i valori dello sport con quelli della educazione stradale per promuovere la cultura della mobilità sicura e consapevole)	Centro Documentazione ACI on line e/o (per i target bambini giovani ed adulti) portale MIUR www.edustrada.it (per il target studenti di ogni ordine e grado)	Realizzazione modulo base "campioni della sicurezza" ed aggiornamento al modulo "2ruote sicure"	Miglioramento e implementazione del modulo base "campioni della sicurezza" e realizzazione di schede implementative per i n. 2 moduli uno dedicato ai giovani e l'altro agli adulti con riferimento alla mobilità sostenibile	Realizzazione di schede integrative di n. 2 moduli (uno dedicato ai bambini ed uno ai giovani) per le scuole, con contenuti relativi al rispetto delle fasce deboli, con particolare riferimento alla mobilità delle persone con disabilità	Realizzazione nuovo format sulla guida assistita e guida autonoma destinato ai giovani ed agli adulti
Partecipazione in materia di educazione stradale ad un progetto internazionale (FIA e/o Europeo)	Proposta ACI (format di partecipazione al progetto FIA e/o rilascio documento di progetto nell'ambito della collaborazione per l'educazione stradale prevista dal il Progetto Pascal)	FIA Grant 2019 per la settimana dell'educazione stradale ONU/FIA	Trasmissione di n. 1 format di partecipazione al FIA Grant 2020	Partecipazione al progetto europeo "Pascal" con realizzazione di n.1 documento progettuale di proposta dei contenuti per la formazione dei guidatori dei veicoli a guida semiautonomia e/o autonoma	Completamento della fase test di sperimentazione formativa su 100 persone (giovani e/o adulti) prevista dal progetto Pascal, attraverso un simulatore di guida autonoma e/o semiautonomia
RIQUADRO C) DACOMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET III ANNO (2020)	TARGET III ANNO (2021)	TARGET III ANNO (2022)
Iniziative di carattere sportivo e di educazione stradale	Protocollo dell'Ente e Sito ACI	sperimentazione modulo base per l'organizzazione di 3 eventi locali (nel 2019 i ragazzi hanno avuto una sessione scolastica formativa di educazione stradale con il modulo base "campioni della sicurezza" propedeutica, a quella del Kart che maggiormente focalizza sull'apprendimento pratico dei ragazzi alla guida del kart	Eventi di "Kart in piazza" n. 1 nazionale e n. 1 locale, realizzati con l'utilizzo del modulo "Campioni della Sicurezza" aggiornato ed integrato con i nuovi materiali di supporto	non previsto	non previsto

SCHEDA ATTIVITA'-OBIETTIVO

PRIORITA' POLITICA: 3 - 4 Funzionamento organizzativo e Servizi delegati

AREA STRATEGICA: Ottimizzazione dell'organizzazione e dei servizi ACI

OUTCOME

INDICATORI DI OUTCOME

STAKEHOLDERS: Dipartimento Funzione Pubblica, EIPA, Foromez, Enti Territoriali, cittadini

DENOMINAZIONE DEL PROCESSO: Diffusione del modello europeo di qualità CAF all'interno della Federazione

Anni 2020-2022

SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?

SI



NO

In prosecuzione

Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi

Da diversi anni l'ACI è impegnato nel diffondere l'**applicazione del modello di qualità europeo CAF** presso le proprie articolazioni periferiche (sia AC che UUTT) al fine di perseguire il miglioramento qualitativo della performance e conseguentemente dei servizi resi ai cittadini, secondo standard di qualità europei.

Come noto, tale iniziativa si pone perfettamente in coerenza ed in continuità con gli **obiettivi strategici dell'Ente**, che ricomprendono il miglioramento dei processi produttivi interni secondo la metodologia CAF.

Al termine del percorso di applicazione, le Strutture coinvolte possono candidarsi alla **procedura europea CAF External Feedback (CEF)** per conseguire, previa verifica da parte dei valutatori della Funzione Pubblica, la certificazione europea di **Effective CAF User** per l'efficace utilizzo del modello.

Dal 2012 ad oggi sono **40 le strutture periferiche che hanno applicato il modello CAF**, di cui **22** hanno già ricevuto la **certificazione europea di Effective CAF User**.

A partire dal 2017, la progressiva applicazione del modello all'interno della Federazione ACI si avvale dell'utilizzo della piattaforma **online F@cile CAF**, realizzata dalla Funzione Pubblica per supportare le PA italiane nell'avvio dell'applicazione del modello.

