

1. Gli obiettivi

Il Centro Informativo presso il Museo del Risorgimento sarà una prima struttura di contatto con il grande pubblico e fornirà prevalentemente una informazione sul Giubileo, visto sotto il profilo storico-culturale.

In questa fase è molto importante diffondere innanzitutto una conoscenza dell'evento, soprattutto presso le giovani generazioni, in modo da promuovere una "cultura dell'accoglienza" e contrastare un atteggiamento piuttosto diffuso che percepisce l'arrivo di un numero considerevole di pellegrini e visitatori come fonte di disagio per i residenti.

Contemporaneamente si offre l'occasione per promuovere la valorizzazione dell'immagine della città e del Lazio, anche attraverso l'illustrazione della storia del Giubileo e della grande tradizione di accoglienza dei luoghi in cui si sono svolte nel passato le celebrazioni religiose.

Gli obiettivi del Centro Informativo al Museo del Risorgimento possono pertanto essere così sintetizzati:

- informare esaurientemente e dettagliatamente i cittadini residenti e i turisti sul Giubileo, i suoi significati storici e spirituali e la storia dell'accoglienza, indissolubilmente legata alla città di Roma;
- sensibilizzare i residenti all'accoglienza dei pellegrini e in genere dei visitatori;
- valorizzare l'immagine della città e della regione, anche attraverso notizie sugli aspetti della storia, dell'arte e dell'architettura di Roma e del Lazio legate al Giubileo.

2. L'utenza

Il Centro Informativo inizierà a funzionare nell'aprile del 1998. Si tratta di un periodo che precede lo svolgimento del Giubileo, in cui l'utenza sarà rappresentata principalmente dai **residenti** a Roma e, per l'ubicazione centrale, molto vicina ai Fori Imperiali, da **turisti** italiani e stranieri.

È ipotizzabile anche una certa affluenza di turisti in visita per motivi religiosi, sempre numerosi in città, che potrebbero essere richiamati proprio per il loro particolare interesse a ricevere informazioni sull'Anno Santo. È da considerare infatti a questo proposito che una delle mete più diffuse dei cattolici in pellegrinaggio a Roma per la visita delle memorie apostoliche è il Carcere Mamertino, situato a pochi metri dall'entrata del Museo del Risorgimento.

2.1 I residenti

I residenti a Roma rappresenteranno il gruppo più ampio di visitatori durante il periodo in cui il Centro Informativo provvisorio resterà aperto. L'interesse del cittadino romano sul Giubileo e su quello che accadrà durante l'anno 2000 aumenterà in misura proporzionale all'avvicinarsi dell'evento ed è quindi ipotizzabile un'affluenza sempre crescente.

L'informazione dovrà soddisfare le diverse esigenze presentate nell'ambito del target di riferimento:

- i residenti che percepiscono l'arrivo dei pellegrini nel 2000 come un possibile disagio. In questo caso si tratterà di fornire informazioni precise sulle previsioni dei flussi e su come la città intende prepararsi all'accoglienza;
- i residenti interessati all'evento. Nel Centro Informativo essi troveranno un'informazione scientificamente affidabile sulla storia e sulle origini del Giubileo;
- i residenti con interessi specifici, di studio o approfondimento, come ad esempio gli studenti universitari. Essi riceveranno dal Centro informazioni precise e dettagliate sul Giubileo come avvenimento storico e come evento di fine millennio;

- i residenti coinvolti in settori produttivi legati al Giubileo (turismo, edilizia, ecc.). Essi troveranno notizie relative al modo in cui la città organizzerà l'accoglienza e i servizi nel 2000 e sulle previsioni di afflusso dei turisti, in modo da programmare in maniera più efficace il proprio lavoro.

2.2 I pellegrini

In questa prima fase l'afflusso di pellegrini in visita al Centro Informativo riguarderà per lo più il turismo religioso straniero sempre presente a Roma e interessato alle memorie apostoliche e ai luoghi di culto della città.

Questo target sarà particolarmente attratto da un Centro Informativo sul Giubileo e cercherà prevalentemente informazioni sulla storia dell'evento intrecciata a quella di Roma e sul calendario di eventi e manifestazioni previste per il 2000.

2.3 I turisti italiani e stranieri

I turisti in visita a Roma (circa 9 milioni di arrivi annui, secondo le statistiche ufficiali del 1996) rappresentano un'utenza che nei confronti del Giubileo potrà nutrire curiosità, legata all'influenza che l'appuntamento ha avuto e avrà sulla città che stanno visitando. Le informazioni che essi ricercheranno nel Centro saranno di tipo artistico, storico, culturale e religioso. Un segmento del target sarà rappresentato da potenziali pellegrini del 2000 interessati a notizie che permettano una programmazione appropriata del viaggio durante l'Anno Santo.

