

picchi di presenze che costituiscono il principale fattore di rischio cui la gestione di un grande evento è esposta.

Dal punto di vista tecnico, SCOOP si basa su tecnologia Internet, consentendo l'accesso diretto ai sistemi di prenotazione già esistenti e ai nuovi servizi in procinto di essere attivati. La prenotazione attraverso SCOOP delle strutture ricettive religiose verrà attuata tramite accordi diretti con la Santa Sede.

Attraverso accordi in corso di formulazione con i principali soggetti responsabili della gestione dei servizi, l'Agenzia intende realizzare entro il 1997 un prototipo funzionante del sistema di prenotazioni. A partire dal 1998 gli utenti potranno quindi sperimentare, in alcuni servizi, le prime prenotazioni integrate. A questo fine l'Agenzia ha in corso di definizione accordi con:

- Alitalia;
- Ferrovie dello Stato;
- Telecom;
- Associazioni degli albergatori romani;
- Federazione italiana associazioni imprese viaggio e turismo (Fiavet);
- Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan;
- Musei Capitolini;
- Parco museale di Villa Borghese: Galleria Nazionale Arte Moderna, Museo Villa Giulia, Museo Galleria Borghese;
- Accademia di Santa Cecilia;
- Teatro dell'Opera.

Per garantire la piena operatività del sistema per il 2000 è necessario che il prototipo venga realizzato entro il 1997, che entro il 1998 l'operatività del sistema venga completata e che tutto il 1999 sia destinato alla sperimentazione. Nell'anno 2000 il sistema potrà essere gestito da un consorzio di fornitori di servizi promosso dall'Agenzia e potrà essere integrato con tutti i sistemi di prenotazione disponibili su Internet.

Il finanziamento disponibile per il primo stralcio funzionale è di 3 miliardi di lire. Per l'estensione e la gestione nel periodo 1999-2000 è stato stimato un finanziamento aggiuntivo di 17 miliardi.

6.1.4.4 Il sistema di monitoraggio e di gestione della mobilità

L'Agenzia ha concluso l'istruttoria sulle tecnologie per il monitoraggio e la gestione della mobilità.

La preparazione di un grande evento come il Giubileo può offrire l'opportunità di dotare l'intera città di Roma, e potenzialmente anche il suo territorio metropolitano, di una rete di applicazioni tecnologiche per la gestione della mobilità a livello urbano e metropolitano. La scarsità dei finanziamenti e il poco tempo disponibile hanno portato l'Agenzia a individuare un ristretto numero di soluzioni, tecnologicamente avanzate, esclusivamente rivolte alle soluzioni di specifici problemi legati all'accoglienza.

Il programma degli interventi, in materia di monitoraggio e di gestione della mobilità verrà attuato in collaborazione con la STA e prevede:

- il controllo degli autobus turistici, affidato a un sistema di telecamere a circuito chiuso e di installazioni radio e satellitari;
- la segnalazione dei percorsi "giubilari" e di avvicinamento ai luoghi di culto e di visita attraverso pannelli elettronici a messaggio variabile e l'utilizzo di "chioschi" telematici;
- la diffusione delle informazioni di viaggio utili all'accoglienza attraverso i canali radio, la telefonia, i "chioschi" telematici e Internet;
- la prenotazione attraverso il sistema SCOOP delle aree di parcheggio in ambito urbano e nei punti adibiti alle soste autorizzate e vigilate.

Le risorse finanziarie per il primo stralcio funzionale ammontano a 5 miliardi di lire. Il finanziamento aggiuntivo necessario per la realizzazione dell'intero sistema è di 30 miliardi.

6.1.4.5 Il sistema di informazione e comunicazione

Il "sistema di informazione e comunicazione" adottato dall'Agenzia è costituito da due componenti distinte. Una rete esterna, che adotta la tecnologia Internet, e una rete interna rappresentata dal sistema Intranet.

Le autorità del settore informatico e gli esperti mondiali confermano che le tecnologie Internet e Intranet costituiranno nel 2000, e per molti anni ancora, il sistema di comunicazione più efficace e più economico.

La rete esterna, **Internet**, verrà utilizzata per la diffusione delle informazioni elaborate dall'Agenzia nel settore dell'accoglienza.

La rete interna, **Intranet**, rappresenterà un indispensabile strumento di lavoro per l'Agenzia e per i suoi referenti esterni e istituzionali.

