

È previsto inoltre il personale seguente:

- tre **hostess**. Al *desk* di accoglienza sarà garantita la presenza di due hostess, addette, rispettivamente, alle informazioni e all'assistenza presso lo sportello del cittadino. Le hostess dovranno:
 - rispondere alle domande dei visitatori e indirizzarli nella visita al Centro;
 - essere in grado di consultare (sul monitor posto sul *desk*) Internet e servirsene eventualmente ai fini di fornire informazioni;
 - distribuire il materiale stampato;
 - assicurare il funzionamento dei supporti informativi contenuti nel Centro (postazioni informatiche, postbox, multivisione, ecc.) ai fini di dare esaurienti indicazioni ai visitatori e potere, all'occorrenza, coadiuvare l'assistente tecnico;
- tre **operatori tecnici informatici** addetti:
 - all'assistenza per la consultazione del sito Internet e dei sistemi informatici (simulatore, CD-juke box);
 - alla segnalazione di eventuali guasti o disfunzioni;
 - al funzionamento della multivisione e alla proiezione dei filmati;
 - alle eventuali riparazioni e/o sostituzioni di elementi;
 - all'attività della sala di proiezione;
 - all'assistenza tecnica al video-box.

Per garantire la presenza continua del personale di cui sopra, è stato considerato un organico in grado di far fronte alle necessità di turnazione.

È previsto inoltre un **assistente tecnico di manutenzione** del sistema informatico. La sua presenza non dovrà necessariamente essere costante, ma dovrà garantire la sua reperibilità per intervenire prontamente in caso di necessità (manutenzione e riparazione guasti alle apparecchiature).

Infine è previsto il personale addetto ai servizi di **pulizia** e il personale preposto alla **sicurezza**.

8.2 I requisiti e la formazione del personale

I requisiti richiesti al responsabile del Centro e all'assistente riguarderanno una pluriennale esperienza nel settore dell'informazione e della comunicazione, con un particolare riferimento a competenze specifiche acquisite nel campo della gestione.

Per il **personale del desk** si richiede:

- conoscenza professionale (scritta e parlata) dell'inglese e dello spagnolo e buona conoscenza del francese e del tedesco;
- capacità di esprimersi in buon italiano (esente da marcate inflessioni dialettali);
- facilità di comunicazione;
- predisposizione ai contatti interpersonali;
- capacità di superare situazioni di stress;
- inclinazione alla cortesia e gentilezza;
- titolo di studio: laurea in lingue, diploma di interprete e traduttore oppure diploma di scuola media superiore, più dimostrazione pratica della conoscenza delle lingue straniere richieste.

Per gli **operatori tecnici informatici** si richiede:

- adeguata competenza tecnica;
- conoscenza di una lingua straniera (inglese);
- capacità di esprimersi in buon italiano;
- affabilità e capacità di comunicazione con il pubblico.

Per il **tecnico all'assistenza e manutenzione** si richiede:

- adeguata competenza tecnica;
- pluriennale esperienza di lavoro in questo campo.

Il Centro Informativo potrà avvalersi di personale **volontario** solo nel caso che esso possieda i requisiti richiesti e previa partecipazione al corso formativo. Si richiede anche un impegno costante e continuo, poiché l'avvicinarsi di troppe persone risulterebbe negativo all'organizzazione del Centro.

Il responsabile del Centro, l'assistente, le *hostess* e gli operatori informatici parteciperanno ad un corso formativo, che potrà avere forma di seminario, organizzato appositamente dall'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo.

Il corso sarà diviso in sei parti:

- prima parte (per tutti): dare una conoscenza dettagliata dell'Agenzia e delle sue attività;
- seconda parte (per tutti): fornire informazioni sul Giubileo, i suoi significati storici e religiosi, il Giubileo del 2000;
- terza parte (per il personale del *desk*): addestramento al linguaggio del computer e di Internet; (per tutti): informazioni sugli strumenti e materiali informatici del Centro;
- quarta parte (per il personale del *desk*): addestramento alle attività del *desk*; (per il personale tecnico): addestramento al ruolo di facilitatore;
- quinta parte (per tutti): corso sulla gestione di situazioni complesse nei rapporti di comunicazione;
- sesta parte (per tutti): conoscenze legislative e addestramento per norme di sicurezza e assistenza ai disabili.

Il corso di formazione verrà organizzato congiuntamente sia per il personale del Centro Informativo del Museo del Risorgimento che per quello del Centro Informativo di via della Conciliazione.