2.4 Il target specializzato

L'individuazione di gruppi omogenei interessati all'attività svolta dal Centro Informativo permetterà di programmare visite "su misura".

Si tratta di alcuni target specifici, come quello rappresentato dagli studenti di scuole medie inferiori e superiori e da studenti universitari che stanno preparando ricerche o tesi di laurea sul Giubileo. Per questi target saranno disponibili informazioni di carattere storico e sarà possibile organizzare visite *ad hoc*, durante le quali le scolaresche potranno assistere alle proiezioni in programma e potranno avvalersi di un'assistenza assicurata dal personale del Centro per la consultazione delle postazioni informatiche interattive.

3. L'organizzazione degli spazi

Lo spazio destinato ad ospitare il Centro misura complessivamente una superficie di circa 180 m² costituita da un grande locale di circa 110 m² a cui si accede attraverso una serie di pedane disposte su tre diversi livelli.

L'ingresso e l'atrio del Museo sono destinati alla prima accoglienza dei visitatori.

L'organizzazione funzionale degli spazi è illustrata nella planimetria riportata in allegato al documento.

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

All'ingresso sarà posizionato un pannello del Centro Informativo.

Al *desk* del Museo sarà disponibile un *folder* descrittivo del Centro e del piano dell'accoglienza affidato all'Agenzia, tradotto in inglese.

Nell'atrio, sulla sinistra dell'ingresso, verrà posizionato un *totem* con *touch screen* ed altra segnaletica di orientamento per i visitatori.

Le ampie pedane verranno così utilizzate:

- il 1° livello per l'accoglienza dei visitatori e dei cittadini. La pedana verrà allestita con un *desk*, che vedrà la presenza di due addetti, due postazioni dotate di personal computer collegati in rete per la consultazione assistita, una scaffalatura per i differenti materiali informativi, elementi di seduta per l'attesa e la sosta;
- il 2° livello per l'allestimento di postazioni dotate di personal computer collegate in rete Internet con accesso a caselle di posta elettronica e alcuni siti, elementi di seduta per l'attesa;

- il 3° livello per la consultazione di postazioni informatiche. Saranno collocati due personal computer una mappa interattiva di Roma, uno schermo dedicato alla proiezione di filmati sul tema del Giubileo ed un *touch screen* informativo. Due grandi schermi tv 32" consentiranno anche al pubblico che non occupa le postazioni di seguire ciò che appare sui monitor.

3.2 La sala

Lo spazio principale del Centro sarà allestito come sala in cui saranno proiettati filmati, audiovisivi e immagini oltre alla multivisione già realizzata dall'Agenzia per conto del Comune di Roma sulla storia dei Giubilei passati.

Al centro della sala saranno allestiti circa 30 posti a sedere, dotati di sedie amovibili e pieghevoli per seguire, su uno schermo autoreggente (6 m x 2 m) le proiezioni di materiali audiovisivi.

Sarà ricavato inoltre un ambiente di servizio destinato ad ospitare le attrezzature per la proiezione di multivisione, audiovisivi, filmati, diapositive, ausili per disabili e materiale informativo a disposizione degli addetti.

3.3 L'esterno

Lo spazio esterno sarà allestito in modo da segnalare il Centro Informativo.

Segnalazione all'ingresso

Sulla facciata del Museo verrà collocato un pannello con l'indicazione del Centro Informativo (le dimensioni e la natura del pannello sono da concordare con la Sovrintendenza delle Belle Arti).

Segnalazione verticale

In luoghi limitrofi al Museo del Risorgimento verranno posti dei totem su cui, oltre al logo dell'Agenzia e alla grafica opportunamente studiata, saranno indicati chiaramente l'accesso al Centro Informativo e gli orari di apertura.

È prevista l'installazione di totem:

- in piazza Venezia;
- davanti all'entrata dei Fori Imperiali;
- all'angolo fra via Fori Imperiali e via di San Pietro in Carcere.

Segnalazione orizzontale

Verranno creati due itinerari guidati per pedoni che, a partire da piazza Venezia e dal piazzale compreso fra il Colosseo e l'arco di Augusto, porteranno all'ingresso del Museo del Risorgimento.

Il percorso-guida servirà a suscitare curiosità e aspettativa nei visitatori. Segni e materiali dovranno essere concordati con i competenti uffici comunali preposti alla segnaletica stradale.

