


# STUDIO DI FATTIBILITÀ

Rev. 0.0

Potenziamento ed implementazione progetto  
Carta Giovani (LAZIO YOUTH CARD)  
Attuazione D.G.R. n. 511/2011

RILEVAZIONE FABBISOGNO			
Attività	Responsabile	Firma	Data
Redazione	Maria Lena Roscilli		22/11/18
Ufficio «Welfare e Tempo Libero»	Maria Lena Roscilli		22/11/18
Area «Tecnologie Digitali e APPLICATIVE»	Andrea Tomei		22/11/18
Area «Relazioni Istituzionali»	Alessandro Ferretti		22/11/18
Ufficio «DPO (Data Protection Officer)»	Paolo Urbani		22/11/18
Area «Risorse Umane»	Laura Mochi		22/11/18
Direzione «Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione»	Stefano Sernia		22/11/18
Direzione «Sistemi Infrastrutturali»	Vittorio Gallinella		22/11/18
Presidente	Andrea Umena		22/11/18

	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 3 di 20	


## INDICE

1	Siglaro e definizioni.....	4
2	Introduzione.....	5
3	Attività da svolgere.....	7
3.1	Realizzazione della APP e del sito internet LAZIO YOUTH CARD	7
3.2	Sviluppo e gestione del sistema di convenzioni. ....	9
3.3	Comunicazione e promozione. ....	14
3.4	Help Desk .....	17
4.	Risorse umane.....	18
5.	Stima della tempistica, ruoli e task operativi.....	19
6.	Budget.....	20

## 1 Siglario e definizioni

Siglario	
EYCA	European Youth Card Association
DGR	Delibera Giunta Regionale



	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 5 di 21	

## 2 Introduzione


La Direzione Regionale Centrale Acquisti con nota protocollo n. 629276 dell'11 ottobre 2018 chiede alla LAZIOcrea S.p.A. di redigere uno Studio di Fattibilità per il potenziamento e l'implementazione del progetto Carta Giovani denominato LAZIO YOUTH CARD, una delle più grandi azioni in favore dei giovani approvata con D.G.R. n. 511/2011 e oggetto di specifico Accordo tra Regione Lazio e Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Gioventù. Con la predetta D.G.R. è stato programmato per le attività connesse all'attuazione del progetto LAZIO YOUTH CARD un ammontare complessivo di risorse pari ad 1.010.000,00, di cui 707.000,00 a valere sul Fondo Nazionale Politiche Giovanili anno 2010 ed 303.000 quali risorse regionali.

Tale progetto si inserisce nel circuito EURO<30 ed ha l'obiettivo di promuovere una migliore qualità della vita delle giovani generazioni garantendo pari diritti ed opportunità nell'accesso e nella fruizione di una serie di agevolazioni in vari ambiti quali attività culturali e ricreative, attività sportive, salute/benessere, abbigliamento, ristorazione, turismo, editoria, ecc..

A tale scopo l'obiettivo è quello di sviluppare un sistema di convenzioni con esercenti a livello regionale, nazionale ed europeo che intendano aderire al progetto LAZIO YOUTH CARD con proposte di agevolazioni nei predetti ambiti. Tra le finalità principali del progetto vi è, altresì, quella tesa a favorire l'avvicinamento dei giovani alla cultura creando per loro un portfolio di attività dedicate, attraverso l'attivazione di convenzioni con oltre n. 200 Enti pubblici culturali con sede nel territorio di Regione Lazio (Musei, Fondazioni, Istituti di ricerche, Istituti di storia e arte, ecc.).

Inoltre, ai fini di uno sviluppo il più capillare possibile dell'iniziativa, la Regione Lazio con nota prot. n. 611448 del 5 ottobre 2018 ha inviato formale richiesta di adesione all'EYCA (*European Youth Card Association*) per il tramite di LAZIOcrea S.p.A. che viene designata quale soggetto gestore dei rapporti con la stessa EYCA.

