



**REGIONE
LAZIO**

Direzione Regionale Cultura, Politiche Giovanili e della Famiglia, Pari opportunità,
Servizio civile

Area Politiche Giovanili

LINEE GUIDA DELLA CARTA GIOVANI

“BELLA X NOI”

DESCRIZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

INDICE

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

1. PREMESSA

La Regione Lazio, 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 la carta regionale dedicata ai giovani di età compresa tra i 14 e i 30 anni denominata "BELLA X NOI".

BELLA X NOI 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 per servizi di trasporto e di mobilità.

Per la gestione della carta giovani della Regione Lazio "BELLA X NOI" la Regione Lazio può avvalersi di un "soggetto gestore". Al momento dell'approvazione delle presenti Linee Guida svolge il ruolo di "soggetto gestore" la società operante in regime in house providing LAZIOcrea S.p.A.

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 s.m.i, di seguito denominata legge, la Carta Giovani della Regione Lazio è stata inizialmente attivata in forma sperimentale ai sensi dell'art. 41 della legge regionale 28 dicembre 2006 n. 27, è implementata successivamente come servizio anche con la programmazione e l'impiego dei fondi nazionali per le politiche giovanili e denominata "Lazio Youth Card" dalla l.r. 19/2022 art.9, commi 128-129-139.

A seguito della modifica effettuata con l.r. 2 dicembre 2024, n. 19 art. 14. della l.r. 19/2022 art.9 è stata soppressa la denominazione "Lazio Youth Card" e con la presente Deliberazione la carta giovani della Regione Lazio viene denominata "BELLA X NOI".

Al fine di consentire alla carta giovani della Regione Lazio di avere una validità europea, la Regione Lazio, tramite la società in-house LAZIOcrea S.p.A. individuata come soggetto gestore, aderisce alla rete delle carte giovani europee ovvero ad EYCA (European Youth Card Association). L'adesione ad EYCA (European Youth Card Association) già effettuata, in qualità di soggetto gestore per conto della Regione Lazio, dalla società in house LAZIOcrea S.p.A. con la precedente denominazione "Lazio Youth Card" rimane valida e continua, senza soluzione di continuità, con la nuova denominazione "BELLA X NOI"

Le presenti Linee Guida, che definiscono criteri, funzionalità e modalità per la realizzazione e la distribuzione della Carta, costituiscono un aggiornamento delle precedenti approvate con DGR n. 855 del 25 ottobre 2022, resosi necessario a seguito del cambio della denominazione della Carta Giovani della Regione Lazio e del rifacimento dell'App.

2. DESCRIZIONE E FINALITÀ

La Carta Giovani "BELLA X NOI" è uno strumento gratuito, cui è possibile accedere attraverso l'App dedicata denominata "BELLA X NOI" che è disponibile 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 della Regione Lazio, 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

A ciascun soggetto beneficiario registrato, “BELLA X NOI” 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 car sharing ed altri servizi di mobilità;
- d) accesso a piattaforme per la distribuzione di contenuti di intrattenimento;
- e) acquisto di libri, pubblicazioni, audiolibri, e-book;
- f) accesso a musei, mostre ed eventi culturali, monumenti, gallerie, aree archeologiche, parchi naturali;
- g) 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);
- h) accesso a strutture ricettive;
- i) accesso a strutture dedicate alla salute e al benessere psicofisico;
- l) partecipazione a specifici eventi (concerti, fiere, spettacoli, proiezioni, festival, concorsi, contest, visite guidate, tour culturali, ecc.), gratuitamente oppure a prezzi agevolati.

Le agevolazioni consentite da BELLA X NOI hanno carattere individuale e nominativo, in quanto possono essere utilizzate, presso gli operatori accreditati, esclusivamente dal giovane beneficiario registrato.

4. AMBITI DI INTERVENTO

Gli ambiti di intervento sono:

- Cultura e tempo libero;
- Editoria;
- Formazione;
- Sport e salute;
- Turismo;
- Enogastronomia;
- Shopping;

- Trasporto e mobilità;
- Tecnologia.

5. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

L'App si configura come uno strumento facilmente fruibile che 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.

L'App "BELLA X NOI" 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 e social.

6. OPERATORI ADERENTI

Attraverso manifestazioni di interesse in risposta ad 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 di "BELLA X NOI" 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 alla Carta Giovani "BELLA X NOI".

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 alla Carta "BELLA X NOI", da parte degli operatori economici interessati, consentirà agli stessi di poter condividere lo spirito del servizio in favore dei giovani, 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 costituire una opportunità, per gli operatori economici, di ottenere visibilità e opportunità di crescita non solo nel mercato regionale e nazionale ma anche in quello europeo.

Potranno essere attivate, dal soggetto gestore, procedure d'acquisto nel rispetto della normativa vigente in materia.

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

7. ADESIONE ALLA EUROPEAN YOUTH CARD ASSOCIATION (EYCA)

EYCA è un'associazione non governativa e senza fini di lucro a cui aderiscono organizzazioni afferenti a paesi europei che gestiscono carte giovani.

Le organizzazioni membri di EYCA rilasciano l'European Youth Card a milioni di giovani e si impegnano per assicurare che le agevolazioni previste per i giovani iscritti alla carta giovani di uno dei membri siano assicurate a tutti i giovani delle carte giovani di tutti i membri dell'associazione con l'obiettivo finale di incentivare tutti i giovani d'Europa ad essere attivi e raggiungere il loro pieno potenziale.

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

- attivare, gestire ed integrare le convenzioni europee rientranti nel già menzionato 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 Carta "BELLA X NOI" 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 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;
- 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'Assemblea e Conferenza annuale e, in generale, ai momenti associativi di EYCA;
- partecipazione alle iniziative di EYCA nell'ambito dei progetti speciali che sono promossi o a cui aderisce la stessa organizzazione come ad esempio Partial Agreement europei, European Volunteer Card, piani di sensibilizzazione, Good Practises Series, corpo europeo di solidarietà, Erasmus, Erasmus+.

8. PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE

La Direzione regionale competente, anche a seguito degli 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 indica le risorse correlate per singolo ambito.

Il soggetto gestore cura l'implementazione del Piano.

"BELLA X NOI" utilizza risorse regionali e nazionali appositamente impegnate dalla Direzione regionale competente in materia di Politiche Giovanili e risorse regionali e nazionali afferenti ad altre

Direzioni regionali che vogliono avvalersi della Carta “BELLA X NOI” per iniziative destinate ai giovani di età compresa tra 14 e 30 anni non compiuti.

9. PROMOZIONE

La carta giovani “BELLA X NOI” è identificata attraverso uno specifico logo ed è promossa 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.

Oltre all’App il soggetto gestore gestisce un sito web e specifici canali social dedicati a “BELLA X NOI”, intesi come strumenti di diffusione, partecipazione della community e assistenza.

Vengono realizzate, anche in collaborazione con altre Amministrazioni e altri soggetti pubblici e privati, iniziative di informazione e promozione destinate ai potenziali beneficiari della “BELLA X NOI” 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 offerto ai giovani attraverso l’implementazione di nuove opportunità da offrire ai giovani ed il miglioramento dei servizi offerti.

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 fornisce periodicamente al soggetto gestore indicazioni inerenti alle iniziative di Comunicazione da realizzare in relazione alle risorse disponibili. Il soggetto gestore cura l’implementazione e la realizzazione delle iniziative di Comunicazione.

10. MONITORAGGIO

Il soggetto gestore della carta giovani “BELLA X NOI”, 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 “BELLA X NOI” per meglio realizzare e bilanciare l’iniziativa, nonché il livello di gradimento e la qualità percepita.

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 “BELLA X NOI”, 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 partecipi della costruzione della carta giovani “BELLA X NOI” 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.

I risultati del monitoraggio svolto da soggetto gestore sono trasmessi alla Direzione Regionale competente al fine di riformulare periodicamente il Piano delle attività da realizzare negli ambiti di intervento previsti.