

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI ROMA

2) *Codice di accreditamento:*

NZ 01772

3) *Albo e classe di iscrizione:*

REGIONE LAZIO

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Tourist Angels
Servizio di informazione ed assistenza turistica mobile nella città di Roma.

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

D04

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Area di intervento e contesto territoriale.

L'ambito territoriale di applicazione del progetto è costituito dal Centro Storico del Comune di Roma, coincidente con il territorio racchiuso dalle Mura Aureliane, zona all'interno della quale si concentra la grandissima maggioranza delle presenze turistiche. Ogni anno soggiornano nella capitale circa 10 milioni di visitatori stranieri, per un totale di circa 25 milioni di presenze (pernottamenti). Di questi, circa il 70% pernotta in strutture localizzate nei Municipi I, II e III, compresi all'interno dell'area considerata. (Dati EBTL Rapporto annuale domanda turistica di Roma anno 2008). Un ulteriore ambito territoriale di applicazione del progetto è costituito dai due aeroporti della città, siti a Fiumicino e Ciampino, che rappresentano il principale terminale di arrivo del traffico turistico romano, con il loro traffico complessivo di circa 38 milioni di passeggeri annui.

Il servizio di informazione turistica a Roma.

La città di Roma si è dotata di un capillare sistema di informazione turistica e culturale a vantaggio dei turisti italiani e stranieri che ogni anno visitano la Capitale. Oltre a un servizio telefonico e su web, rispondente al numero 060608 e al sito www.060608.it, il cuore dell'offerta è fornito dagli 11 Punti Informativi Turistici (P.I.T.), 7 dei quali si trovano nell'area del centro storico di Roma, 2 presso gli aeroporti di Ciampino e Fiumicino, 1 a Ostia Lido e 1 presso la Nuova Fiera di Roma in occasione dei principali eventi fieristici e congressuali. Nel loro complesso, i P.I.T. sono visitati da circa 2.500.000 turisti ogni anno. Nel corso del 2009 è stata sperimentata per la prima volta – per un periodo di due mesi – una nuova forma di questo servizio, concepita per essere sempre più vicino alle esigenze dei turisti: informazione turistica mobile, che integra il servizio P.I.T., garantendo al tempo stesso un supporto in caso di difficoltà. Il servizio, denominato "Tourist Angels", prevede l'impiego di giovani volontari multilingue, che si muovono su mezzi Segway, monopattini elettrici a due ruote a bassissimo impatto ambientale, personalizzati con i colori e lo stemma del Comune di Roma. La presenza di questi volontari nelle principali aree di accoglienza e fruizione turistica della città ha permesso di accogliere, informare, indirizzare ed assistere circa 8.000

– 10.000 persone al giorno, gran parte delle quali non si sarebbe rivolta ai P.I.T. tradizionali.

Questo servizio rappresenta quindi un grande valore aggiunto in termini di qualità del servizio reso ai turisti che visitano la città ed è l'oggetto del progetto che si presenta in questa sede.

Resta inteso che i volontari non devono vendere nessun tipo di prodotto, ma solo distribuire materiale informativo della città realizzato dal Comune di Roma.

Destinatari e beneficiari del progetto.

Il progetto è presentato dal Comune di Roma – Dipartimento Turismo che ne è il principale beneficiario, insieme alla Sovrintendenza Comunale.

Il progetto è destinato a tutti i turisti, italiani e stranieri, che visitano la Capitale e necessitano di un servizio informativo presente, attento e vicino – anche fisicamente – alle loro esigenze. L'attuazione del progetto, così come in seguito presentato, permetterà un sensibile incremento del numero di visitatori che usufruirà di questo servizio informativo, migliorando nel suo complesso l'immagine e l'attrattività turistica di Roma nel mondo.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi generali:

Obiettivo generale del progetto è proseguire nel miglioramento del servizio di informazione turistica e culturale della città di Roma. In particolar modo, la realizzazione del progetto permetterà di migliorare l'immagine internazionale della città di Roma, esaltare la sua vocazione all'accoglienza dei turisti di tutto il mondo e suscitare interesse nella stampa nazionale ed internazionale, come già accaduto nella fase sperimentale del servizio. Roma sarà infatti l'unica grande città europea a fornire gratuitamente all'utenza turistica un servizio così vicino alle esigenze dei suoi numerosi visitatori.

Obiettivi specifici:

Obiettivo specifico del progetto è quello di offrire a un numero sempre maggiore di visitatori la possibilità di contattare uno dei volontari dell'Informazione Turistica mobile.

