



# REGIONE LAZIO

Direzione Regionale Politiche Giovanili, Servizio Civile e Sport

Area Servizio Civile Regionale e Programmazione

## **LINEE GUIDA LAZIO YOUTH CARD**

### **DESCRIZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO LAZIO YOUTH CARD**

## **INDICE**

- 1.     PREMESSA**
- 2.     DESCRIZIONE E FINALITÀ**
- 3.     FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO**
- 4.     AMBITI DI INTERVENTO**
- 5.     MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**
- 6.     OPERATORI ADERENTI**
- 7.     EUROPEAN YOUTH CARD ASSOCIATION (EYCA)**
- 8.     PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE**
- 9.     PROMOZIONE**
- 10.    MONITORAGGIO**

## **1. PREMESSA**

La strategia dell'UE per la gioventù costituisce il quadro di riferimento per le politiche giovanili nazionali nel periodo 2019-2027 e si fonda sulla risoluzione del Consiglio del 26 novembre 2018.

La Regione nell'ambito del sistema regionale delle strutture e dei servizi per il mondo giovanile, riconosce l'importanza della cultura, della formazione, dello sport e del benessere ricreativo, quali strumenti attivi per la crescita della consapevolezza critica delle nuove generazioni e ne promuove l'accesso, nell'ambito delle azioni e degli interventi previsti dal programma, in particolare attraverso l'istituzione della carta regionale, dedicata ai giovani tra i 14 e i 30 anni, denominata "Lazio Youth Card".

La Lazio Youth Card, di seguito denominata LYC, previo accordo con le competenti autorità e con i soggetti pubblici e privati interessati, favorisce l'accesso ai giovani titolari, a condizioni agevolate o gratuite, a prodotti, servizi, progetti, eventi ed attività previste sul territorio regionale, nazionale, europeo ed extraeuropeo, in particolare in ambito culturale, sportivo, formativo, turistico, tecnologico, ricreativo, nonché a servizi di trasporto e di mobilità.

La gestione del servizio LYC può essere affidata, anche mediante convenzione, ad una società in house della Regione Lazio di seguito denominato "soggetto gestore".

Al fine di consentire alla Lazio Youth Card di avere una validità europea, la Regione Lazio, anche tramite la società in-house eventualmente individuata, aderisce alla rete delle carte giovani europee ovvero ad EYCA (European Youth Card Association).

Nell'ambito del Sistema regionale delle strutture e dei servizi per il mondo giovanile, in riferimento all' art. 4 comma 1) della legge regionale 29 novembre 2001, n. 29 "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani" e ss. mm. e ii, di seguito denominata legge, la LYC, con il supporto tecnico di LazioCrea S.p.A., è stata inizialmente attivata in forma sperimentale come Carta giovani ai sensi dell'art. 41 della legge regionale 28 dicembre 2006 n. 27, implementata successivamente come servizio anche con la programmazione e l'impiego dei fondi nazionali per le politiche giovanili.

Le presenti Linee Guida definiscono criteri, funzionalità e modalità per la realizzazione e la distribuzione della Carta e concludono il periodo sperimentale previsto dalla succitata normativa dando sistematicità all'intervento determinandolo come servizio continuativo e stabile.

## **2. DESCRIZIONE E FINALITÀ**

La LYC è uno strumento gratuito, cui è possibile accedere attraverso una App dedicata denominata Lazio Youth Card che è disponibile almeno per i sistemi Android e iOS.

È destinata ai giovani di età compresa tra i 14 ed i 30 anni non compiuti, di seguito denominati "beneficiari", residenti o domiciliati nel territorio regionale, nonché ai giovani residenti o domiciliati nel territorio nazionale e nei Paesi dell'Unione europea iscritti al circuito EYCA.

È finalizzata a promuovere una migliore qualità della vita delle giovani generazioni sostenendone il processo di crescita, garantendo pari diritti ed opportunità e la riduzione delle disuguaglianze, incentivando le opportunità di fruizione di beni e di servizi in particolare in ambito culturale, sportivo, formativo, turistico, tecnologico, ricreativo, nonché a servizi di trasporto e di mobilità.