L'EYCA è un'Associazione presente in 36 Paesi Europei ed è composta da 38 organizzazioni membro che lavorano insieme per stimolare un numero sempre maggiore di giovani ad essere socialmente, culturalmente, educativamente ed economicamente *mobili* tramite una rete di numerosi esercenti aderenti, come di seguito specificato:

	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011		Rev.	01
			Data	22/11/18
	Pag. 6 di 21			


- n. 3.500 nel settore "trasporti e viaggi";
- n. 5.000 strutture ricettive;
- n. 5.000 nel settore "cultura e attività ricreative";
- n. 4.600 nel settore enogastronomico;
- n. 200 nel settore "IT & communications";
- n. 16.300 nel settore "fashion";

Tramite l'adesione ad EYCA, oltre ai giovani residenti o domiciliati nel territorio regionale di cui sopra, anche quelli residenti o domiciliati sul territorio nazionale e nei Paesi dell'Unione europea iscritti al circuito dell'Associazione potranno beneficiare delle agevolazioni degli esercenti che aderiranno al progetto LAZIO YOUTH CARD. A loro volta i giovani muniti della LAZIO YOUTH CARD potranno usufruire delle condizioni agevolate presso gli esercenti dei Paesi dell'Unione Europea aderenti al circuito EYCA.

Giova evidenziare che il progetto è pienamente coerente con le linee guida ed i presupposti tecnico-amministrativi di rivalutazione degli interventi e dei servizi erogati in favore dei giovani. Il progetto risulta anche connesso con ulteriori interventi quali "il portale dei giovani del Lazio" (in attuazione del quale è stato realizzato il portale [www.laziocreativo.it](http://www.laziocreativo.it)), Spazi attrezzati provinciali, Itinerario Giovani, Bando delle Idee e Officine dell'Arte e dei Mestieri, Lazio Creativo, Lazio in Tour, Lazio Movie, Informagiovani.





	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 7 di 21	

### 3 Attività da svolgere

Al fine di dare attuazione al progetto LAZIO YOUTH CARD LAZIOcrea S.p.A. dovrà svolgere le seguenti attività, come meglio dettagliate nei paragrafi successivi:


- a) realizzazione di una APP denominata LAZIO YOUTH CARD, sostitutiva della Carta Giovani cartacea che consenta agli aventi diritto di registrarsi ai fini dell'identificazione e riconoscimento presso gli esercenti aderenti all'iniziativa per poter usufruire di agevolazioni dedicate. Inoltre è previsto lo sviluppo di un sito internet istituzionale dedicato al progetto.
- b) sviluppo di un sistema di convenzioni con esercenti a livello regionale, nazionale ed europeo che consenta l'accesso e la fruizione da parte dei giovani di età compresa tra 14 ed i 30 anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio regionale, di una serie di agevolazioni economiche continuative, ovvero temporanee/periodiche particolarmente favorevoli, in vari ambiti quali attività culturali e ricreative, attività sportive, salute/benessere, abbigliamento, ristorazione, turismo, editoria ecc.,
- c) attività di comunicazione e promozione e sviluppo di immagine coordinata;
- d) implementazione di un servizio di help desk per supportare i giovani nell'utilizzo della CARD.

#### 3.1 Realizzazione della APP e del sito internet LAZIO YOUTH CARD

L'esigenza espressa dalla Regione è quella di sviluppare un'APP volta alla gestione di una fidelity card denominata LAZIO YOUTH CARD destinata ai giovani di cui sopra. Nel dettaglio, lo studio si concentra su una soluzione che verrà realizzata per device iOS e Android e che prevede la creazione di un Back office utilizzato dagli utenti per la gestione dei contenuti e degli utenti registrati.


L'APP che verrà realizzata presenterà i seguenti requisiti funzionali di dettaglio:

- l'utilizzo sarà limitato ai soli utenti di età compresa tra i 14 ed i 30 anni (non compiuti) residenti e domiciliati all'interno della Regione Lazio;