Rispetto al numero di mezzi e volontari impiegati nella fase sperimentale del servizio, l'utilizzo dei volontari in servizio civile porterà un incremento dei contatti in una misura stimata circa 450.000 / 500.000 turisti all'anno, determinando così un significativo miglioramento del servizio informativo turistico complessivamente reso all'utenza.

Ciò garantirà allo stesso tempo un incremento del sentimento di sicurezza percepita dai turisti nelle principali piazze e strade della nostra città. Essi potranno infatti rivolgersi ai volontari in servizio civile impegnati nel progetto Tourist Angels anche per segnalare problemi o per chiedere assistenza in caso di necessità.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Il servizio di informazione turistica mobile "Tourist Angels" viene erogato mediante l'impiego di operatori su mezzi Segway, provvisti di specifica polizza assicurativa. Ogni volontario dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- accoglienza, assistenza e informazione turistica e culturale anche attraverso l'utilizzo di materiale informativo prodotto o autorizzato dall'Amministrazione Comunale, quale mappa della città, guida di base, pubblicazione mensile sugli Eventi in programma;
- assistenza attraverso la consultazione telefonica del contact center 060608 e dei P.I.T. posti nelle vicinanze (tutti i mezzi Segway impiegati per il servizio dispongono di telefono cellulare)
- prima assistenza e indirizzamento alle competenti autorità in caso di problemi indicati dai turisti con riferimento particolare a truffe o furti subiti ecc.

Per il funzionamento del servizio sarà inoltre garantita la distribuzione capillare, effettuata con cadenza settimanale, dei materiali informativi che gli operatori volontari in servizio civile distribuiranno al pubblico.

Verranno infine garantite la manutenzione, l'assistenza e la copertura assicurativa per i mezzi Segway utilizzati, onde mantenerne sempre la perfetta efficienza.

I volontari che impiegheranno il Segway, oltre all'assicurazione prevista dal Servizio Civile, saranno coperti da un'assicurazione aggiuntiva per l'uso del mezzo.

Il servizio verrà erogato nelle principali aree di accoglienza e fruizione turistica della città:

- Aeroporti di Roma Fiumicino e Roma Ciampino;
- Stazione Termini
- Colosseo
- Piazza Navona
- Fontana di Trevi
- Piazza di Spagna
- Piazza del Popolo
- Piazza Pio XII (Piazza San Pietro)

Rispetto al servizio fornito nella fase sperimentale, si avrà un incremento di due luoghi in più di erogazione del servizio: Stazione Termini e Piazza del Popolo, aree importantissime per la presenza di turisti in ogni periodo dell'anno.

L'erogazione del servizio prevede una fase preliminare di formazione dei volontari utilizzati nel servizio, della durata complessiva di 80 ore, così riassumibile:

- Nozioni generali sul servizio di informazione turistica della città di Roma: 36 ore complessive, da effettuarsi presso la sede dell'Ufficio Turismo del Comune di

Roma;

- Formazione sul campo: 36 ore complessive, da effettuarsi presso i Punti Informativi Turistici (P.I.T.) del Comune di Roma;
- Utilizzo del mezzo di trasporto Segway, teoria e pratica: 8 ore complessive, da effettuarsi presso la sede dell'Ufficio Turismo del Comune di Roma.

Il servizio verrà quindi effettuato secondo turni stabiliti dal coordinatore del servizio. Ogni settimana, o più frequentemente se necessario, verranno tenute riunioni di coordinamento e aggiornamento tra i volontari in servizio e il coordinatore stesso, in modo che le informazioni in possesso degli operatori siano sempre aggiornate e attendibili.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Il progetto Tourist Angels, presentato dal Comune di Roma, Dipartimento Turismo, si inquadra nell'ambito del Servizio di Informazione Turistica e Culturale del Comune di Roma, gestito dall'Amministrazione Comunale che si avvale anche delle competenze specifiche presenti nella società in-house Zètema Progetto Cultura Srl, così come da Contratto di Servizio approvato dalla Giunta Comunale di Roma.

Per l'espletamento delle attività previste saranno coinvolte le seguenti figure professionali, facenti capo direttamente al Comune di Roma Dipartimento Turismo, che si avvarrà della collaborazione degli appartenenti allo staff di Zètema Progetto Cultura Srl.