### **3. FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO**

A ciascun soggetto beneficiario registrato, la LYC consente di usufruire di una serie di agevolazioni dedicate e relative, a titolo esemplificativo, a:

- a) acquisto di biglietti per rappresentazioni teatrali e cinematografiche e spettacoli dal vivo;
- b) acquisto di titoli di viaggio;
- c) accesso a piattaforme per carsharing ed altri servizi di mobilità;
- d) acquisti di servizi di telefonia e accesso ad internet;
- e) accesso a piattaforme per la distribuzione di contenuti di intrattenimento;
- f) acquisto di libri, pubblicazioni, audiolibri, ebook;
- g) accesso a musei, mostre ed eventi culturali, monumenti, gallerie, aree archeologiche, parchi naturali;
- h) accesso a circuiti o strutture dedicate allo svolgimento di attività sportive e/o ricreative e formative (corsi di musica, di teatro o di lingua straniera);
- i) accesso a strutture ricettive;
- j) accesso a strutture dedicate alla salute e al benessere psicofisico;
- k) eventuale coupon o strumento equivalente per partecipare a specifici eventi (concerti, festival, visite guidate, tour culturali, ecc.), gratuitamente oppure a prezzi particolarmente agevolati;
- l) coupon, voucher o strumento equivalente per partecipare e/o effettuare acquisti gratuitamente e/o prezzi particolarmente agevolati a specifici eventi, fiere, spettacoli, proiezioni, piattaforme, location, iniziative, programmazioni nonché negli ambiti di cui sopra;
- m) concorsi e contest.

Le agevolazioni consentite dalla LYC hanno carattere individuale e nominativo, in quanto possono essere utilizzate, presso gli operatori accreditati, esclusivamente dal beneficiario registrato.

### **4. AMBITI DI INTERVENTO**

Gli ambiti di intervento sono:

- Cultura e tempo libero;
- Editoria;
- Formazione;
- Sport;
- Turismo;
- Enogastronomia;
- Shopping;
- Trasporto e mobilità;
- Tecnologia.

## **5. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**

L'App si configura come uno strumento facilmente fruibile, consente il raggiungimento di una platea molto più ampia di utenti rispetto alle modalità di distribuzione cartacea.

Scaricando l'App dagli store dedicati, gli aventi diritto possono registrarsi ed esibire la propria Card nominativa digitale per usufruire delle agevolazioni previste, consultando l'elenco pubblico dei fornitori di beni, servizi ed eventi.

Per usufruire delle opportunità offerte, una volta scaricata l'App, è richiesta la registrazione dei propri dati e la validazione della Carta per accedere alle convenzioni in atto.

L'App Lazio Youth Card è puntualmente aggiornata e vengono sistematicamente pubblicati sui social più diffusi le agevolazioni in atto, gli eventi e le iniziative, le modalità di utilizzo dei biglietti/coupon, i voucher disponibili.

Al fine di fornire assistenza agli utenti e ai soggetti aderenti è attivato e gestito, dal soggetto gestore, un servizio di assistenza almeno tramite mail, telefono, social.

## **6. OPERATORI ADERENTI**

Attraverso una manifestazione di interesse in risposta ad un Avviso Pubblico, i soggetti pubblici e privati in possesso delle autorizzazioni e delle iscrizioni necessarie per la commercializzazione dei beni e/o servizi da proporre in regime di agevolazione ai beneficiari della LYC e dei requisiti di ordine generale e di capacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione, possono entrare a far parte della rete degli operatori aderenti al Servizio LYC.

L'elenco delle agevolazioni fruibili e dei soggetti convenzionati è pubblico e consultabile, per tipologia di beni e servizi offerti, denominazione e localizzazione.

Gli operatori aderenti all'iniziativa, enti pubblici o privati e associazioni di categoria, sono tenuti a riconoscere le agevolazioni oggetto delle convenzioni/accordi/contratti, continuative e/o temporanee.