Nel **2020** la Direzione, d'intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica, intende procedere alla ulteriore diffusione dell'iniziativa **F@cile CAF**, avviata dal 2017, ad altre Strutture periferiche ACI (AC e UUTT).

In particolare, il processo di diffusione del modello CAF, nel prossimo anno, sulla base di quanto condiviso con il Servizio Gestione Tasse, si orienterà a valorizzare prioritariamente l'utilizzo del modello CAF e la Certificazione europea CEF delle Strutture periferiche ACI verso le Amministrazioni territoriali (Regioni e Province Autonome) titolari del tributo automobilistico. Ciò nell'ottica di rafforzare le partnership con le Amministrazioni convenzionate e da convenzionare.

Nel corso dell'anno saranno, quindi, realizzate le seguenti attività: individuazione delle strutture periferiche ACI partecipanti alla nuova edizione di **F@cile CAF** privilegiando, ove possibile, le Strutture selezionate, in linea con il predetto obiettivo, con il Servizio Gestione Tasse e con il coinvolgimento delle Direzioni Compartimentali territorialmente competenti; predisposizione del processo di candidatura online; organizzazione del workshop di avvio delle attività di **F@cileCAF**; monitoraggio dei processi di autovalutazione e di pianificazione e attuazione del miglioramento delle Strutture.

Parallelamente, la Direzione curerà il percorso delle Strutture che si candideranno alla CEF 2020 ed eventualmente anche all'edizione CEF 2021.

Nel contesto, la Direzione svolgerà un ruolo di coordinamento organizzativo, in partnership con il Dipartimento della Funzione Pubblica, nonché di supporto metodologico e consulenza nei confronti delle Strutture periferiche coinvolte.

Risultati da conseguire Rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente e delle capacità organizzativo- amministrative

UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: DIREZIONE PRESIDENZA E SEGRETERIA GENERALE CON DELEGA AI SERVIZI DELEGATI

UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR): SERVIZIO GESTIONE TASSE, DIREZIONI COMPARTIMENTALI, STRUTTURE PERIFERICHE

RISORSE UMANE IMPIEGATE (indicare il numero e la relativa qualifica) Per la Direzione: n. 5 (di cui il Direttore, il Dirigente dell'Ufficio per il Coordinamento dell'Attività Amministrativa di Supporto, n. 2 C5, n. 1 B3). Per il Servizio: n. 2 (di cui il Direttore del Servizio e n. 1 funzionario).

DURATA : annuale

RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE

INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Numero di Strutture (AC e UUTT) da certificare	Archivio di Direzione	n. 22 già certificate alla data dell'11/09/19	più 5	più 5	più 5

RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE

INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Strutture partecipanti all'iniziativa F@cile CAF 2020 (AC e UUTT)	Archivio di Direzione	n. 30 Strutture hanno concluso F@cile CAF alla data dell'11/09/2019	più 5	più 5	più 5

RIQUADRO C) DACOMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Proposta Strutture partecipanti a F@cile CAF 2020 (AC e UUTT)	Archivio di Direzione/SGTA	Non esistono precedenti	n. 3 Strutture	n. 3 Strutture	n. 3 Strutture
Collaborazione al processo di diffusione del modello CAF attraverso i referenti territoriali	Archivio SGTA/Direzione	Non esistono precedenti	n. 1 visita presso ciascuna Struttura impegnata nell'applicazione del modello CAF	n. 1 visita presso ciascuna Struttura impegnata nell'applicazione del modello CAF	n. 1 visita presso ciascuna Struttura impegnata nell'applicazione del modello CAF

SCHEDA ATTIVITA'-OBIETTIVO

Collegamento alla mappa strategica

PRIORITA' POLITICA: 1 - 4 Rafforzamento ruolo e attività Istituzionali. Funzionamento e ottimizzazione organizzativa

AREA STRATEGICA: Iniziative in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, sport e turismo automobilistico/partecipazione dell'Ente ai progetti europei di innovazione e sviluppo in tema di automotive e turismo

OUTCOME

INDICATORI DI OUTCOME

STAKEHOLDER: Strutture ACI, Società collegate, Istituzioni nazionali ed europee, cittadini, Enti locali, Associazioni, Istituzioni dell'Unione Europea

DENOMINAZIONE DEL PROCESSO: Promozione e sviluppo delle buone prassi a livello nazionale ed europeo

Anno 2020

SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?