Internet

Già oggi, accedendo al sito sperimentale "www.romagiubileo.it" è possibile conoscere il profilo e le attività dell'Agenzia, comunicare per posta elettronica, accedere ai siti Internet del Vaticano, del Comune di Roma, della Provincia e della Regione Lazio.

Dal 15 ottobre 1997 l'utente potrà accedere ai più importanti siti di servizio e di informazione sul Giubileo e sull'accoglienza, partecipare ai forum di discussione promossi dall'Agenzia, integrarsi con il sistema Unitario di Prenotazione, con i Centri Informativi, con il Centro servizi stampa, con i siti degli altri soggetti coinvolti nella preparazione dell'evento.

Intranet

Attraverso la rete Intranet, per cui l'Agenzia ha già realizzato un prototipo dimostrativo, entro la fine del 1997 sarà possibile l'interazione con la Santa Sede, la Presidenza del Consiglio, il Comune di Roma, la Provincia di Roma, la Regione Lazio, l'Unioncamere.

Successivamente la rete sarà estesa ai soggetti che faranno inizialmente parte del Centro gestione accoglienza (Agenzia, ACEA, ATAC, COTRAL, AMA, STA, Polizia Municipale), e consentirà la consultazione del sistema informativo territoriale e delle banche dati dell'Agenzia, secondo un sistema di "protocolli informatici", concordato con i soggetti interessati, con tanto di procedure di accesso.

Il finanziamento disponibile per il primo stralcio funzionale del progetto è di 10 miliardi di lire entro la fine del 1998. Il finanziamento aggiuntivo necessario è di 20 miliardi.

6.1.5 Il volontariato

Organizzare l'accoglienza di un grande evento significa essenzialmente fare in modo che la città e il territorio che lo ospitano offrano a chi vi partecipa, oltre al miglior funzionamento possibile di strutture e infrastrutture, anche un certo numero di servizi aggiuntivi temporanei, il cui senso viene meno con la fine delle manifestazioni di cui hanno consentito lo svolgimento. Per questa ragione in tutto il mondo e ormai da molti anni l'utilizzo del volontariato riveste, nella preparazione e soprattutto nella gestione dei grandi eventi, nonché nel miglioramento della qualità dei servizi, un ruolo strategico.

L'Agenzia sta progettando, d'intesa con il Comitato Tecnico della Santa Sede, nello specifico ambito della preparazione dell'accoglienza di pellegrini e visitatori, i modi per l'utilizzazione nel 2000 del personale volontario. I volontari che prenderanno parte ai programmi di accoglienza avranno compiti e funzioni ben delimitati e, in collaborazione con tutti gli organi istituzionali pubblici, opereranno nell'ambito del territorio metropolitano e di quello regionale.

Il volontariato dell'accoglienza ha un valore e caratteristiche che lo rendono diverso dal volontariato della solidarietà, della sanità, della protezione civile o delle manifestazioni sportive, caratterizzati dalla occasionalità, dalla puntualità dell'intervento, dalla emergenza o da un alto tasso di tecnicità. Il volontariato dell'accoglienza dovrà assolvere non solo ad una funzione operativa di lunga durata e di esercizio quotidiano, ma anche carica di significati di carattere interculturale e pluriprofessionale.

Il progetto del volontariato dell'accoglienza prevede il coinvolgimento e la valorizzazione delle organizzazioni religiose e laiche già attive a Roma e nel Lazio (ad esempio AGESCI, Caritas, Comunità di Sant'Egidio, AUSER, Legambiente, ACLI, Arci solidarietà, ecc.).

Attraverso le proprie reti sociali e di solidarietà le organizzazioni del volontariato, assieme all'Agenzia, potranno reclutare nuovi volontari, sovrintendere alla loro formazione e mobilitare l'opinione pubblica sul tema dell'accoglienza.

L'Agenzia sta studiando forme di riconoscibilità (tessera magnetica, abbigliamento, ecc.) per i volontari dell'accoglienza.