L'adesione al Servizio LYC, da parte degli operatori economici interessati, consentirà agli stessi di poter condividere lo spirito del servizio in favore delle giovani generazioni, la possibilità per i giovani di usufruire di agevolazioni economiche e/o funzionali, opportunità, sconti e/o condizioni vantaggiose rispetto a quelle comunemente praticate al pubblico per l'accesso a beni e/o servizi nell'ambito dei settori individuati, nonché una opportunità che può consentire agli operatori economici di ottenere visibilità e possibilità di crescita non solo nel mercato regionale e nazionale ma anche in quello europeo.

Per l'ambito l e m) di cui al punto 3 potranno essere attivate procedure d'acquisto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il soggetto gestore effettua una selezione, ed eventualmente una contrattazione, con i potenziali operatori al fine di ottenere le condizioni più favorevoli per gli utenti e per escludere gli operatori che possano offrire o fornire vantaggi, sconti o servizi che siano effettivamente o potenzialmente dannosi, o discriminatori.

## **7. EUROPEAN YOUTH CARD ASSOCIATION (EYCA)**

EYCA è l'associazione non governativa e senza fini di lucro di 38 organizzazioni afferenti a 36 paesi europei.

Le organizzazioni membri dell'EYCA rilasciano l'European Youth Card attualmente a circa 7 milioni di giovani e si impegnano per raggiungere un'Europa in cui tutti i giovani siano attivi e raggiungano il loro pieno potenziale, assicura le agevolazioni previste a condizioni di reciprocità.

In virtù dell'adesione al circuito EYCA, la Regione Lazio, , riconosce gli standard di qualità richiesti da EYCA, implementa processi ed azioni sulle seguenti linee di intervento:

- attivare, gestire ed integrare le convenzioni europee e rientranti nel predetto circuito, ai fini della loro implementazione anche sul territorio regionale e nazionale con il supporto del Central Office di EYCA;
- invio periodico ad EYCA degli aggiornamenti inerenti alle convenzioni attivate nell'ambito della LYC ai fini del caricamento delle stesse sul Common Discount Database di EYCA con l'obiettivo di garantire massima visibilità delle stesse anche da parte dei giovani dell'Unione Europea;
- invio ad EYCA di report trimestrali concernenti lo stato di avanzamento delle attività e dei risultati raggiunti ai fini dell'allineamento gli altri membri internazionali dell'organizzazione;
- partecipazione a meeting e conferenze organizzate da EYCA al fine di scambiare buone pratiche e conoscenze con gli altri membri del circuito sia a livello Europeo che a livello del gruppo territoriale "South";
- adesione ai programmi di EYCA a supporto delle varie azioni progettuali delle Youth Card territoriali come consulenza strategica, scambi di buone pratiche, viaggi studio;
- partecipazione all'Annual Conference e, in generale, ai momenti associativi di EYCA;
- partecipazione alle iniziative di EYCA nell'ambito dei Partial Agreement europei, European Volunteer Card, piani di sensibilizzazione, Good Practises Series, corpo europeo di solidarietà, Erasmus, Erasmus+ e dei progetti speciali che sono promossi o a cui aderisce la stessa organizzazione.

## **8. PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE**

La Direzione regionale competente, su indirizzo della Giunta in relazione agli esiti dei monitoraggi e ai bisogni espressi dalle comunità giovanili, formula periodicamente il Piano delle attività da realizzare negli ambiti di intervento previsti.

Il Piano definisce le specifiche azioni da attivare e finalizza le risorse correlate per singolo ambito.

Per l'implementazione del piano vengono utilizzate risorse economiche regionali e nazionali disponibili nell'esercizio finanziario di riferimento.

Il soggetto gestore cura l'implementazione del Piano.

Lazio Youth Card utilizza risorse regionali e nazionali disponibili nell'esercizio finanziario di riferimento.

## **9. PROMOZIONE**

Il servizio Lazio Youth Card è identificato attraverso uno specifico logo approvato con Deliberazione di Giunta Regionale.

Il servizio LYC è accompagnato da una diffusa campagna di comunicazione, con advertising offline e online sui social, partecipazione ad eventi, varie iniziative divulgative, di networking e di fidelizzazione della community.

Inoltre, sono gestiti un sito web e specifici canali social riferiti e dedicati a LAZIO YOUTH CARD, intesi come strumenti di diffusione, partecipazione della community e assistenza.

