

Il costo stimato per la realizzazione delle indagini sui target e sui servizi informativi e delle sole campagne rivolte agli “intermediari” dei flussi è di 360 milioni di lire.

5.2 Punti e i nodi informativi periferici

Il finanziamento necessario per l'allestimento di un numero “congruo” di punti e nodi informativi periferici a Roma e nel Lazio è di 10 miliardi di lire.

5.3 I sistemi informatici e telematici

Per il sistema unitario di prenotazione il finanziamento attuale è di 3 miliardi di lire. Le necessità aggiuntive sono di 17 miliardi di lire da destinare:

- 2 miliardi di lire per l'integrazione e lo sviluppo di sistemi di prenotazione telematici complementari (call center, sistema audiotex);
- 5 miliardi di lire per lo sviluppo del sistema di accreditamento per i visitatori;
- 4 miliardi di lire per lo sviluppo, la gestione, il monitoraggio dei moduli di prenotazione;
- 6 miliardi per l'attivazione dei moduli di prenotazione.

Per il sistema informativo e di comunicazione il finanziamento attuale è di 10 miliardi di lire. Le necessità aggiuntive sono di 20 miliardi di lire di cui:

- 6 miliardi di lire per l'integrazione del modulo “Intranet” dei sistemi informatici e telematici esterni;
- 2 miliardi di lire per l'estensione e la gestione operativa di sistemi “Intranet” e “Internet”;
- 10 miliardi di lire per la realizzazione e gestione di “call center”;
- 2 miliardi di lire per la realizzazione di postazioni telematiche di consultazione pubblica.

5.4 I Centri Informativi

Il finanziamento attuale è di 10 miliardi. Le necessità aggiuntive sono pari a 5 miliardi, finalizzate al potenziamento dei Centri, sia in termini di spazi che di attrezzature, strumenti e prodotti di informazione, a cui si aggiungono le risorse necessarie per la gestione, stimate a 6 miliardi di lire per il triennio 1998-2000.

In particolare per la sede definitiva presso l'ala Mazzoniana della stazione Termini è prevista:

- la predisposizione di strumenti di carattere multimediale;
- l'allestimento di spazi espositivi e informativi di carattere interattivo, dedicati a suscitare l'interesse delle diverse categorie di utenti (giovani, famiglie, visitatori, turisti, pellegrini, operatori, tecnici, ecc.) e di sezioni dedicate ad attività ludiche, culturali, informative, in grado di incentivare e di attivare la loro curiosità;
- la realizzazione di prodotti editoriali finalizzati alla conoscenza dei temi più rilevanti legati all'evento e contenenti informazioni atte a facilitare il soggiorno e la visita di pellegrini e turisti nella città e nel territorio (si prevede che il Centro fornisca le informazioni e le pubblicazioni almeno in quattro lingue);
- l'aggiornamento e adattamento dei supporti informativi in funzione del variare degli interessi dell'utenza;
- il collegamento con reti informative esterne, per il potenziamento delle sezioni informative.

5.5 Il Centro Servizi Stampa

Il finanziamento attuale è di 4 miliardi di lire. L'allestimento del Centro Servizi Stampa richiede un investimento superiore a quello attualmente previsto nel Piano. Si tratta infatti, oltre che di realizzare gli interventi di adeguamento della sede destinata ad ospitare il Centro (locali dell'ex cinema Castello), di dotarla di tutte le attrezzature tecniche e degli arredamenti necessari per garantire la funzionalità dei servizi previsti. I finanziamenti aggiuntivi necessari sono pari a 5 miliardi di lire, a cui si aggiungono le risorse necessarie per la gestione del Centro Stampa, pari a 6 miliardi di lire per il triennio 1998-2000.

Rientrano nei finanziamenti aggiuntivi:

- strumenti per la consultazione degli archivi, l'accreditamento degli operatori dell'informazione, un sistema per le videoconferenze;
- servizi di hardware e software;
- collegamenti in rete di carattere informatico e telematico;
- materiali promozionali;
- segnaletica interna ed esterna.