Il volontariato dell'accoglienza dovrà svolgere funzioni specifiche e rigorosamente delimitate, strettamente finalizzate alle funzionalità dei servizi di accoglienza. A ciascun volontario saranno impartite ben precise "regole d'ingaggio" che definiranno le sue funzioni in campi di attività molto circoscritti:

- gestione dell'accoglienza in occasione delle principali celebrazioni religiose del Giubileo;
- informazione e orientamento dei pellegrini ai servizi e alle opportunità offerti dalla città di Roma;
- azioni di salvaguardia dei beni ambientali e culturali;
- assistenza ai pellegrini con bassa capacità di spesa, agli anziani, ai disabili;
- rafforzamento degli interventi per la lotta alla emarginazione e alla esclusione sociale;
- accompagnamento dei bus turistici e guida ai percorsi stradali e agli itinerari giubilari (sul modello della Giornata mondiale dei giovani, Parigi 1997).

I volontari opereranno presso "postazioni" territoriali, fisse e mobili, ovvero in tutti quei luoghi dove saranno necessarie funzioni di accoglienza.

Un primo tipo di postazioni sarà costituito dalle aree di accesso, di culto e di visita cittadine, metropolitane e regionali, dove si prevede il maggior afflusso di pellegrini e turisti durante l'Anno Santo: basiliche, stazioni, aeroporti, parcheggi, catacombe, aree verdi e aree archeologiche, bus turistici. Un secondo tipo sarà rappresentato dai centri e servizi del volontariato organizzato, ovvero mense, dormitori, centralini telefonici di assistenza, ecc.. Un terzo tipo di postazioni saranno i centri e servizi delle istituzioni pubbliche che operano nel campo dell'assistenza sociale.

Per organizzare il volontariato dell'accoglienza, l'Agenzia in collaborazione con il Comitato Tecnico della Santa Sede, costituirà un "Centro del volontariato internazionale per l'accoglienza" che, avvalendosi del contributo delle organizzazioni del volontariato, svolgerà le seguenti funzioni:

- costituzione di una banca dati per il reclutamento dei volontari;
- reclutamento e promozione delle attività di formazione dei volontari;
- creazione di una task force di volontari permanenti;

- programmazione e coordinamento degli interventi dei volontari.

Le prime stime del numero di volontari per il Giubileo indicano un fabbisogno medio giornaliero di risorse umane attorno alle 1.000 persone, per oltre 2,5 milioni di ore/uomo di lavoro volontario.

Per le grandi celebrazioni (da 500.000 a 1 milione di pellegrini) si prevedono anche 5.000 volontari al giorno.

Per mettere alla prova l'efficacia del modello organizzativo attualmente in fase di progettazione verranno realizzate, da qui al 2000, una serie di iniziative "preparatorie", utili anche per la formazione dei volontari.

La prima di queste iniziative si terrà il 21 settembre in occasione della giornata mondiale "Puliamo il mondo" organizzata in Italia da Legambiente, che quest'anno avrà come riferimento esplicito il Giubileo e sarà pensata come una sorta di 'esercitazione' all'accoglienza, tanto per i volontari, che cominceranno a familiarizzarsi con i luoghi la cui tutela verrà loro affidata nel 2000 e con i compiti che dovranno svolgere, quanto per la cittadinanza, che verrà così avvicinata a un servizio per molti aspetti nuovo. Un secondo appuntamento è in programma il 20-28 settembre a Bologna, in occasione del 23° Congresso Eucaristico Nazionale.

Com'è ovvio, i volontari non verranno retribuiti. Questo non significa che il loro utilizzo non comporti un importante onere finanziario, destinato a coprire le spese di vitto e alloggio, i rimborsi, l'acquisizione di mezzi e attrezzature logistiche e le assicurazioni, oltre ai costi della struttura centrale di coordinamento. Secondo stime prudenti, le risorse necessarie ammontano a 30 miliardi di lire.

6.1.6 Norme e accordi speciali

Le condizioni straordinarie che si verranno a creare nel 2000 a motivo del pellegrinaggio "giubilare" rendono necessario prevedere la regolamentazione straordinaria di numerose attività della vita ordinaria della città di Roma.

Il problema si porrà soprattutto, ma certamente non solo, per alcune aree della città (S. Giovanni, Lungotevere Castello, Castel S. Angelo, Via della

Conciliazione) dove la concomitanza delle manifestazioni laiche con le celebrazioni religiose potrebbe determinare situazioni di criticità per l'uso di infrastrutture (es. parcheggi) e per la circolazione del traffico.