4. La previsione dei flussi di visita

Il numero dei visitatori che viene registrato attualmente presso il Museo del Risorgimento varia dalle 200 persone dei giorni feriali a punte di 1.000 visitatori la domenica, quando via dei Fori Imperiali è chiusa al traffico e diventa meta di passeggiate (va notato che l'apertura dello spazio espositivo del Museo è recente e il numero delle presenze varia a seconda della capacità di attrazione degli eventi ospitati).

Poiché sul tema del Giubileo vi è una considerevole attesa, è da ritenere che l'interesse dei residenti sarà abbastanza vivo e che l'apertura del Centro Informativo porterà un buon richiamo di pubblico.

Le previsioni dei flussi dei visitatori sono state stimate in base alla capacità ricettiva dei locali e alla potenzialità dei servizi offerti, nell'ipotesi di una apertura quotidiana del Centro dalle 9.30 alle 18.30:

Servizio	n. posti	n. ore di servizio	n. utenti/ora per postazione	n. utenti/giorno
Postazioni Internet	4	9	3	108
Video box	1	9	6	54
<i>Touch screen</i>	2	9	12	216
Sala multivisione	30	9	1	270

5. I contenuti dell'informazione

L'informazione che verrà diffusa riguarderà tre temi principali:

- il **Giubileo**. Verranno fornite informazioni sulla storia, sui luoghi e sugli itinerari legati al Giubileo, sul significato dell'evento nel cambio di millennio, con riferimento esplicito all'accoglienza;
- la **preparazione della città** e del territorio al Giubileo. Il Centro fornirà informazioni sulle attività di preparazione al Giubileo (gli interventi a Roma e nel Lazio, i piani di accoglienza, di sicurezza, di mobilità, ecc.) pubblicizzandone tempi e modalità di realizzazione;
- le **informazioni di servizio**. Verranno diffuse le informazioni prodotte dai soggetti titolari e competenti, utili al soggiorno e alla visita a Roma e nel Lazio: eventi, mostre, manifestazioni a carattere culturale, religioso, spettacoli, ricettività alberghiera, mezzi di trasporto, servizi generali, sanità, sicurezza, ed altri

5.1 Il Giubileo

Il materiale informativo e le iniziative di promozione dell'informazione che verranno realizzate conterranno gli elementi conoscitivi principali su:

- la **storia** e le **origini** del Giubileo a partire dalla tradizione degli antichi Giubilei ebraici. Attraverso l'elaborazione delle informazioni contenute nella banca dati sulla storia dei Giubilei (la cui realizzazione è a cura del Consorzio BAICR - Biblioteche e Archivi Istituti Culturali di Roma, costituito dall'Istituto della Enciclopedia Italiana Giovanni Treccani, Fondazione Istituto Gramsci, Fondazione Lelio e Lisli Basso, Istituto Luigi Sturzo, Società Geografica Italiana) verranno fornite notizie su aspetti diversi della storia degli Anni Santi:
 - i pellegrini durante i secoli, la loro vita sociale e la loro vita quotidiana, il viaggio, i bagagli, le vesti, i luoghi di sosta, i pericoli del viaggio;
 - le arti ed i mestieri in rapporto con il Giubileo;
 - l'assistenza ai pellegrini, la nascita degli ospedali, gli ospizi, le confraternite, le pratiche di elemosina e di pietà;
 - la devozione e il culto, le pratiche attraverso la storia;
 - gli itinerari giubilari storici;

- la storia dell'ospitalità, gli alberghi, gli affittacamere, le locande, le taverne, l'alimentazione, le trattorie, ecc.;
- il patrimonio artistico ed architettonico nato in funzione del Giubileo;
- **l'accoglienza e la tolleranza.** Attraverso immagini e filmati sarà presentato il tema della convivenza tra popoli, culture e religioni diverse. Il visitatore sarà sensibilizzato alla tolleranza come strumento necessario per affrontare il nuovo millennio e all'accoglienza, come valorizzazione della tradizionale storia di Roma e dei Giubilei.
- **il passaggio di fine Millennio, scandito dal prossimo Giubileo.** Sui significati dell'evento verrà realizzato un filmato con interviste a grandi personalità del mondo religioso e laico, rappresentanti delle istituzioni, uomini di cultura ed esponenti del pensiero filosofico e sociale dei giorni nostri.

5.2 La preparazione della città

Il tema della preparazione della città al Giubileo verrà trattato attraverso l'illustrazione dei piani predisposti per accogliere i flussi dei pellegrini e dei visitatori del 2000.