PAGINA BIANCA

ALLEGATO 2**PRESENTAZIONI DEL PIANO DELL'ACCOGLIENZA**

Il “piano dell'accoglienza” è stato presentato, presso gli uffici dell'Agenzia, nel periodo compreso tra il mese di giugno 1997 e il mese di settembre 1997, ai seguenti soggetti:

Comune di Roma: Sindaco, Vice sindaco, Capo di Gabinetto, Assessori, Direttori di Dipartimento, Soprintendente alle Antichità e Belle Arti, Capo Ufficio Stampa, Ufficio Comunicazione, membri della Commissione consiliare speciale per il Giubileo, Ufficio per il programma di Roma Capitale e coordinamento progetti Giubileo

Provincia di Roma: Presidente, Assessori, Capo Ufficio Stampa

Regione Lazio: Presidente, Assessori, Capo Ufficio Stampa

Camera di Commercio: Presidente, Capo Ufficio Stampa

Commissione di coordinamento e vigilanza (Dottorressa Virginia Proverbio - Comune di Roma, dottor Giovanni Borrelli - Provincia di Roma, dottor Fabrizio Clementi - Regione Lazio)

Presidenza del Consiglio dei Ministri: Direttore dell'Ufficio per Roma Capitale e Grandi eventi

Ministero dell'Interno: Capo della Polizia, Vice capo della Polizia, Sottosegretario, Consigliere ministeriale presso la Direzione della Polizia Criminale, Vice capo Polizia per il coordinamento e pianificazione, Capo Ufficio Stampa Dipartimento della Protezione Civile

Stato Maggiore della Difesa: Generale Nicola Gallippi

Prefettura di Roma: Vice Prefetto, Vice capo di Gabinetto

Arma dei Carabinieri: Comandante secondo reparto del Comando Generale, Comandante Compagnia Roma-San Pietro

Ministero dei Lavori Pubblici: Ministro, Sottosegretario

Ministero Beni Culturali: Vice capo di Gabinetto; Soprintendente per i Beni Archeologici di Roma; Soprintendente per i Beni Ambientali, Architettonici del Lazio; Soprintendente per i Beni Ambientali, Architettonici di Roma; Direttore Istituto Centrale per il Restauro; Soprintendente ai Beni Artistici e Storici; Capo Ufficio Stampa

Gallerie e Musei: Soprintendente Galleria Nazionale d'Arte Moderna, Direttore Galleria Nazionale d'Arte Antica, Soprintendente Castel Sant'Angelo, Direttore Museo di Villa Giulia, Direttore Palazzo delle Esposizioni

Comitato centrale del grande Giubileo dell'anno 2000 - Segretario Generale del Consiglio di Presidenza e del Comitato Centrale - Monsignor Sergio Sebastiani

Membri della Sottocommissione Italo-Vaticana per l'accoglienza dei pellegrini: Donato R. Mosella - Presidente del Comitato Tecnico presso il Comitato Centrale del Grande Giubileo dell'anno 2000, Monsignor Carlo Mazza - Segretario del Comitato Italiano per il Giubileo (CEI), Luigi Mastrobuono - Consigliere della Peregrinatio ad Petri Sedem - Segretario Generale Unioncamere, Piero Bafundi - Presidente COFIDI Lazio

Segretari regionali delle organizzazioni sindacali: CGIL, CISL, UIL

Presidenti delle aziende municipalizzate: ACEA, ATAC, AMA, STA

Rappresentanti organismi del volontariato: AGESCI, AUSER, Caritas Italiana, Caritas Diocesana di Roma, WWF, Azione Cattolica Italiana, Domus Sanctae Marthae, Vicariato di Roma, ACLI, Comunità di S. Egidio, Legambiente, Associazione Nazionale Carabinieri in congedo

Rappresentanti Confederazioni: Lega delle Cooperative e cooperative associate, Confcooperative, AGCI, ACER, Unione Industriali, CNA, Confartigianato, Federlazio, Confesercenti, Confcommercio, Roma Multiservizi S.p.A., Associazione Albergatori

Rappresentanti Associazione Imprese Generali (A.G.I.)

RAI - Direttore Comunicazione e Relazioni Esterne, Vice direttore GR e sovrintendente rubriche vaticane e religiose

Direttore dei programmi Radio Vaticana (padre Federico Lombardi)

FILAS (Finanziaria Laziale di Sviluppo) architetto Alessandro Jorio

Gruppo industriale A.BE.T.E. S.p.A.