	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 8 di 21	

- la registrazione non sarà obbligatoria, ma sarà funzionale al solo ottenimento della CARD;
- gli utenti, al momento della registrazione, oltre a inserire i dati necessari alla registrazione, dovranno allegare copia di un documento d'identità valido (fronte/retro);
- non essendo il domicilio riportato nel documento di identità, l'utente dovrà scegliere la Provincia e il Comune da un menu a tendina dove verranno precaricate esclusivamente le località del Lazio (questo vincolo determina di fatto l'autocertificazione);
- contestualmente alla registrazione, l'utente dovrà selezionare una *checkbox* per accettare le condizioni contrattuali (previste da GDPR);
- la registrazione avverrà mediante accesso alla casella di posta inserita dall'utente in fase di identificazione;
- sarà previsto un servizio di cambio e/o recupero password;
- il sistema attiverà subito i profili registrati, mentre la verifica della presenza dei requisiti necessari all'ottenimento della CARD verrà effettuata dal team di LAZIOcrea che, accedendo al sistema di Back Office mediante un profilo dedicato (email e password), effettueranno le verifiche in modalità asincrona e a campione. Nel caso non sussistano i requisiti necessari, l'utente LAZIOcrea provvederà ad annullare l'attivazione della CARD ottenuta e a disabilitare l'utente;
- sarà prevista una sezione dell'APP che conterrà l'elenco delle convenzioni che potranno essere filtrate/ricercate per categoria (allo stato attuale è prevista l'attivazione di più di 2000 convenzioni);
- ogni categoria di convenzione verrà identificata con un colore specifico;
- la visualizzazione delle convenzioni avverrà su Mappa e ad Elenco;
- sarà prevista una sezione dell'APP che contiene l'elenco delle *News*;
- le convenzioni e le *news* verranno caricate dagli utenti LAZIOcrea tramite la specifica funzionalità presente nel sistema di Back Office;
- gli utenti LAZIOcrea potranno filtrare le promozioni per categoria di convenzione e per tipologia (convenzioni/*news*);
- sarà prevista l'integrazione con la rete commerciale dell'EYCA;
- l'APP consentirà la gestione di *Coupon*. Gli utenti che riceveranno un *Coupon* associato alla CARD, potranno visualizzare in tempo reale



	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 9 di 21	

quanti Coupon sono ancora disponibili (delle *api* che elimineranno il coupon una volta utilizzato).

- saranno previste notifiche push in caso di App da aggiornare o dopo il caricamento di una convenzione.

L'applicazione dovrà inoltre consentire la geo-localizzazione dell'utente e l'invio delle coordinate GPS al back end in momenti definiti per consentire la realizzazione di funzionalità basate sul posizionamento.

E' prevista, inoltre, la realizzazione e gestione di un apposito *sito internet* regionale di tipo istituzionale finalizzato alla presentazione di LAZIO YOUTH CARD ed a garantire la contattabilità degli Uffici preposti alla gestione del progetto.


### 3.2 Sviluppo e gestione del sistema di convenzioni.

Al fine di offrire ai giovani residenti nel territorio di Regione Lazio (circa n. 900.000 cui vanno aggiunti i domiciliati), un numero di iniziative il più possibile ampio ed esteso capillarmente sul territorio, è prevista l'attivazione di un Avviso pubblico rivolto a tutti coloro che forniscono beni e servizi a livello regionale, nazionale ed europeo che intendano aderire a LAZIO YOUTH CARD, garantendo l'accesso e la fruizione ai potenziali utenti di una serie di agevolazioni economiche nei seguenti settori di riferimento:

- cultura
- sport
- turismo
- parchi divertimento
- assicurazioni/prodotti finanziari
- istruzione
- editoria
- enogastronomia
- shopping/tempo libero
- altro.

Come già sopra esplicitato, saranno beneficiari delle agevolazioni degli esercenti che aderiranno al progetto LAZIO YOUTH CARD anche i giovani



	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011		Rev.	01
			Data	22/11/18
				Pag. 10 di 21

residenti o domiciliati sul territorio nazionale e nei Paesi dell'Unione europea iscritti al circuito EYCA.

Al riguardo LAZIOcrea provvede, in via preliminare, ad effettuare delle ricerche di mercato per individuare le scontistiche ed e i servizi preferiti dai giovani nell'ambito dei suddetti settori di riferimento. Ciò al fine di identificare il profilo medio delle aspettative dei giovani fornendo agli esercenti che intendono aderire un valido strumento per indirizzare le proprie iniziative nella giusta direzione e garantire il miglior successo di LAZIO YOUTH CARD.


Ai fini dell'avvio si prevede di espletare un **Avviso pubblico a sportello**, pubblicato sul BURL e sul sito internet di LAZIOcrea S.p.A., che consentirà agli esercenti di aderire al progetto LAZIO YOUTH CARD continuamente nel tempo. I soggetti interessati potranno aderire al bando secondo le seguenti modalità:

- a) invio del modulo denominato "*Richiesta di adesione LAZIO YOUTH CARD per iniziative continuative*" (Allegato 1 al bando), sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto proponente;
- b) invio del modulo denominato "*Richiesta di adesione LAZIO YOUTH CARD per iniziative temporanee e/o periodiche*" (Allegato 2 al bando), sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto proponente.