SI

NO

Dal 2017 ad oggi la Direzione ha avviato le attività di diffusione delle "buone prassi ACI" tramite pubblicazione delle stesse nelle pagine dedicate del Portale e del sito dell'Ente. Si tratta di un approccio che l'Ente ha intrapreso da diversi anni con il fine ultimo di incentivare la circolazione delle buone pratiche ACI accendendo i riflettori sui comportamenti organizzativi virtuosi posti in essere dalle proprie Strutture. Ad oggi le buone prassi pubblicate complessivamente sul sito e sul Portale sono circa 50. Nel 2020 si intende proseguire l'attività volta alla valorizzazione e promozione delle "buone prassi" ACI realizzate sul territorio, con riferimento sia alle esperienze positive poste in essere dalle Strutture periferiche - in via autonoma ed originale o applicando le buone prassi di Ente - sia alle azioni di miglioramento avviate nell'ambito dell'applicazione della metodologia CAF. In particolare, si continuerà ad aggiornare ed implementare la sezione "La Qualità- le buone prassi ACI" del Portale della Comunicazione interna e la pagina del sito istituzionale dedicata all'argomento, con la pubblicazione di ulteriori iniziative, rendendo sempre più strutturato e sistematico il processo di valorizzazione e comunicazione delle buone prassi dell'Ente. Nel 2020 la divulgazione delle buone prassi di Ente si realizzerà guardando anche alle opportunità offerte dall'Unione Europea, sia attraverso l'eventuale partecipazione delle buone pratiche ACI ad iniziative premiali internazionali (come già fatto per l'iniziativa "Luce Verde" candidata al Premio EPSA 2019, la cui candidatura è stata curata dalla Direzione, con conseguimento del riconoscimento di "Best Practice Certificate"), sia valutando la possibilità di accesso a finanziamenti europei. A quest'ultimo riguardo essenziale sarà la collaborazione con la nuova Struttura di missione ACI - Progetti comunitari per Automotive e Turismo. In particolare, nel corso dell'anno, saranno realizzate le seguenti attività: approfondimento dei contenuti e dei risultati delle buone prassi realizzate; individuazione delle buone prassi finanziabili, in accordo con la Struttura di missione; redazione della documentazione secondo i format previsti per accedere ai fondi europei, sempre in accordo con la Struttura di missione, e trasmissione della stessa a detta Struttura che curerà le procedure previste a tal fine.

Risultati da conseguire Valorizzazione delle buone prassi ACI sia all'interno della Federazione che in ambito nazionale ed europeo

UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: DIREZIONE PRESIDENZA E SEGRETERIA GENERALE CON DELEGA AI SERVIZI DELEGATI

UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR): Struttura di missione ACI, DIREZIONI COMPARTIMENTALI, STRUTTURE PERIFERICHE

RISORSE UMANE IMPIEGATE (Indicare il numero e la relativa qualifica): Per la Direzione n. 5 (di cui il Direttore, il Dirigente dell'Ufficio per il Coordinamento dell'Attività Amministrativa di Supporto; n. 2 C 5 e n. 1 B 3). Per la Struttura di missione n. 2 risorse (di cui il Direttore e il Dirigente).

RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE

INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASLINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO

RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE

INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASLINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
N. di implementazioni della pagina Qualità - Le buone prassi ACI sul Portale della Comunicazione interna/N. iniziative selezionate	Archivio di Direzione	schede attualmente pubblicate	100%		
Individuazione buone prassi da proporre per il finanziamento europeo	Archivio di Direzione / Struttura di Missione	Non esistono precedenti	almeno 2 BP		

RIQUADRO C) DA COMPILARE IN CASO DI COINVOLGIMENTO DI ALTRE UNITA' ORGANIZZATIVE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ALTRE UNITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASLINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Cura delle procedure di accesso ai finanziamenti europei	Archivio di Direzione / Struttura di Missione	Non esistono precedenti	candidatura di almeno 2 BP		