Gli argomenti trattati in particolare saranno:

- il piano dell'accoglienza affidato all'Agenzia. Verranno diffuse informazioni sulla sua preparazione, sui progetti specifici previsti, sugli aggiornamenti e su eventuali cambiamenti;
- i piani delle aree circostanti le basiliche patriarcali, illustrati attraverso il materiale prodotto dall'Agenzia;
- le previsioni dei flussi. Verranno fornite informazioni e cifre su arrivi, presenze e pernottamenti previsti;
- il piano delle opere previste per il Giubileo. Potranno essere illustrati i risultati del monitoraggio della realizzazione delle opere effettuato a cura della Presidenza del Consiglio.

5.3 Le informazioni di servizio

Le informazioni cosiddette di servizio saranno distribuite nei limiti consentiti dagli spazi a disposizione.

Verranno raccolti e distribuiti i materiali informativi disponibili sulla città, le manifestazioni, gli eventi, le mostre, la ricettività, il sistema dei trasporti, i bar, i ristoranti, i musei, i parchi, i servizi pubblici prodotti dagli uffici del Comune di Roma, della Provincia, della Regione, dalla Camera di Commercio, dalle aziende fornitrici di servizi (Atac, Cotral, Acea, Ama, ecc.), dagli organismi della Santa Sede e dalle Amministrazioni centrali dello Stato.

6. I supporti informativi

Il Centro Informativo si avvarrà di supporti informativi diversi e specificamente:

- materiale audiovisivo;
- materiale stampato;
- materiale informatico (juke box dei CD-Rom, ecc.);
- altro tipo di materiale (carta di Roma interattiva, ecc.);
- guida multimediale su Roma e Lazio.

6.1 Materiale audiovisivo

In collaborazione con la Rai - Radiotelevisione Italiana, verrà realizzato un **videomontaggio** di circa 30 minuti sul Giubileo utilizzando materiale documentario d'archivio: filmati dei passati Giubilei, pellegrinaggi, processioni ed eventi di massa riferibili anche ad altre religioni nelle diverse parti del mondo.

Verrà proiettata la **Multivisione**, realizzata dall'Agenzia su incarico del Comune di Roma, della durata di circa 25 minuti, sulla storia del Giubileo e che, attraverso immagini e foto con commento e colonna sonora percorre la storia del Giubileo di pari passo con la storia della città di Roma.

In coproduzione con la Rai sarà realizzato un **filmato** sui significati del Giubileo di fine millennio con alcune interviste a rappresentanti delle tre grandi religioni monoteiste, ad esponenti di altre religioni, a personalità del mondo della cultura e del pensiero laico e religioso, ai rappresentanti di istituzioni pubbliche, dell'economia e della finanza.

6.2 Materiale stampato e pubblicazioni

Verranno predisposte varie pubblicazioni in almeno 4 lingue, tra le quali:

- un **pieghevole** di presentazione del piano dell'accoglienza e delle iniziative specifiche ad esso relative;

- una **rassegna stampa** giornaliera, dedicata in particolare alle notizie sul Giubileo, sulle opere programmate nella città e nella Regione, sugli eventi in programma per il 2000;
- una **newsletter** che, con cadenza quotidiana, racconterà la storia dei Giubilei passati sulla base delle informazioni contenute nella banca dati del Consorzio BAICR. La **newsletter**, corredata di immagini, mappe e piante, verrà tradotta in lingua inglese e diffusa attraverso il sito Internet.

6.3 Materiale informatico

Nel Centro sarà possibile:

- la consultazione del sito Internet dell'Agenzia *www.romagiubileo.it* e l'accesso ai link con i siti di istituzioni pubbliche e di servizio della città;
- la **"navigazione"** su Internet limitata ai siti concernenti il Giubileo, il passaggio del millennio e le manifestazioni connesse ai due eventi;
- la visione del **simulatore** della dinamica dei flussi che l'Agenzia ha predisposto per le basiliche patriarcali che consente di **"rappresentare"** le diverse modalità di fruizione delle aree circostanti le basiliche;
- la proiezione del **videofilm** con le interviste sul Giubileo caricati su Cd-Rom e su Internet;
- la consultazione di un **juke-box** di Cd-Rom, contenente una raccolta il più esauriente possibile degli ultimi Cd-Rom sul Giubileo, sulla città di Roma, sugli eventi e le mostre della città.

6.4 Altro tipo di materiale

Alle pareti e lungo gli spazi espositivi verranno allestiti:

- una **carta di Roma interattiva**. Attraverso dei pulsanti i visitatori potranno attivare delle luci che evidenzieranno i principali luoghi di culto e di visita: basiliche, monumenti, aree archeologiche, itinerari giubilari e di pellegrinaggio, chiese nazionali, regionali, delle corporazioni;
- **pannelli** con piccole mostre temporanee monotematiche su argomenti giubilari.