Le straordinarie condizioni dell'anno 2000 rendono quindi necessario prevedere con largo anticipo la regolamentazione di molte attività che abitualmente si svolgono in città e che nel corso dell'Evento dovranno essere diversamente disciplinate. Per esempio:

- manifestazioni sportive;
- ricorrenze civili (es. festa del lavoro, 1° maggio e festa della Repubblica, 2 giugno);
- eventi culturali (es. concerti musicali di piazza);
- scioperi (accordi preventivi);
- manifestazioni sindacali e politiche (accordi preventivi);
- orari di rifornimento degli esercizi commerciali;
- iniziative per la riduzione dei rifiuti.

E' facile immaginare cosa succederebbe se gli incontri del campionato nazionale di calcio di serie A, che a Roma si tengono allo stadio Olimpico, continuassero come oggi a essere in programma nel primo pomeriggio della domenica, in coincidenza cioè con il momento di maggiore afflusso a San Pietro, oppure se una grande celebrazione religiosa si svolgesse a poca distanza da un concerto dell'Estate Romana o si sovrapponesse a una manifestazione politica.

L'Agenzia sta raccogliendo tutte le informazioni necessarie per presentare alle Autorità, nell'ottobre del '97, un **programma operativo delle discipline speciali** da adottare, ovvero da concordare al più presto, per regolamentare tutte le possibili concomitanze e interferenze che sono ipotizzabili per l'anno 2000. Nei mesi successivi i soggetti istituzionali competenti dovranno definire accordi che regolamentino il funzionamento della città nel 2000.

6.1.7 Il controllo di qualità dei servizi di accoglienza

Tutti i "grandi eventi" determinano forti e diffusi fenomeni speculativi. Ciò è sempre molto grave, ma lo potrebbe essere in misura particolare nel caso del Giubileo che sarà fortemente caratterizzato da forme di

pellegrinaggio povero e non sempre esperto. La prevenzione di fenomeni speculativi è affidata in primo luogo alle istituzioni pubbliche. Queste attività preventive possono essere però efficacemente integrate da un rigoroso controllo sulla "qualità dei servizi" con l'obiettivo di prevenire e scongiurare le speculazioni sui prezzi attraverso puntuali valutazioni del rapporto prezzo - qualità.

L'Agenzia sta istruendo una proposta operativa, avvalendosi dell'apporto di società specializzate nel controllo di qualità (Galgano, Telos, Italsocotec). A fine anno, al termine della fase di istruttoria, l'Agenzia presenterà un documento illustrativo delle modalità che sarebbe utile adottare per la promozione della qualità in tutti i servizi di accoglienza destinati ai pellegrini: ospitalità, ristorazione, trasporto, sanità, ma anche informazione e cultura.

6.1.8 Post Giubileo

Le conclusioni dei "grandi eventi", se si vogliono prevenire eredità negative, richiedono sempre (anche se abitualmente ciò non avviene) la progettazione del "dopo".

Un buon progetto per il "dopo" Giubileo dovrà recuperare l'esperienza legata alla preparazione e alla gestione dell'evento, trasformando ove possibile strutture e servizi nati con obiettivi temporanei, in un patrimonio permanente della città.

Il progetto di valorizzazione e riconversione degli interventi per il Giubileo sarà avviato dall'Agenzia a partire dai primi mesi del 1998.

6.2 L'informazione e la comunicazione

L'informazione è ormai in tutto il mondo un elemento centrale di ogni processo organizzativo.

Anche l'accoglienza per il Giubileo sarà caratterizzata fortemente dalla qualità che i servizi di informazione potranno raggiungere.

In un'ipotesi organizzativa così complessa come l'accoglienza per il 2000, l'informazione è destinata a svolgere tre funzioni essenziali: assicurare la trasparenza delle attività pubbliche di preparazione dell'evento, garantire un efficace servizio informativo all'opinione pubblica sui programmi, facilitare la gestione dei flussi del territorio.

L'ampio programma messo a punto dall'Agenzia nel settore dell'informazione e della comunicazione si basa sulla realizzazione di alcune importanti iniziative:

- Centri informativi;
- Centro servizi stampa;
- campagne di informazione e comunicazione;
- allestimento di una speciale segnaletica di orientamento per il Giubileo.

6.2.1 I Centri informativi

I Centri informativi saranno lo spazio in cui il cittadino romano, il turista, il pellegrino potranno accedere a tutte le informazioni disponibili sul Giubileo, sulle attività legate alla preparazione dell'evento, sui servizi di accoglienza utilizzabili, sulle manifestazioni in programma.