SCHEDA ATTIVITA'-OBIETTIVO					
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA Rafforzamento ruolo ed attività istituzionali				
	AREA STRATEGICA Servizi ed attività istituzionali				
	OUTCOME		INDICATORI DI OUTCOME		
	STAKEHOLDERS: Amministrazioni Locali, Comunità Locali, Istituti scolastici e universitari				
	DENOMINAZIONE DEL PROCESSO Rilevazione dei comportamenti di guida				Anni 2020-2021
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		SI ☒	NO	In prosecuzione	
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi Nel corso del 2019 le indagini sui comportamenti alla guida hanno riguardato i motociclisti della città di Milano e sono stati rilevati più di 2.000 comportamenti (uso casco, comportamenti illegali, uso del cellulare, etc.) . Dando seguito al lavoro svolto nel 2019, nel 2020 l'Area Professionale Tecnica intende proseguire ed ampliare l'indagine sui comportamenti di guida, rilevando l'utilizzo dei sistemi di ritenuta a bordo dei veicoli (cinture di sicurezza anteriori e posteriori e seggiolini per il trasporto dei bambini) e dello smartphone alla guida, con il fine di migliorare i livelli di sicurezza stradale. Verranno definite nel corso del prossimo anno le modalità di rilevazione (dati da rilevare, orari, giorni e sezioni di rilievo) e verranno formati i rilevatori, individuati dagli AACC interessati, che materialmente effettueranno i rilievi. I rilevatori effettueranno la digitalizzazione dei dati rilevati su appositi format, predisposti dall'Area Professionale Tecnica. La stessa Area elaborerà le statistiche dei rilievi, la reportistica dell'indagine e la documentazione per la sensibilizzazione. L'indagine verrà effettuata in un'area individuata congiuntamente con l'AC che avrà aderito all'iniziativa. I risultati della rilevazione saranno oggetto di un'attività di comunicazione volta alla sensibilizzazione della collettività sui temi della sicurezza stradale e della mobilità responsabile, con il fine ultimo del miglioramento dei comportamenti di guida dei cittadini.					
Risultati da conseguire: L'attività intende migliorare la conoscenza dei comportamenti corretti di guida e sensibilizzare la collettività sui temi della sicurezza stradale, al fine di influenzarne positivamente i comportamenti.					
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: Area Professionale Tecnica					
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR) Automobile Club interessati; Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne; Ufficio Stampa					
RISORSE UMANE IMPIEGATE: n. 5 professionisti dell'Area Professionale Tecnica					
DURATA: biennale (2020-2021)					
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I anno (2020)	TARGET II anno (2021)	TARGET III anno (2022)
Rilevazione dei comportamenti di guida (corretto utilizzo sistemi di ritenuta e smartphone)	Archivio Area Professionale Tecnica - Posta elettronica	Rilevazioni su almeno n.1.000 veicoli	rilevazioni su almeno n. 2.000 veicoli	rilevazioni su almeno n. 3.000 veicoli	
	canali media ACI (sito e social) e AC coinvolto	Almeno n.1 pubblicazione su canali media ACI (sito e social) dei risultati della rilevazione anno 2018	n. 1 conferenza stampa a livello locale dei risultati della rilevazione	n. 1 Conferenza stampa a livello centrale dei risultati della rilevazione	
RIQUADRO B) DA COMPILARE SEMPRE					
INDICATORI UNITA' DI MISURAZIONE PROCESSO ORGANIZZATIVA TITOLARE	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO

SCHEDA ATTIVITA'-OBIETTIVO					
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA Rafforzamento ruolo ed attività istituzionali				
	AREA STRATEGICA Servizi ed attività istituzionali				
	OUTCOME	INDICATORI DI OUTCOME			
	STAKEHOLDERS: Amministrazioni Locali, fornitori di servizi, partecipanti all'evento, popolazione residenti				
	DENOMINAZIONE DEL PROCESSO: Certificazione Ambientale degli eventi sportivi motoristici organizzati dagli AA.CC.				Anni 2020-2022
SI PROPONE COME OBIETTIVO SPECIFICO DI FEDERAZIONE ?		SI ☒	NO ☐	In prosecuzione	
Descrizione del processo e indicazione obiettivi operativi Nel 2020 l'Area Professionale Tecnica intende proseguire l'attività avviata nel 2019 incentrata sulla Certificazione Ambientale di alcuni eventi motoristici sportivi organizzati dagli AA.CC., con il fine di ridurre l'impatto ambientale di dette manifestazioni. Nello specifico, nel 2019 è stato assicurato il mantenimento dello standard di qualità (3 star) già conseguito dal Rally di Sardegna. Inoltre, è stato individuato, quale evento sportivo motoristico da certificare, la Coppa delle Dolomiti, manifestazione di particolare rilevanza a livello nazionale, organizzata dall'AC di Belluno. Nel corso dello stesso anno l'evento in questione è stato oggetto di valutazione, mediante l'applicazione degli standard e delle metodologie adottate dalla FIA per i propri eventi sportivi motoristici, al fine di misurare l'impatto ambientale in termini di CO2 prodotta. L'attività si è conclusa con il conseguimento del livello 1 della certificazione. Nel 2020 è previsto il conseguimento del livello 2 del medesimo evento motoristico, seguendo un percorso progressivo di miglioramento continuo affinché si possa conseguire nel 2021 il livello 3. Nel 2022, si prevede di assicurare il mantenimento del livello più alto della certificazione dell'evento "Coppa delle Dolomiti" e si intende avviare un nuovo percorso di certificazione, mediante l'individuazione di un altro evento e il conseguimento del livello 1 della certificazione ambientale. Nelle azioni messe in campo, contestuale e fondamentale è l'attività di comunicazione dei risultati e di sensibilizzazione degli stakeholders, funzionale alla diffusione di una cultura per la sostenibilità ambientale. Risultati da conseguire: L'attività intende conseguire i seguenti risultati: valutazione quantitativa e qualitativa degli indicatori di impatto ambientale previsti dagli standard e dalla metodologia utilizzata in ambito di valutazione (ad es. energia elettrica ed acqua utilizzata durante l'evento, rifiuti differenziati per tipologia prodotti, etc.) . I dati di input verranno forniti dall'organizzazione dell'evento sportivo, la valutazione dell'impatto ambientale sarà a cura dell'Environmental Team (composto dai professionisti dell'Area Professionale Tecnica) mediante appositi algoritmi. L'output sarà in termini di CO2 prodotta. L'Environmental Team definirà anche una road map di attività, misure ed interventi da implementare da parte dell'organizzazione della corsa, in un arco temporale di 3 anni, per ridurre l'impatto ambientale dell'evento sportivo (riduzione progressiva del CO2 prodotta). L'Environmental Team effettuerà ispezioni di audit per coordinare, monitorare e verificare la corretta applicazione delle attività, misure ed interventi previsti.					
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE: Area Professionale Tecnica					
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE (CONTRIBUTOR): AC organizzatore dell'evento motoristico sportivo, Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne, Ufficio Stampa, Direzione per lo Sport Automobilistico, ACI Sport.					
RISORSE UMANE IMPIEGATE: n. 5 professionisti dell'Area Professionale Tecnica (Environmental Team)					
DURATA triennale (2020-2022)					
RIQUADRO A) DA COMPILARE SOLO PER I PROCESSI PROPOSTI COME OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROCESSO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	BASELINE (2019)	TARGET I ANNO (2020)	TARGET II ANNO (2021)	TARGET III ANNO (2022)
certificazione ambientale di eventi sportivi motoristici	Archivio Area Professionale Tecnica - Posta elettronica	Mantenimento standard di qualità (3 star) del Rally di Sardegna	Mantenimento standard di qualità (3 star) del Rally di Sardegna	Mantenimento standard di qualità (3 star) del Rally di Sardegna	Mantenimento standard di qualità (3 star) del Rally di Sardegna
	Archivio Area Professionale Tecnica - Posta elettronica	Conseguimento livello 1 della certificazione (1 star) dell'evento motoristico prescelto	Conseguimento livello 2 della certificazione (2 star) dell'evento motoristico prescelto (Coppa delle Dolomiti)	Conseguimento livello 3 della certificazione (3 star) dell'evento motoristico prescelto (Coppa delle Dolomiti)	Mantenimento standard di qualità (3 star) della Coppa delle Dolomiti

certificazione ambientale di eventi sportivi motoristici	Archivio Area Professionale Tecnica - Posta elettronica				Conseguimento del livello 1 di certificazione (1 star) di n.1 nuovo evento motoristico
	Metodologia Carbonfoot Print	Rilevazione livello iniziale CO2 del prescelto evento motoristico	Riduzione del 5% CO2 rispetto al valore iniziale dell'evento motoristico Coppa delle Dolomiti	Riduzione del 10% CO2 rispetto al valore iniziale dell'evento motoristico Coppa delle Dolomiti	Mantenimento dei valori di CO2 dell'anno precedente (almeno 10% inferiori rispetto a valore iniziale) per l'evento motoristico Coppa delle Dolomiti
	canali media ACI	Diffusione dei risultati dell'iniziativa attraverso i canali media (sito e social) nei confronti di almeno 10.000 utenti	Diffusione dei risultati dell'iniziativa attraverso i canali media (sito e social) nei confronti di almeno 20.000 utenti	Diffusione dei risultati dell'iniziativa attraverso i canali media (sito e social) nei confronti di almeno 30.000 utenti	Diffusione dei risultati dell'iniziativa attraverso i canali media (sito e social) nei confronti di almeno 30.000 utenti