Per iniziative "*continuative*" di cui alla lettera a) si intendono quelle di tipo "ordinario" previste per l'intera durata dell'accordo e non riferite ad un periodo limitato (ad es. lo sconto del 10% per accedere agli spettacoli teatrali e, in generale, le scontistiche routinarie previste per le diverse tipologie di spettacoli).

Per iniziative "*temporanee e/o periodiche*" di cui alla lettera b) si intendono le agevolazioni particolarmente vantaggiose ed a carattere "straordinario" che vengono concesse per un periodo di tempo limitato oppure con cadenza periodica (ad es. i biglietti di ingresso alle prime di uno spettacolo teatrale ad un prezzo molto inferiore anche rispetto alle scontistiche continuative, oppure prevedere un'agevolazione particolarmente favorevole per l'accesso in determinate giornate della settimana).

Lo stesso soggetto può aderire all'iniziativa secondo le suddette modalità a) o b), con entrambe le modalità qualora voglia proporre sia iniziative continuative sia temporanee e/o periodiche, oppure, una volta aderito con la

	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011		Rev.	01
			Data	22/11/18
			Pag. 11 di 21	

modalità a), potrà in qualunque momento integrare l'adesione con la modalità b) e viceversa.

Le richieste di adesione potranno essere trasmesse dai soggetti interessati secondo le seguenti modalità:


- posta elettronica certificata;
- raccomandata con ricevuta di ritorno;
- consegna a mano.

Per ragioni connesse alla tempistica dell'iniziativa, allo stato attuale lo studio non contempla l'adozione di una modalità di adesione in formato elettronico la cui analisi e sviluppo saranno valutate in un secondo momento, tenendo anche conto del livello di diffusione dello strumento tra gli esercenti.

La gestione del suddetto Avviso pubblico a sportello prevede le seguenti fasi operative:

- FASE 1 - istruttoria delle richieste pervenute, e in particolare:
  - supporto ai soggetti interessati per richieste di informazioni/chiarimenti tramite indirizzo e-mail dedicato;
  - ricezione delle richieste di adesione e protocollazione delle stesse;
  - verifica della corretta compilazione dei moduli trasmessi e della completezza degli stessi in termini di:
    - descrizione dettagliata dei servizi/prodotti erogati;
    - descrizione dettagliata delle condizioni agevolate e delle ragioni/modalità per le quali le stesse sono più favorevoli delle condizioni di miglior favore già praticate alla generalità del proprio pubblico;
    - indicazione delle modalità di fruizione delle agevolazioni.
  - sopralluoghi per verifica dell'eventuale sussistenza dei requisiti di esclusione;
  - organizzazione di incontri con i soggetti richiedenti, anche in loco.
- FASE 2 - caricamento dati convenzioni sull'APP LAZIO YOUth CARD, e in particolare:
  - predisposizione della documentazione da caricare sulla APP LAZIO YOUth CARD contenente tutte le informazioni utili per consentire ai giovani di usufruire delle convenzioni attivate, e nello specifico:



	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 12 di 21	

- nome esercente;
  - descrizione esercente;
  - descrizione convenzione;
  - immagine convenzione;
  - indirizzo sede operativa/di fruizione;
  - contatto telefonico;
  - indirizzo e-mail;
  - sito web;
  - materiale descrittivo eventi proposti;
- caricamento della predetta documentazione sulla APP LAZIO YOUTH CARD.


➤ FASE 3 - gestione degli accordi attivati, e in particolare:

- gestione dei contatti e dei rapporti con i soggetti aderenti attraverso la risoluzione di tutte le eventuali criticità;
- organizzazione di incontri anche in loco;
- gestione del materiale promozionale periodicamente trasmesso dai soggetti aderenti, verifica dello stesso in termini di contenuti e di correttezza dei format ai fini della successiva pubblicazione sull'APP LAZIO YOUTH CARD.

Contestualmente all'espletamento del suddetto Avviso pubblico, LAZIOcrea, procederà con l'attivazione di una serie di convenzioni "fuori Avviso pubblico" con oltre n. 200 Enti pubblici culturali operanti nel territorio della Regione, rappresentati da Musei, Fondazioni, Istituti di ricerche, Istituti di storia e arte, ecc. Ciò al fine di favorire l'avvicinamento ed una migliore partecipazione alla cultura da parte dei giovani.

