

“San Marco Guardians”

Relazione di sintesi preparata dai Guardians

Il progetto “San Marco Guardians”, è nato nella primavera del 2012 per iniziativa dell'Associazione Piazza San Marco, finanziato da Costa Crociere con il patrocinio del Comune di Venezia.

Il progetto è stato sviluppato per sostenere le forze dell'ordine che si trovavano in numero non adeguato per far fronte ai problemi della piazza. Lo scopo principale è quello, infatti, di informare i turisti della normativa vigente nell'area Marciana, oltre che a dare accoglienza e disponibilità per qualsiasi informazione e particolare necessità.

Per entrare nello specifico del servizio, oltre ad aver informato i turisti delle particolari norme (ad esempio divieto di sedersi, sedersi e mangiare sugli scalini delle procuratie, lasciare rifiuti, circolare per l'area della Piazza con abbigliamento non consono, divieto di utilizzare mezzi come bici e monopattini e di dare cibo ai piccioni), abbiamo fornito informazioni stradali, sui servizi presenti in piazza (deposito bagagli, servizi igienici, punto di Primo Soccorso, Interforze, chiarimenti sulle linee di trasporto urbano) e abbiamo dato assistenza a persone e bambini che si sono persi e a vittime di furti accompagnandoli dalle autorità.

Un altro importante ruolo che abbiamo svolto è stato quello di cercare di arginare la vendita abusiva di grano, sia informando i turisti del divieto di acquisto, sia i venditori del divieto di vendita.

I turisti sono sempre stati informati con cortesia e si è sempre cercato di dare loro spiegazioni e motivazioni dei divieti.

Nel servizio sono state impiegate persone con adeguate conoscenze linguistiche e culturali (anche madrelingua), adeguata propensione al servizio (gentilezza, pazienza, professionalità, resistenza fisica), provenienti da realtà diverse: studenti, disoccupati o alcuni già inseriti in altri ambiti lavorativi.

Abbiamo inoltre seguito un corso di formazione da parte della Polizia Municipale sulla normativa comunale e un breve corso sulla storia artistica della Piazza.

Durante i tre anni in cui abbiamo svolto il servizio le maggiori problematiche sono state le seguenti:

- Poca propensione da parte del turista nell'accettare i divieti
- Scarsa disponibilità di collaborazione da parte delle forze dell'ordine, forse anche per mancanza di informazioni sul nostro servizio
- Difficoltà nella gestione delle differenze culturali ed esigenze dovute all'età
- Poca incisività della segnaletica presente in piazza
- Scarsa informazione nelle guide turistiche
- Normative insufficienti per arginare alcuni problemi della piazza come i venditori abusivi e accattonaggio
- La nostra divisa non trasmette autorità tanto che spesso siamo stati scambiati per operatori turistici o venditori
- Carezza numerica di operatori in servizio, soprattutto in alcuni periodi critici,
- Estensione dell'area rispetto a numero del personale impiegato giornalmente.

Alla luce della nostra esperienza ci permettiamo di suggerire alcuni possibili miglioramenti da apportare al servizio:

- Maggiore informazione sul nostro operato
- Maggiore collaborazione con le forze dell'ordine
- Estensione del servizio ad altre zone critiche della città (Campo Santa Margherita, Piazzale Roma)
- Prolungamento del servizio ad altri periodi dell'anno (Carnevale)
- Coinvolgimento del Comune e delle società che gestiscono l'organizzazione degli eventi a Venezia per poter programmare al meglio il servizio nei momenti di maggior afflusso turistico.

Ci teniamo a sottolineare che, oltre a tutti gli aspetti negativi sopra elencati, abbiamo ricevuto un riscontro positivo da parte delle attività presenti in Piazza (commercianti, camerieri, venditori ambulanti, operatori ecologici, guardiani della Basilica e del Patriarcato, guide turistiche), dai cittadini veneziani e dai turisti stranieri e italiani; tanto che alcuni di essi, provenienti da altre città d'arte italiane, hanno manifestato la speranza che questo servizio venga allargato anche alla loro città.

Abbiamo ricevuto, inoltre, ringraziamenti da parte di tutte le persone che si sono trovate in difficoltà e che abbiamo aiutato (genitori che avevano smarrito i loro figli, e persone che hanno subito furti, ecc.).

Non ultimo, è stato più volte fondamentale il nostro sostegno linguistico, anche alle Forze dell'Ordine.

Ci teniamo, infine a ringraziare l'Associazione Piazza San Marco, che in questi anni ha saputo dare un aiuto concreto alla Città e ci ha permesso di avere un lavoro.