I Centri informativi saranno dotati di un'ampia serie di strumenti, consultabili su differenti supporti, tra i quali l'utente potrà scegliere autonomamente o attingendo suggerimenti al banco di accoglienza e all'apposito sportello per il pubblico. I Centri saranno attrezzati con:

- desk di accoglienza
- postazioni per la consultazione di Internet e ipertesti
- touch screen con informazioni

- sportello per suggerimenti del pubblico
- plastici e cartografie
- sala per proiezioni
- spazi espositivi
- videoteca
- biblioteca di consultazione
- raccolta di CD-Rom consultabili sul Giubileo, la città di Roma, il territorio
- guide e materiale informativo
- servizio di prenotazioni.

Il programma prevede l'allestimento di:

- una sede provvisoria (m² 160 nei locali del Museo del Risorgimento presso il Campidoglio);
- una sede secondaria (m² 300 attigui ai locali dell'Accademia Musicale di S. Cecilia, a via della Conciliazione, 2);
- una sede definitiva (m² 2000 presso l'Ala Mazzoniana della Stazione Termini).

Il personale necessario per gli anni 1998 e 1999 sarà di due dirigenti, cinque collaboratori, quattro addetti ai servizi, quattro addetti alla vigilanza.

La progettazione della sede provvisoria e di quella di via della Conciliazione è già iniziata e sarà terminata entro ottobre 1997. Il Centro presso il Museo del Risorgimento sarà allestito entro la fine dell'anno, quello di via della Conciliazione all'inizio del 1998.

Il finanziamento disponibile è di 10 miliardi di lire. Il finanziamento aggiuntivo è invece stimato in 11 miliardi, che comprendono i costi di gestione per il periodo 1998-2000.

6.2.2 Il Centro servizi stampa

Il Grande Giubileo del 2000 metterà la città di Roma al centro dell'interesse dei media di tutto il mondo. Già nell'anno precedente l'evento, l'attenzione giornalistica sarà tale da richiedere la predisposizione di una **struttura di servizi mirati all'informazione e ai mezzi di comunicazione di massa**.

La città di Roma non dispone attualmente di una struttura di servizio di capienza adeguata e attrezzata ad area di lavoro per gli operatori dell'informazione non residenti, in grado di ospitare anche conferenze stampa, presentazioni o altri eventi ufficiali. Le uniche sedi che assolvono a questo compito sono la Sala Stampa della Santa Sede e la Sala della Stampa Estera, le quali non possono fare fronte, per dimensione e attrezzature, alle esigenze di un gran numero di professionisti dell'informazione come quello preventivabile per il Giubileo.

In occasione di altri eventi di portata mondiale (vertici di Capi di Stato, Mondiali di calcio, ecc.) che si sono svolti nel passato, la città ha messo a disposizione alcune aree - prevalentemente dislocate fuori dal centro cittadino - che venivano attrezzate *ad hoc* per accogliere i giornalisti. Questi eventi, non paragonabili al Giubileo per la loro ridotta durata, richiedevano una "copertura" giornalistica globale, ma molto concentrata, presupponendo un forte afflusso di professionisti dell'informazione per pochi giorni.

Lo svolgimento del Grande Giubileo dell'anno 2000 comporta risposte, sia sul piano della **quantità** che su quello della **qualità**, radicalmente diverse, rendendo necessario l'allestimento di una struttura nuova, soprattutto per quanto riguarda l'offerta di servizi tecnologicamente avanzati.

Il Centro servizi stampa si caratterizzerà non solo per la capienza, ma soprattutto per il livello di diversificazione e di innovazione e per la qualità dei servizi offerti:

- desk di accoglienza e di accredito
- aree attrezzate di lavoro
- postazioni per interrogazioni della banca dati
- sala per conferenze stampa
- centro di consultazione della documentazione
- sala telecomunicazioni

- uffici attrezzati per attività redazionale e assistenza ai giornalisti
- caselle postali e bacheche
- servizi igienici e logistici (guardaroba, segreteria, uffici amministrativi)
- servizi di ristoro (bar, ristorante).

Per le sue caratteristiche il Centro sarà utilizzato soprattutto dai giornalisti della carta stampata, dal momento che per i servizi televisivi sono necessari standard superiori a quelli che saranno disponibili nel Centro. Per i giornalisti dei media audiovisivi, tuttavia, il Centro servizi stampa sarà una fonte costante e aggiornata di notizie sull'evento, sulla città e sul territorio.