La gestione delle suddette attività "fuori Avviso Pubblico" prevede le seguenti fasi operative:

- FASE 1 - raccolta adesioni Enti pubblici culturali individuati, e in particolare:
- invio nota di invito per l'adesione al progetto a tutti gli Enti individuati, con allegati i moduli per la presentazione delle proposte di iniziative continuative e/o temporanee/periodiche, secondo lo stesso schema utilizzato per l'Avviso pubblico e già sopra esplicitato, anche se in forma più snella;


	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 13 di 21	

- organizzazione di incontri di approfondimento laddove richiesto dagli Enti culturali, soprattutto in loco;
  - supporto agli Enti per fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti richiesti tramite indirizzo e-mail dedicato e per l'assistenza in fase di compilazione della modulistica per l'adesione.
- FASE 2 - istruttoria delle richieste di adesione pervenute, e in particolare:
- ricezione dei moduli di adesione e protocollazione degli stessi;
  - verifica della corretta compilazione dei moduli trasmessi e della completezza degli stessi in termini di:
    - descrizione dettagliata dei servizi/prodotti erogati;
    - descrizione dettagliata delle condizioni agevolate e delle ragioni/modalità per le quali le stesse sono più favorevoli delle condizioni di miglior favore già praticate alla generalità del proprio pubblico;
    - indicazione delle modalità di fruizione delle agevolazioni.
- FASE 3 - LAZIOcrea provvederà, come per la generalità degli esercenti aderenti tramite il suddetto Avviso pubblico, al caricamento sull'APP LAZIO YOUTH CARD di tutte le informazioni utili per consentire ai giovani di usufruire delle convenzioni attivate ed all'aggiornamento periodico del materiale promozionale, secondo le modalità già sopra esplicitate.
- FASE 4 - LAZIOcrea provvederà alla gestione degli accordi attivati secondo le medesime modalità già sopra indicate con riferimento agli esercenti aderenti tramite l'Avviso pubblico.

Ad integrazione di quanto sopra LAZIOcrea S.p.A., di concerto con la Direzione Regionale "Cultura e Politiche Giovanili", provvederà all'attivazione di coupon nell'ambito di convenzioni già attive. Nello specifico i soggetti già aderenti al progetto potranno proporre delle iniziative gratuite per i giovani mettendo a disposizione appositi coupon.

LAZIOcrea S.p.A. provvederà, sempre di concerto con la suddetta Direzione Regionale, all'attivazione di specifiche convenzioni gestite esclusivamente tramite i coupon per consentire ai giovani di partecipare ad eventi *one shot* (concerti, festival, visite guidate, tour culturali, ecc.) gratuitamente oppure a



	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 14 di 21	

prezzi particolarmente agevolati. In questo caso LAZIOcrea gestirà anche le modalità di rendicontazione degli stessi coupon.


Infine, in virtù dell'adesione al circuito EYCA, LAZIOcrea provvederà, altresì, con il supporto della stessa EYCA, all'attivazione e gestione delle convenzioni estese a livello europeo e rientranti nel predetto circuito, ai fini della loro implementazione anche sul territorio regionale e nazionale. La gestione di tali convenzioni è previsto si articoli nelle seguenti fasi:

- **FASE 1: raccordo con EYCA ed istruttoria:**
  - Gestione della fase di accreditamento con EYCA:
    - realizzazione ed invio del piano di sviluppo;
    - partecipazione a sessioni di formazione "*first time*" organizzate da EYCA;
    - partecipazione al programma di tutoraggio tra pari, in cui un membro EYCA scelto offrirà il proprio supporto per discutere il piano di sviluppo presentato, offrirà esperienza e consigli oltre a verificare regolarmente i progressi fatti durante il primo anno di adesione;
    - sopralluoghi presso un'organizzazione membro EYCA selezionata, con il supporto dell'Ufficio EYCA;
  - raccordo con EYCA per individuazione esercenti da convenzionare;
  - contatti con gli esercenti individuati e trasmissione agli stessi dei moduli da compilare di cui sopra;
  - istruttoria dei moduli trasmessi;
  - organizzazione di incontri con i soggetti richiedenti, anche in loco;
  - sottoscrizione degli accordi;
  - inclusione delle convenzioni attivate dagli altri Paesi membri nel portfolio convenzioni della Regione Lazio e viceversa.
  
- Per la FASE 2 "*caricamento dati convenzioni sull'APP LAZIO YOUTH CARD*" e la FASE 3 "*gestione degli accordi attivati*" si rimanda a quanto già sopra esplicitato.

### 3.3 Comunicazione e promozione.

La Comunicazione e la promozione della LAZIO YOUTH CARD riveste un ruolo fondamentale per il successo del progetto.