Tavole rotonde organizzate presso gli uffici dell'Agenzia:

14-7-1997 "Accoglienza" - Partecipanti: Giano Accame, Sofia Boesch, Guido Bolaffi, Lucio Caracciolo, Gioia Longo, Giancarlo Magnoli, Alberto Monticone, Donato R. Mosella, Giacomo Marramao, Monsignor Vincenzo Paglia, Andrea Riccardi, Stefano Rodotà, Cardinale Achille Silvestrini

Conferenze Stampa:

29-7-1997, organizzata dal Comitato Centrale del Grande Giubileo dell'anno 2000 e dall'Agenzia, presso la Sala Stampa della Santa Sede, per illustrare il lavoro svolto dai due organismi

18-9-1997, presso gli uffici dell'Agenzia, per illustrare lo stato di avanzamento delle attività previste nel piano dell'accoglienza. Presente il Sindaco Francesco Rutelli

7-7-1997 Riunione informativa su interventi per il Giubileo, organizzata dal Comune di Roma, presso gli uffici dell'Agenzia, con la presenza del sindaco Rutelli, rivolta a: Unione Industriali, Camera di Commercio, Sindacati, Confartigianato, C.A.S.A., Acer, Lega Cooperative, Confcooperative, A.G.C., Ente autonomo Fiera di Roma, Federlazio, presidente della Provincia di Roma

PAGINA BIANCA

Centro Informativo provvisorio al Museo del Risorgimento

Progetto Preliminare

Luglio 1997

PAGINA BIANCA

Indice

Premessa

Introduzione

1. Gli obiettivi

2. L'utenza

2.1 I residenti

2.2 I pellegrini

2.3 I turisti italiani e stranieri

2.4 Il target specializzato

3. L'organizzazione degli spazi

3.1 L'ingresso, l'atrio e lo spazio delle pedane

3.2 La sala

3.3 L'esterno

4. La previsione dei flussi di visita

5. I contenuti dell'informazione

5.1 Il Giubileo

5.2 La preparazione della città

5.3 Le informazioni di servizio

6. I supporti informativi

6.1 Materiale audiovisivo

6.2 Materiale stampato e pubblicazioni

6.3 Materiale informatico

6.4 Altro tipo di materiale

7. Le iniziative di promozione dell'informazione

7.1 Lo sportello del cittadino

7.1.1 La buca delle lettere e la posta elettronica

7.1.2 Il video box

7.2 La consultazione assistita di Internet

7.3 Le visite dei gruppi

8. L'organizzazione e il funzionamento

8.1 Il personale

8.2 I requisiti e la formazione del personale

8.3 Le lingue

8.4 L'acquisizione e l'aggiornamento delle informazioni

8.4.1 La rete di rapporti con i fornitori di informazioni

8.4.2 Le modalità di aggiornamento

8.5 La promozione del Centro

Allegato

Planimetria del Museo del Risorgimento

Premessa

Con la legge 651 del 23 dicembre 1996 e con il "Piano degli interventi (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 53 del 5 marzo 1997) vengono affidati all'Agenzia, nell'ambito delle attività di preparazione del Giubileo, compiti riguardanti:

- **l'organizzazione dell'accoglienza**, che presuppone prioritariamente l'elaborazione di un piano dell'accoglienza, inteso come "progetto organizzativo", teso a pianificare azioni, attività e servizi necessari a soddisfare le esigenze di pellegrini e visitatori che verranno a Roma e nel Lazio per partecipare alle celebrazioni religiose dell'anno 2000;
- **lo sviluppo di un primo stralcio funzionale di servizi informatici e telematici**: sistema di previsione dei flussi di visitatori, sistema unitario di prenotazione dei servizi di accoglienza, sistema di informazione e comunicazione (Internet, Intranet), sistema di supporto alle decisioni strategiche, sistema di monitoraggio e gestione della mobilità;
- **l'informazione e la comunicazione**, nel cui ambito è prevista la progettazione e realizzazione di un Centro Servizi Stampa, di Centri Informativi nonché la predisposizione di un "Progetto generale di promozione dell'informazione al pellegrino e al turista su scala metropolitana, provinciale e regionale".

Già nel Programma del Sindaco di Roma del 1995 venivano indicati quali strumenti qualificanti l'azione di comunicazione, i Centri Informativi, il sistema integrato di prenotazioni, il sistema integrato di gestione della mobilità e di informazione all'utenza, i punti attrezzati nei luoghi di maggiore afflusso, gli spazi multimediali disposti negli alberghi, nelle stazioni, negli aeroporti, materiali promozionali, guide cartacee, CD-Rom, reti informatiche ed altri.