Il Centro avrà sede in via di Porta Castello, 44 presso i locali dell'ex cinema Castello. La superficie utilizzabile è di circa 1800 m², tra arena all'aperto e spazi coperti, disposti su due livelli. La progettazione è già stata avviata e terminerà entro il 1997.

Il fatto che una simile struttura sia prevista all'interno del centro cittadino, in prossimità della basilica di San Pietro, rappresenta l'occasione per offrire una fruizione reale e, parallelamente, virtuale di un evento non separabile, per sua natura, dallo scenario architettonico per il quale è stato concepito. Per gli operatori dell'informazione i principali eventi giubilari saranno quindi a portata di mano per la loro vicinanza fisica, ma anche fruibili a distanza grazie all'impiego di tecnologie avanzate.

Nel Centro servizi stampa i giornalisti troveranno le "chiavi d'accesso" della città, ovvero gli elementi per orientarsi - fisicamente e professionalmente - nella realtà del Giubileo e dei luoghi che lo accolgono. Il Centro sarà connesso con tutte le fonti di informazione che hanno a che fare, in maniera diretta o indiretta, con l'organizzazione del Giubileo. In primo luogo sarà costantemente in contatto con la Sala Stampa della Santa Sede e con quella della Stampa Estera, con le quali si prevedono iniziative congiunte, coordinate e sinergiche.

Il Centro servizi stampa sarà operativo, anche se a regime ridotto rispetto all'anno 2000, a partire dal 1999 come luogo di fornitura di servizi a supporto delle attività di preparazione dell'accoglienza e di informazione affidate all'Agenzia.

Il finanziamento disponibile è di 4 miliardi di lire. Il finanziamento aggiuntivo necessario è di 11 miliardi, nei quali rientrano le spese di gestione per il periodo 1998-2000.

6.2.3 Le campagne di informazione e comunicazione

Le campagne di informazione, così come il sistema delle prenotazioni, sono uno strumento essenziale di ogni possibile forma di autoregolamentazione dei flussi.

Infatti, solo se informati per tempo e con completezza delle diverse situazioni che troveranno, pellegrini singoli e gruppi organizzati potranno scegliere in quali periodi programmare la visita, dove dormire, quale programma di visita adottare. Chi volesse evitare di arrivare nei periodi più affollati, nei quali è più difficile sia trovare alloggio che partecipare agli eventi, può essere aiutato a scegliere il proprio programma soltanto se sarà sostenuto da buone informazioni preventive.

In un evento internazionale come il Giubileo (la Santa Sede ha costituito Comitati nazionali in 160 paesi), le campagne di informazione e, per avere una buona efficacia, devono raggiungere settori di pubblico numerosi e molto diversi fra loro.

Per contenerne i costi, potenzialmente molto elevati, l'Agenzia ha scelto di proporre campagne informative molto mirate e finalizzate esclusivamente a tre obiettivi fondamentali: l'informazione non dei possibili diretti partecipanti alle manifestazioni, ma soprattutto dei loro organizzatori; la comunicazione all'opinione pubblica durante il soggiorno delle iniziative legate all'accoglienza; il coinvolgimento dei residenti.

Inoltre sarà necessario allestire un numero "congruo" di punti e nodi informativi periferici a Roma e nel Lazio. I punti previsti sono 12 a Roma, localizzati nei luoghi di maggiore afflusso (stazioni ferroviarie di Ostiense e Tiburtina, aeroporti di Ciampino e Fiumicino), nei pressi dei grandi parcheggi per le automobili e per gli autobus, nonché in corrispondenza dei principali svincoli autostradali, oltre che in diverse località del Lazio (Cassino, Gaeta, Latina, Rieti, Frosinone, Tivoli, Ostia,

Frascati, Civitavecchia, Tarquinia, Viterbo, Fiuggi, Velletri) per un totale di 25 punti periferici.

Le risorse finanziarie necessarie per iniziative di informazione nonché per la realizzazione di punti informativi sul territorio regionale, sono pari a 50 miliardi di lire (1 miliardo già stanziato per il progetto di promozione dell'informazione).