	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 15 di 21	

Qui di seguito si riportano le azioni e mezzi che dovranno essere attivati con l'obiettivo primario di far conoscere l'esistenza della LAZIO YOUTH CARD al target di riferimento e incentivare il suo utilizzo:

- **Creazione di una identità:** il primo passo è l'ideazione, progettazione e realizzazione - d'intesa con gli Uffici regionali preposti - di una linea grafica che accompagnerà tutta la comunicazione della LAZIO YOUTH CARD. A tal proposito, sarà realizzato un logo, un *claim* e la declinazione grafica su tutti i materiali previsti. Il logo dovrà essere semplice e facilmente riconoscibile e adattabile ai diversi mezzi di comunicazione istituzionale. Sarà necessario tenere in considerazione la specificità del target di riferimento, privilegiando un messaggio diretto, positivo e informale.
- **Strumenti di comunicazione:** In considerazione della tipologia del target, principalmente i cosiddetti *millennials*, sarà da preferire l'utilizzo di mezzi di comunicazione web e social, che costituiscono la principale fonte di informazione per i giovani di età compresa tra i 14 e i 30 anni (non compiuti).

Qui di seguito si riportano gli strumenti da realizzare utilizzando la grafica personalizzata:


- materiale informativo: depliant, brochure, flyer, locandine, vademecum e guide all'utilizzo della CARD;
- video nella versione di circa 60 secondi e versione ridotta di 30 secondi. Il video dovrà essere accattivante e utilizzare un linguaggio in linea con il target. Il video sarà diffuso su: canali social, Youtube, piattaforme web, circuito cinema;
- materiali grafici per pubblicità: banner in diversi formati, immagini per post e copertine Facebook, Instagram, Twitter, immagini per carta stampata;
- gadget personalizzati: utilizzo di un gadget da distribuire in particolari luoghi e/o in eventi di promozione. Ad esempio potranno essere realizzati sottobicchieri personalizzati da distribuire nei locali ad alta frequentazione giovanile o cuffiette brandizzate;
- spot radio di 30 secondi adatto al pubblico di riferimento che fornisca tutte le informazioni utili in un linguaggio amichevole e positivo.

	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 16 di 21	

Le attività ipotizzate per la promozione della LAZIO YOUTH CARD contemplano:

- campagna di comunicazione social: pubblicazione di post sponsorizzati sulle piattaforme social Facebook, Instagram e Youtube. La campagna dovrà essere effettuata a più riprese, per una durata di almeno 30 giorni. Tutti i canali social attivi della Regione Lazio veicoleranno post realizzati ad hoc, così come i portali regionali;
- utilizzo di Influencer: coinvolgimento di testimonial riconosciuti tra i giovani come punto di riferimento. Si propone a tal proposito l'utilizzo di Youtuber come Me contro Te, LaSabri, Favij. Lo Youtuber avrà la finalità di supportare la campagna attraverso la realizzazione di un video da promuovere sul proprio canale e potrà essere invitato in occasione di eventi collegati alla promozione della LAZIO YOUTH CARD;
- partecipazione ad eventi: è necessario prevedere la partecipazione, attraverso la distribuzione di materiale informativo, ad eventi che possano essere di richiamo per il target di riferimento. A tal proposito si citano: Romics, Arf!Festival, ecc.;
- distribuzione materiale informativo e gadget: dovrà essere prevista una distribuzione capillare del materiale informativo realizzato, avvalendosi di strutture già esistenti a livello Regionale: fablab, spazi attivi, sportelli URP, ecc.;
- utilizzo del circuito Informagiovani: sarà necessario attivare forme di collaborazione con il circuito Informagiovani per la diffusione dell'iniziativa, in particolare sulle piattaforme social e web;
- campagna promozionale web: è previsto l'acquisto di spazi pubblicitari su siti online di informazione e siti online molto seguiti dal target di riferimento;
- campagna promozione radio: la radio resta un mezzo importante di comunicazione tra i giovani. Sarà necessario realizzare uno spot e diffonderlo sulle radio più seguite dai ragazzi di età compresa tra i 18 e 30 anni. Lo spot potrà essere diffuso anche tra Piattaforme social musicali come Spotify;
- campagna promozione circuito cinema: è necessario prevedere una campagna di promozione nelle principali sale cinematografiche del



	Potenziamento ed implementazione progetto – Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 17 di 21	

Lazio, essendo questo strumento molto utilizzato tra i giovani e le famiglie;

- campagna promozione carta stampata: sarà necessario prevedere una comunicazione sui principali mezzi di informazione di carta stampata, principalmente nelle edizioni locali;
- campagna di promozione outdoor e dinamica: si ritiene necessario prevedere una campagna outdoor su Roma e affissioni comunali su Viterbo, Frosinone, Rieti, Latina. Inoltre, è da prevedere una campagna dinamica sugli autobus Atac centro Roma e Cotral regionali. Si suggerisce anche di posizionare, nel periodo centrale della comunicazione della LAZIO YOUTH CARD, un punto informativo in una delle stazioni ferroviarie principali di Roma, preferibilmente Termini.