- **Dirigente Ufficio Turismo Comune di Roma:** interfaccia tra l'assessorato al turismo del Comune di Roma (assegnato per delega al Vicesindaco della città), il Dipartimento e l'area Turismo di Zètema Progetto Cultura Srl. Determina le linee guida di pianificazione del servizio e pianifica con anche la collaborazione della soc. Zètema le norme per lo svolgimento dello stesso.
- **Coordinatori del progetto Tourist Angels del Comune di Roma :** si relazionano con il Dirigente del Comune di Roma e lo staff di Zetema, nonché con i volontari del servizio Tourist Angels per la parte attinente al Dipartimento del Turismo.

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Nell'ambito del progetto "Tourist Angels", i volontari in servizio civile impiegati dovranno svolgere le seguenti attività:

- fornire accoglienza, assistenza e informazione turistico-culturale ai turisti italiani e stranieri presenti nella piazza o area assegnata, attraverso l'utilizzo di materiale informativo prodotto o autorizzato dall'Amministrazione Comunale, quale mappa della città, guida di base, pubblicazione mensile sugli Eventi in programma ecc.;
- fornire ulteriore assistenza attraverso la consultazione telefonica del call center 060608 e dei P.I.T. posti nelle vicinanze, utilizzando il telefono cellulare fornito con tutti i mezzi Segway impiegati per il servizio;
- fornire prima assistenza e indirizzamento alle competenti autorità in caso di problemi indicati dai turisti con riferimento particolare a truffe o furti subiti ecc.
- In nessun caso i volontari svolgono attività commerciale.

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Il servizio sarà operativo 7 giorni su 7, per cui i volontari verranno inseriti in una turnazione che, rispettando il numero massimo di giorni di servizio settimanali, li vedrà impegnati anche nei giorni di sabato, domenica e altri giorni festivi. Inoltre gli operatori potranno svolgere il loro servizio anche in occasioni di straordinari eventi cittadini organizzati, coordinati o sostenuti dall'Amministrazione Comunale. A tutti i volontari è garantito un giorno di riposo non necessariamente tra sabato e domenica, ma comunque nell'arco della settimana.

16) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Criteri autonomi di selezione verificati in sede di accreditamento. Tale sistema è integrato, da una pre-selezione avente come obiettivo la verifica sul livello di conoscenza della lingua inglese. Alla selezione saranno ammessi gli idonei che avranno superato le preselezione.

17) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI	<p>Sistema proprio in quanto Ente di prima classe I candidati verranno selezionati in base ai criteri di selezione verificati in sede di accreditamento ed alle seguenti conoscenze ed esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ottima conoscenza della lingua italiana e della lingua inglese.• Conoscenza di una terza lingua a scelta del volontario tra : francese, spagnolo e tedesco e possibilmente giapponese, tale da consentire una relazione soddisfacente con il turista.• Conoscenza generale del patrimonio culturale della città di Roma, dell'ubicazione dei principali monumenti, siti archeologici, chiese.• Esperienza nelle relazioni con il pubblico; esperienze professionali di relazioni con il pubblico in ambito turistico costituiranno titolo preferenziale;
----	--

18) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Ogni operatore impiegato nel progetto Tourist Angels dovrà possedere i seguenti requisiti :

- Titolo di studio: diploma di scuola secondaria superiore.
- Esperienza nelle relazioni con il pubblico; esperienze professionali di relazioni con il pubblico in ambito turistico costituiranno titolo preferenziale;
- Attitudine alla guida di veicoli che richiedono capacità di equilibrio;
- Ottima conoscenza della lingua Inglese
- Esperienze professionali in ambiti in cui viene fatto uso di mezzi Segway costituiranno titolo preferenziale.

19) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Divisa composta da maglia, felpa, giubbino, berretto, mantella antipioggia, personalizzati con loghi del Comune di Roma, dell'iniziativa Tourist Angels, del Servizio Civile Nazionale.
Cartellino di identificazione personale.
Telefono cellulare GSM.
Stradario, mappa dei mezzi pubblici e guida turistico-artistica della città di Roma.
Mezzo di trasporto Segway, messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale.

20) Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Attestato del servizio svolto con buoni risultati, con indicazione delle mansioni assegnate e delle caratteristiche del servizio stesso rilasciato dal Comune di Roma - Dipartimento Turismo e da Zetema Progetto Cultura. Tale attestato potrà successivamente essere valutato come titolo di precedenza nelle selezioni che la Soc. Zetema dovesse effettuare.

21) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:

Per ogni volontario sarà acquistata una tessera Metrebus intera rete per l'intero anno di servizio civile. Inoltre verrà erogato un corso completo per il conseguimento della Patente Europea o corso analogo.