6.2.3.1 L'informazione a pellegrini e visitatori

In collaborazione con il Touring Club Italiano, l'Agenzia ha messo a punto un progetto di informazione e comunicazione (vedi Allegato E) che prevede numerose **indagini specifiche** sui possibili destinatari dei flussi informativi e, subito dopo, l'avvio di speciali campagne informative destinate principalmente a:

- le **organizzazioni di pellegrinaggi** (associazioni cattoliche, parrocchie, diocesi) che gestiranno circa il 60% del flusso complessivo;
- le **comunità di riferimento dei circa 20 milioni di italiani che risiedono all'estero**, una parte dei quali mantiene forti legami col paese d'origine, e sarà certamente interessata a partecipare al Giubileo;
- i **tour operator**.

Il contenuto delle campagne, da realizzare d'intesa con i competenti organi della Santa Sede, riguarderà prevalentemente informazioni sull'accoglienza e sul calendario degli eventi, **sempre con l'obiettivo di facilitare quella pianificazione anticipata dei flussi** che rappresenta il principale obiettivo strategico delle campagne di informazione.

6.2.3.2 La comunicazione all'opinione pubblica

Il programma di iniziative che l'Agenzia ha progettato per l'informazione diffusa ai pellegrini, ai visitatori e ai residenti di Roma e del Lazio durante l'intero anno 2000 prevede numerose attività:

- un **comunicato stampa giornaliero** nel quale saranno rese note con il massimo dettaglio tutte le attività religiose e laiche previste per il giorno dopo;

- una pubblicazione settimanale con distribuzione in edicola e in altri possibili centri di vendita per illustrare, con il formato e la confezione editoriale del *magazine*, l'attività della città e della regione nella settimana successiva;
- un programma radio tematico RAI interamente dedicato al Giubileo;
- produzione di filmati e documentari coprodotti da RAI e Agenzia sull'accoglienza ai pellegrini da trasmettere nei Centri informativi.

La Rai avrà inoltre una propria postazione di lavoro nel Centro servizi stampa dell'Agenzia.

6.2.3.3 Il coinvolgimento dei residenti

Il successo dell'accoglienza sarà determinato non soltanto da una buona organizzazione, ma anche dal livello di partecipazione attiva e di coinvolgimento dei cittadini di Roma e del Lazio.

Entro la fine del 1997 l'Agenzia presenterà alle Istituzioni un progetto di intervento finalizzato ad attivare una partecipazione significativa ed un coinvolgimento attivo dei residenti nella preparazione e gestione dell'accoglienza dei pellegrini e dei visitatori nell'anno 2000.

Il progetto prevederà forme di comunicazione appropriate per i diversi target: imprese, associazioni, organizzazioni di quartiere, circoscrizioni, parrocchie, ecc.. Inoltre individuerà i principali "punti di contatto" in cui avviare iniziative specifiche per residenti e pellegrini: luoghi di accesso, della ricettività, luoghi di culto, di visita, itinerari giubilari.

Il programma prevederà anche l'attivazione di "panel" costituiti da gruppi qualificati di interlocutori, attraverso cui attuare la verifica delle modalità e degli strumenti di comunicazione individuati. Tra il '98 e il '99 il programma verrà esteso alle aree di maggior impatto e coinvolgerà un numero sempre maggiore di residenti.

6.2.4 La segnaletica

La progettazione e l'installazione di una segnaletica stradale speciale per l'anno del Giubileo, che andrà a integrare o sostituire quella esistente, è un aspetto centrale del progetto di comunicazione. Pensata per dirigere e orientare il traffico dei pedoni, delle vetture private e soprattutto dei bus turistici lungo i percorsi giubilari, indicherà gli itinerari da seguire, la loro praticabilità, e gli eventuali tragitti alternativi.

La segnaletica speciale per il Giubileo avrà precisi obiettivi: oltre che attraverso la tradizionale segnaletica verticale, i pellegrini dovranno potersi orientare seguendo segnali convenzionali sui marciapiedi e probabilmente anche utilizzando tecniche del tutto nuove di orientamento aereo, visibili da qualsiasi punto della città e la cui fattibilità è ancora allo studio.

Su specifico incarico del Comune di Roma l'Agenzia sta predisponendo un bando per un concorso internazionale per la grafica e i caratteri della segnaletica temporanea per il Giubileo. Il concorso riguarderà la segnaletica di orientamento orizzontale e verticale, pedonale e veicolare, nonché quella di informazione in tutte le aree di culto e di visita, per le basiliche, gli itinerari, il centro storico. La gara verrà bandita in ottobre 1997.

Le risorse necessarie per l'allestimento della segnaletica speciale per il Giubileo sono di 40 miliardi di lire.