Tutte le campagne di comunicazione dovranno avere una durata minima di 14 gg.

### 3.4 Help Desk

Il Numero Unico Regionale che, per sua natura, è il punto di contatto e di *problem solving* della Regione Lazio, sarà utilizzato dal progetto per accompagnare e supportare la giovane utenza utilizzatrice di LAZIO YOUTH CARD.

Sulla base dell'analisi effettuata del carico delle chiamate attuali e della stima di quelle che graveranno sul servizio Nur, anche a seguito dell'avvio della nuova iniziativa, il supporto dovrà essere espletato attraverso l'incremento del numero di risorse dedicate al Contact di n. 10 unità destinate, ovviamente, all'espletamento di tutte le attività di competenza dello stesso Nur, tra cui anche quelle connesse a LAZIO YOUTH CARD. Al riguardo verrà utilizzata la sede di Cassino, già pronta per ospitare circa n. 10 operatori per i quali sarà predisposta la relativa manifestazione d'interesse interna alla società.

Dal lato operativo, gli addetti utilizzeranno l'attuale piattaforma telefonica in VoIP adeguatamente ampliata e configurata per le esigenze del servizio in questione. In particolare, l'attuale sistema, installato su *macchina virtuale*, è dimensionata per 50 operatori distribuiti sulle sedi di Roma e Frosinone. L'architettura sarà pertanto estesa geograficamente anche a Cassino con un ampliamento di licenze e dotazione (telefoni e cuffie).

	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 18 di 20	

L'interfacciamento della piattaforma telefonica in VoIP verso la rete pubblica continuerà ad essere garantito dall'attuale sistema telefonico regionale tramite un trunk-sip che si interfaccia con la centrale VoIP di Regione Lazio.

Il sistema di accoglienza automatico (denominato IVR), attraverso messaggi vocali, accoglierà l'utente fin dall'inizio con un messaggio di presentazione e lo accompagnerà nell'individuazione del gruppo di competenza per la risoluzione della richiesta. Quindi il sistema di accoglienza dovrà essere dotato di un workflow in cui sia possibile disporre di:

- un messaggio di benvenuto;
- un messaggio di accompagnamento durante la fase di attesa in coda e comunicazione automatica del numero di persone in coda;
- una post-selezione tramite la definizione di una alberatura telefonica;
- una comunicazione in automatico dell'operatore che risponde;
- la musica di attesa;
- un messaggio di fuori orario.

La *voice mail* durante i momenti di inattività o qualora la coda di attesa sia troppo lunga, consentirà di ricevere comunque la chiamata per poi richiamare. Il messaggio verrà inviato via email ad una o più caselle preimpostate.


Per supportare il nuovo servizio e la nuova sede, la piattaforma VoiP sarà adeguata, ampliando il numero delle licenze software per il centralino, le risorse saranno dotate di pc e monitor idonei.

Il servizio sarà attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 19.00. Per il fuori orario, il Sabato e la domenica è previsto il servizio di Voicemail, gli utenti saranno ricontattati la mattina seguente o il Lunedì.

#### 4. Risorse umane

Per la realizzazione del progetto LAZIOcrea utilizzerà per le attività di sviluppo del sistema di convenzioni e per il servizio di help desk le risorse umane necessarie per garantire il potenziamento e l'implementazione del progetto LAZIO YOUTH CARD, da dimensionare in funzione del livello di gradimento dell'iniziativa.