7. Le iniziative di promozione dell'informazione

7.1 Lo sportello del cittadino

Lo sportello del cittadino sarà lo spazio dedicato alla raccolta di domande, giudizi, osservazioni sul Giubileo formulati da parte del pubblico. I messaggi del pubblico verranno raccolti ed esaminati dal personale del Centro che risponderà e, nel caso siano rivolti a soggetti istituzionali, li inoltrerà agli interessati.

Il visitatore avrà a disposizione tre diverse modalità per inoltrare le sue istanze: il messaggio scritto, la posta elettronica o il video box. Lo sportello del cittadino verrà segnalato con un pannello che illustrerà le diverse modalità di accesso al servizio.

7.1.1 La buca delle lettere e la posta elettronica

La buca delle lettere sarà composta da due elementi:

- una tradizionale cassetta delle lettere dove i visitatori potranno imbucare i loro messaggi, compilati su un apposito formulario disponibile a lato della cassetta;
- un personal computer a disposizione di chi desidera inviare il messaggio in posta elettronica, utilizzando l'indirizzo "*agenzia romagiubileo.it*". Per facilitare l'uso della posta elettronica ai non esperti è previsto l'intervento di un assistente.

7.1.2 Il video box

Accanto alla buca delle lettere verrà predisposto il video box. I visitatori che vorranno potranno lasciare un messaggio videoregistrato. A tale scopo verrà installata una videocamera che si attiverà premendo un pulsante.

Le cassette realizzate con questo sistema saranno selezionate e i migliori interventi, montati, potranno costituire un inusuale materiale documentario su come viene vissuto il Giubileo e la fine del millennio.

Per un migliore funzionamento dello sportello del cittadino è prevista la presenza di una hostess-assistente che faciliti l'uso della posta elettronica e vigili sul corretto uso del video box.

7.2 La consultazione assistita di Internet

L'iniziativa è rivolta prevalentemente al pubblico giovanile, che potrà essere attirato dalla possibilità di avere a disposizione la rete Internet e un esperto a cui rivolgere domande e chiedere informazioni.

I personal computer destinati alla consultazione del sito Internet dell'Agenzia verranno gestiti, in alcuni momenti della giornata, da un facilitatore che "accompagnerà" i visitatori che lo desiderano attraverso i vari siti dedicati al Giubileo, al passaggio di fine millennio, all'anno 2000 e a tutte le iniziative e manifestazioni connesse a questi eventi. Il visitatore inesperto sarà iniziato alla fruizione di Internet, quello più esperto potrà approfittare della consulenza del facilitatore.

Sopra i monitor saranno installati tv video da 32" per permettere a tutti i visitatori la visione di ciò che appare sul monitor.

7.3 Le visite dei gruppi

Gruppi di visitatori (classi scolastiche, anziani, associazioni, ecc.) potranno ricevere un'assistenza alla visita del Centro sia per quanto riguarda l'uso delle postazioni informatiche e del videobox che per le proiezioni previste.

8. L'organizzazione e il funzionamento

Il Centro Informativo avrà una struttura organizzativa agile e completamente autosufficiente. A questo scopo sarà curata attentamente la scelta del personale che verrà opportunamente formato.

Il Centro Informativo rimarrà aperto tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 18.30.

8.1 Il personale

Il Centro sarà gestito da un **responsabile** che opererà nell'ambito della struttura dell'Agenzia preposta alle attività di informazione e comunicazione. Il responsabile svolgerà le seguenti funzioni:

- gestione del personale (turni, sostituzioni, ferie);
- gestione delle iniziative di informazione;
- contatti e relazioni con i soggetti esterni;
- approvvigionamento e aggiornamento del materiale informativo.

Un **assistente** del responsabile del Centro si occuperà di:

- individuare i soggetti fornitori di informazioni;
- stabilire una rete di rapporti con essi;
- determinare tempi e modalità di acquisizione e aggiornamento delle informazioni;
- procedere all'aggiornamento del materiale informativo del Centro;
- gestire l'attività legata al funzionamento dello "sportello del cittadino".

Il lavoro del responsabile del Centro e del suo assistente inizierà almeno tre mesi prima dell'apertura della struttura, con il compito di predisporre, sovrintendere e coordinare l'avvio delle attività, di gestire il data-base e di curare il reperimento e la catalogazione delle informazioni previste.