È da considerare inoltre che il personale del *desk*, appena entrerà in funzione una redazione del Centro Informativo, avrà necessità di un breve corso di formazione sull'uso del data base.

Per il personale tecnico non è previsto alcun corso formativo.

8.3 Le lingue

Il *desk* del Centro Informativo sarà multilingue.

Le lingue straniere parlate dal personale del *desk* saranno l'inglese e lo spagnolo e, secondariamente, il francese e il tedesco.

Gli stampati e il materiale informatico dovranno essere disponibili in italiano e in inglese.

8.4 L'acquisizione e l'aggiornamento delle informazioni

L'acquisizione e l'aggiornamento delle informazioni verrà curato dall'assistente del responsabile del Centro.

8.4.1 La rete di rapporti con i fornitori di informazioni

Sarà necessario tenere rapporti con i fornitori di informazioni, in modo da acquisire regolarmente informazioni da utilizzare nel Centro Informativo. Tale rapporto con i fornitori di informazioni è uno dei nodi fondamentali a cui è legato il buon funzionamento del Centro e come tale va particolarmente curato.

Per arrivare a determinare un solido rapporto con i fornitori, si dovrà procedere attraverso alcune fasi di lavoro:

- censire tutti i fornitori di informazioni che interessano il Centro Informativo;
- prendere contatto attraverso *mailing* e poi personalmente con ciascun fornitore;
- proporre ad ogni fornitore un preciso iter (possibilmente unico per tutti) per l'invio di materiale informativo/informazioni.

8.4.2 Le modalità di aggiornamento

Le modalità di aggiornamento delle informazioni saranno tanto più semplici quanto più chiari saranno i rapporti con i fornitori di informazioni.

A questo scopo sarà approntato un protocollo in cui verranno esattamente definite le modalità di aggiornamento con cui procederanno i fornitori.

Nel caso di materiale informativo stampato, basterà una semplice segnalazione dell'esistenza di nuovo materiale e delle modalità di consegna.

Nel caso di informazioni da inserire in data base sarà necessario approntare una procedura ben precisa per la comunicazione delle notizie di aggiornamento (schede prestampate, griglia dei dati ecc.).

Saranno inoltre messe in atto procedure di verifica delle informazioni e di *feed back* incrociato (presso il *front desk* e presso i fornitori).

8.5 La promozione del Centro

Oltre alle segnalazioni esterne, il Centro Informativo del Museo del Risorgimento verrà pubblicizzato attraverso:

- il pieghevole messo a disposizione dei visitatori in alcuni punti informativi della città frequentati da residenti e da turisti come: le sedi degli Uffici per le relazioni con il pubblico delle circoscrizioni comunali, i punti informativi turistici, il Centro Turistico Internazionale a via Veneto;
- il sito Internet dell'Agenzia *www.romagiubileo.it* che segnalerà costantemente il Centro Informativo, le iniziative promosse, gli orari di apertura;
- una conferenza stampa convocata per l'inaugurazione del Centro Informativo. Saranno comunicati alla stampa, alle radio e alle televisioni informazioni su contenuti, modalità e finalità del Centro Informativo. Verrà inoltre colta l'occasione per illustrare l'intero progetto del Centro nelle sue diverse articolazioni.