Nell'ottobre del 1996 l'Agenzia, nel documento "Prime ipotesi per una strategia di informazione della pubblica opinione", illustrava gli indirizzi di una possibile strategia di informazione su tutte le attività delle istituzioni pubbliche finalizzate alla preparazione dell'anno 2000, nonché le linee generali della politica di comunicazione che la città di Roma e i territori interessati all'evento avrebbero dovuto necessariamente attuare per valorizzare la qualità delle proprie risorse e delle capacità di accoglienza.

In particolare il documento metteva in evidenza alcuni obiettivi generali della strategia di informazione e comunicazione tra cui:

- tenere conto di un ambito territoriale esteso alla Provincia di Roma e alla Regione Lazio;
- individuare tempestivamente le risorse finanziarie necessarie;
- ricercare il massimo livello di integrazione tra le numerose iniziative in questo campo;
- utilizzare le tecnologie più moderne in campo informatico e telematico;
- accentuare le caratteristiche di “servizio pubblico” e contribuire a garantire la trasparenza delle attività delle istituzioni;
- fornire una informazione globale, puntuale e accessibile a tutti.

Successivamente, nel documento predisposto nel luglio 1996 in collaborazione con il Touring Club Italiano “Le attività di informazione e comunicazione per l'accoglienza”, l'Agenzia ha indicato, in maniera dettagliata, le azioni necessarie per attuare il programma di informazione e di comunicazione.

Nella seduta del 4 giugno 1997 la Commissione per Roma Capitale ha indicato l'Agenzia come soggetto beneficiario del finanziamento di cui alla voce F01-1 del Piano generale degli interventi, relativo alla realizzazione del “Centro Informativo” (intervento denominato successivamente, su richiesta dell'Agenzia, “Centri Informativi”). Nel corso della fase istruttoria l'Agenzia ha individuato una sede del Centro, da allestire entro aprile 1998 presso il Museo del Risorgimento e un'altra sede, che verrà allestita nel novembre del 1998 a via della Conciliazione, presso i locali dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia.

Il progetto di seguito presentato illustra l'allestimento previsto della sede del Centro Informativo nei locali del Museo del Risorgimento in prossimità del Campidoglio.

Introduzione

La preparazione dell'accoglienza per il Giubileo del 2000 rappresenta sotto molti aspetti una sfida per le istituzioni pubbliche e per l'impresa privata. Si tratterà infatti di predisporre tutti i servizi necessari per far fronte alle numerose e complesse esigenze che l'afflusso straordinario di pellegrini e visitatori comporterà e di garantire una **informazione precisa, esauriente, diretta e univoca** di un evento che non ha precedenti per dimensioni, complessità e riflesso internazionale.

In questo quadro, le principali **funzioni** che i Centri Informativi svolgeranno sono:

- fornire informazioni sull'evento Giubileo dal punto di vista storico e culturale;
- contribuire a garantire la trasparenza sulle attività di preparazione dell'anno 2000;
- far fronte alle esigenze informative dei visitatori sull'offerta di servizi a disposizione al fine di rendere agevole la visita e il soggiorno in città e nell'area metropolitana e la partecipazione alle celebrazioni religiose e agli eventi di carattere culturale, sociale, artistico che si svolgeranno nel 2000.

Le **finalità** specifiche dei Centri Informativi si differenziano tuttavia in relazione al periodo di riferimento:

- nel periodo pregiubilare (1998-1999) sarà diffusa la conoscenza dell'evento, al fine di promuovere un atteggiamento positivo dell'opinione pubblica nei confronti dell'accoglienza e informare sulle iniziative programmate in vista dell'anno 2000;
- nel periodo di svolgimento dell'evento (anno 2000) la necessità sarà quella di informare sull'offerta dei servizi di accoglienza, di comunicare il calendario delle celebrazioni e degli eventi del Giubileo o legati a esso, di trasmettere informazioni di carattere organizzativo sulla gestione dell'anno 2000.

L'obiettivo principale del Centro presso il Museo del Risorgimento sarà la diffusione della conoscenza e della cultura sul Giubileo e la sensibilizzazione ai temi dell'accoglienza.

L'informazione sarà rivolta soprattutto ai residenti, che costituiranno, insieme ai turisti italiani e stranieri in visita alla città, l'utenza più rappresentata.

Saranno inoltre a disposizione dei visitatori, informazioni sulle attività di preparazione della città e sull'offerta culturale e di servizi disponibili nella città e nella regione.