Vengono realizzate, anche in collaborazione con altre Amministrazioni, iniziative di informazione e promozione destinate ai potenziali beneficiari della LYC circa le modalità di ottenimento dei benefici ed ai soggetti economici che intendono entrare a far parte della rete degli operatori, per il progressivo potenziamento del Servizio attraverso l'implementazione di nuove opportunità da offrire ai giovani ed il miglioramento dei servizi tecnologici per far fronte ad una sempre più ampia platea di beneficiari ed operatori economici aderenti.

L'attività di promozione prevede anche la partecipazione ad eventuali stand promozionali allestiti in occasione di eventi dedicati ai giovani, al fine di sostenere l'adesione alla CARD e darne la massima visibilità.

La Direzione competente approva periodicamente il Piano di Comunicazione in relazione alle risorse disponibili.

Il soggetto gestore cura l'implementazione del Piano.

## **10. MONITORAGGIO**

La Direzione regionale responsabile per lo svolgimento delle attività del Servizio LYC, monitora il corretto utilizzo della Card e l'effettivo riconoscimento delle agevolazioni.

In caso di eventuali usi difformi o di violazioni delle indicazioni delle presenti Linee Guida, viene richiesta la disattivazione della Carta concessa al beneficiario o la cancellazione dall'elenco dell'operatore aderente all'iniziativa, fatte salve le ulteriori sanzioni previste dalla normativa vigente.

In tale ottica, ai fini della costruzione di un servizio customer-oriented, va realizzata una ricerca di mercato con l'obiettivo di rilevare le abitudini di fruizione del tempo libero, le aspettative e lo spending medio del target del Servizio LYC per meglio realizzare e bilanciare l'iniziativa, nonché il livello di gradimento e la qualità percepita del Servizio.

Attraverso la raccolta sistematica e l'analisi quantitativa e qualitativa periodiche delle agevolazioni usufruite, per tipologia e target di età, si intende:

- sviluppare le proprie azioni e decisioni strategiche in modo coerente con i pareri e le aspettative dei beneficiari;
- incoraggiare il coinvolgimento e la compartecipazione dei giovani nelle fasi di utilizzo e di valutazione di LYC, così da sviluppare e rafforzare anche le relazioni con i possessori;
- aumentare la qualità percepita della Customer Experience e del servizio nel suo complesso;

- mantenere la customer base già acquisita aumentando la customer loyalty e trasformare i giovani già iscritti in una sorta di “ambasciatori” del progetto.

L’obiettivo delle attività di monitoraggio si intende non come un semplice risultato da misurare ma come un processo complesso che considera il giovane iscritto soggetto attivo di un servizio da migliorare e plasmare secondo le esigenze di quest’ultimo.

L’idea è che i giovani non subiscano le scelte dell’amministrazione ma siano compartecipi della costruzione del Servizio LYC che raggiungerà il culmine dell’efficacia solo quando diventerà uno strumento d’uso quotidiano per le nuove generazioni del Lazio.

Per realizzare i suddetti obiettivi si realizzano attività di rilevazione periodica dei dati mediante:

1. individuazione dell’oggetto d’indagine (prodotto, singolo evento, singolo servizio, ambito di convenzioni...);
2. definizione di indicatori specifici ovvero trasformare le fasi di processo dell’oggetto d’indagine in domande e/o indicatori da inserire nel questionario per la rilevazione della customer satisfaction e la qualità percepita del Servizio;
3. piano di campionamento ovvero definizione del campione su cui effettuare l’indagine;
4. somministrazione e raccolta dati ovvero scelta della modalità di somministrazione, impostazione del layout grafico del questionario e predisposizione del format per il database risposte;
5. analisi dei dati ovvero strutturazione del data-set, scelta della tecnica statistica (analisi univariata, bi-variata e/o multivariata) e studio dei risultati;
6. analisi quantitativa e qualitativa delle prestazioni usufruite dai giovani per tipologia di beneficio, target di età, territorio di riferimento;
7. analisi delle azioni di miglioramento ovvero individuazione delle priorità di intervento e delle cause di insoddisfazione;
8. pianificazione del miglioramento ovvero individuazione delle più idonee azioni di potenziamento.