PAGINA BIANCA

Allegato

Planimetria del Museo del Risorgimento

PAGINA BIANCA



FOTO AEREA DELL'AREA CIRCOSTANTE PIAZZA VENEZIA

SALA MULTIVISIONE

Schermo 6 metri

Attrezzatura per proiezioni

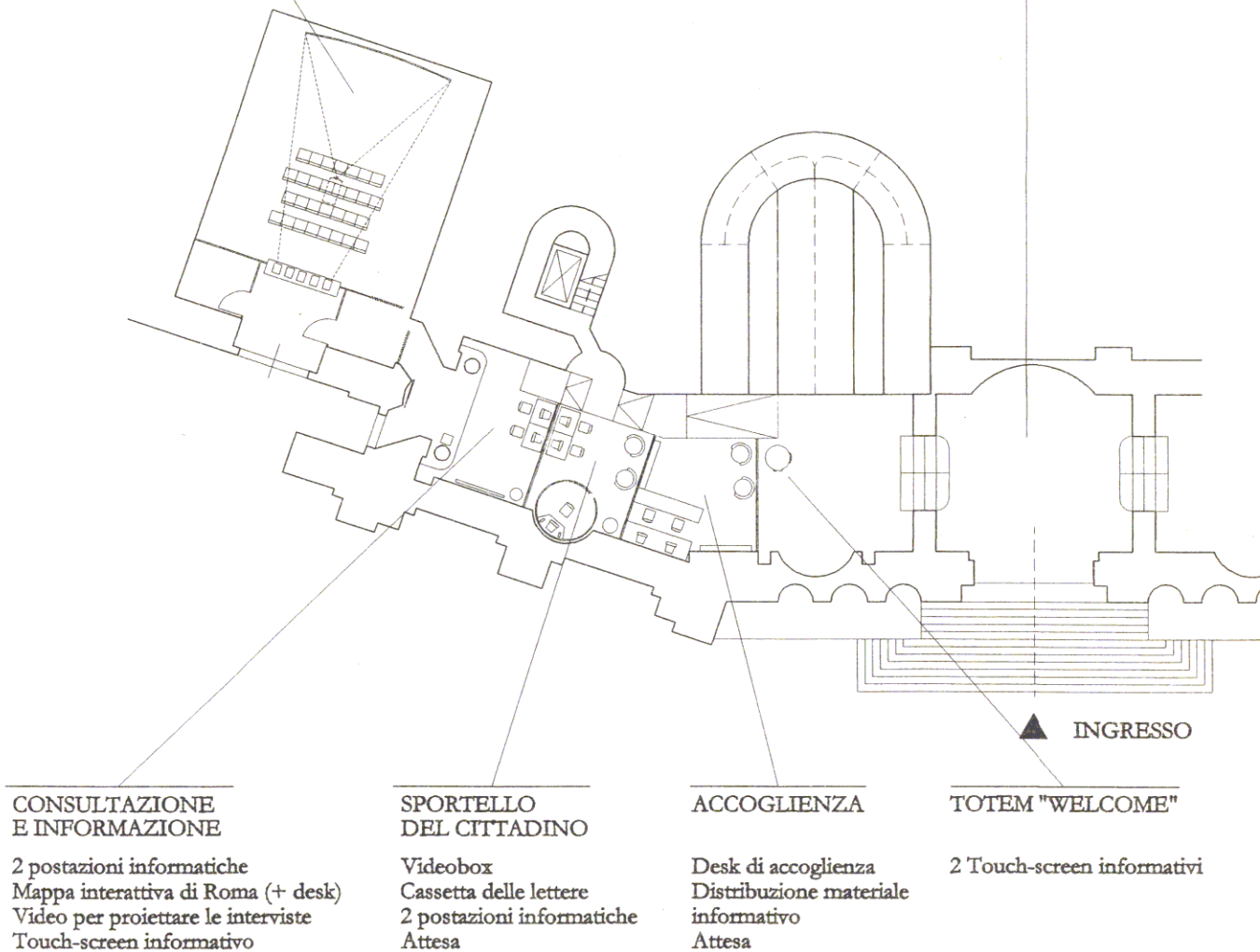
30 posti a sedere (sedie rimuovibili)

Locale tecnico, deposito, attrezzature per disabili

INGRESSO

Desk del Museo del Risorgimento

Materiale informativo



Centro Informativo
Museo del Risorgimento

PAGINA BIANCA

Centro Informativo in via della Conciliazione

Progetto preliminare

Luglio 1997

PAGINA BIANCA

Indice

Premessa

Introduzione

1. Gli obiettivi

2. L'utenza

2.1 I pellegrini e il turismo religioso

2.2 I turisti

2.3 I residenti e city users

2.4 La previsione dei flussi di visita

3. I contenuti dell'informazione

3.1 Il Giubileo

3.2 La preparazione della città

3.3 Le informazioni di servizio

4. I supporti informativi

4.1 Materiale audiovisivo

4.2 Materiale stampato e pubblicazioni

4.3 Materiale informatico

4.4 Altro tipo di materiale

5. L'organizzazione e il funzionamento

5.1. Il personale

5.2 I requisiti e la formazione al personale

5.3 Le lingue

5.4 L'acquisizione e l'aggiornamento delle informazioni

5.5 La promozione del Centro

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 in via della Conciliazione, presso i locali dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia.

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 via della Conciliazione sarà la diffusione della conoscenza e della cultura sul Giubileo e la sensibilizzazione ai temi dell'accoglienza.