	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 19 di 20	

## 5. Stima della tempistica, ruoli e task operativi

Per la realizzazione di tutte le attività necessarie a dare avvio all'iniziativa si prevedono almeno n. 75 giorni lavorativi. Nel prospetto seguente sono rappresentati i principali task operativi e le risorse di riferimento:

<b>CODICE TASK</b>	<b>DESCRIZIONE ATTIVITA'</b>	<b>RESPONSABILI</b>
<b>T1</b>	Predisposizione e gestione Avviso Pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Maria Lena Roscilli (Welfare e Tempo Libero)</i></li> <li>▪ <i>Fabio Di Marco (Affari Legali)</i></li> <li>▪ <i>Paolo Urbani (DPO)</i></li> </ul>
<b>T2</b>	Attivazione e gestione convenzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Maria Lena Roscilli (Welfare e Tempo Libero)</i></li> </ul>
<b>T3</b>	Sviluppo APP e sito internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Andrea Tomei (Tecnologie Digitali e Applicative)</i></li> </ul>
<b>T4</b>	Help Desk per assistenza utilizzo CARD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Vittorio Gallinella (Sistemi Infrastrutturali)</i></li> </ul>
<b>T5</b>	Piano di Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Alessandro Ferretti (Relazioni Istituzionali)</i></li> </ul>
<b>T6</b>	Procedure di acquisto card EYCA e contributo adesione EYCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Maria Lena Roscilli (Welfare e Tempo Libero)</i></li> </ul>
<b>T7</b>	Manifestazioni d'interesse dipendenti per Progetto Carta Giovani	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Laura Mochi (Risorse Umane)</i></li> </ul>
<b>T8</b>	Gestione aspetti amministrativo-contabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Stefano Sernia (Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione)</i></li> </ul>



	Potenziamento ed implementazione progetto - Carta Giovani Attuazione D.G.R. n. 511/2011	Rev.	01
		Data	22/11/18
		Pag. 20 di 20	

## 6. Budget

Si riporta di seguito il dettaglio dei costi stimati per singola attività individuata e finalizzata a garantire il servizio oggetto del presente studio di fattibilità.

ATTIVITA'	DESCRIZIONE	COSTO STIMATO		
		2019	2020	2021
<b>Nr. Utenti (14-&lt;30 anni)</b>	Stima dei giovani aderenti all'iniziativa*	75.000	110.000	130.000
<b>Contributo adesione EYCA</b>	L'adesione al circuito EYCA prevede il pagamento di un contributo annuale pari ad € 3.500,00 fino a n. 35.000 CARD, oltre a € 0,10 per ogni card fino ad un max di 500.000 CARD. Superato tale tetto l'adesione costa 50.000€	€ 7.500,00	€ 11.000	€ 13.000,00
<b>Implementazione piano di comunicazione</b>	Sviluppo di azioni e mezzi con l'obiettivo primario di far conoscere l'esistenza della CARD al target di riferimento ed incentivarne l'utilizzo.	€ 165.000,00	€ 50.000,00	€ 25.000,00
<b>Sviluppo APP e sito internet</b>	Realizzazione della App per iOS e Android, realizzazione del backoffice per la gestione dei contenuti dell'app e realizzazione di un sito internet informativo per il progetto. Il budget richiesto è funzionale esclusivamente all'integrazione EYCA, alla gestione dei Coupon ed alla manutenzione evolutiva ed adeguativa per l'anno 2019. Tutte le altre componenti della App saranno imputate sul budget afferente all'area trasversale Tecnologie Digitali ed Applicative (convenzione Consip SPC4).	€ 65.000,00		
<b>Help desk</b>	Ampliamento licenze software, telefoni e cuffie per assistenza giovani per utilizzo CARD	€ 20.000,00		
<b>Gestione convenzioni</b>	Rimborsi spese per spostamento del personale sul territorio per il supporto alla gestione dei contatti con gli esercenti e team di supporto. Ricerche di mercato	€ 60.500,00	€ 55.500,00	€ 62.500,00
<b>Gestione coupon</b>	Contributo per attivazione coupon per eventi <i>one shot</i>	€ 165.000,00	€ 155.000,00	€ 155.000,00
	<b>TOTALE PER ANNO</b>	<b>€ 483.000,00</b>	<b>€ 271.500,00</b>	<b>€ 255.500,00</b>
	<b>TOTALE NEL TRIENNIO</b>	<b>€ 1.010.000,00</b>		

\* Il numero di giovani aderenti a LAZIO YOUTH CARD stimato nel triennio 2019/2021 è pari a n. 130.000 rispetto al totale dei 900.000 residenti oltre i domiciliati. Tale stima è stata effettuata sulla base dell'analisi delle *best practice* realizzate da altri Enti locali che con successo hanno raggiunto nel triennio circa il 10% dei giovani (14/30 non compiuti) rispetto al totale.