

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.

1. Gli obiettivi

Dalla seconda metà del 1998 verrà allestita una sede del Centro presso i locali dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia in via della Conciliazione n. 2.

Lo spazio, con un'entrata e due vetrine poste su via della Conciliazione, è dotato di grande visibilità ed è pertanto prevedibile un notevole afflusso di visitatori.

Il Centro si caratterizzerà per una precisa distinzione funzionale in quanto svolgerà un'attività specializzata, rivolta ad un particolare segmento di utenza, quello dei pellegrini, giubilari e non, in visita alla basilica di S. Pietro.

Il Centro sarà collegato strettamente con il Centro Informativo presso il Museo del Risorgimento: il flusso informativo che ne alimenterà il desk e le postazioni informatiche sarà lo stesso, proveniente da un'unica banca dati on line. Nel Centro verranno sviluppati strumenti e tematiche rivolti espressamente al target specializzato che lo frequenterà.

In particolare saranno presenti due aspetti:

- un'informazione multilingue, con l'inserimento, accanto a inglese, spagnolo, francese, tedesco, di lingue dell'est europeo (polacco) e orientali;
- un'informazione di servizio, volta ad ottimizzare la fruizione della città (luoghi di culto e di visita, trasporti, orientamento alla visita e al soggiorno, ecc.).

Il Centro di via della Conciliazione assumerà un ruolo eminente nel 2000 allorché il maggior afflusso di pellegrini si concentrerà nell'area della basilica di San Pietro.

La differenza funzionale fra il Centro di via della Conciliazione e il Centro del Museo del Risorgimento sarà determinata dalla diversa ubicazione, la quale comporta una conseguente variazione di utenza.

Mentre l'utenza prevista al centro del Vittoriano sarà costituita in massima parte da residenti, l'utenza prevista al Centro di via della Conciliazione, sarà costituita prevalentemente da pellegrini e turisti e, secondariamente, da frequentatori dell'Auditorium.

Gli obiettivi del Centro saranno:

- predisporre un sistema informativo in grado di rispondere a tutte le prevedibili domande dei visitatori durante il periodo di visita, di soggiorno o di residenza nel periodo giubilare e pregiubilare secondo specifiche necessità, interessi, fabbisogni al fine di rendere agevole la permanenza in città e nell'area metropolitana;
- fornire informazioni sull'evento Giubileo dal punto di vista storico, culturale, artistico, sociologico;
- contribuire a garantire la trasparenza sulle attività di preparazione del Giubileo;
- creare una stretta sintonia con gli Enti responsabili e con soggetti pubblici e privati per poter informare sulle attività, disponibilità e offerte di servizi a disposizione di ospiti e residenti;
- curare che le informazioni siano esaustive, aggiornate, chiare, comprensibili, multilingue e coordinate ai fini di garantirne l'accessibilità;
- assicurare a tutti l'accessibilità alle informazioni e la loro completa fruibilità, curando di rimuovere eventuali ostacoli e barriere che discriminino i portatori di handicap, prevedendo, se necessario, l'utilizzo di personale specializzato.

2. L'utenza

Il Centro di via della Conciliazione, l'apertura è prevista per la seconda metà del 1998, sarà situato al piano terra e al piano interrato dell'edificio che ospita l'Auditorium di Santa Cecilia, con entrata diretta e due vetrine su via della Conciliazione.

I locali ospiteranno, assieme al Centro, l'esposizione di strumenti musicali dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia.

Tale ubicazione caratterizzerà il tipo di utenza previsto che sarà costituito essenzialmente da tre gruppi-target.: i pellegrini, i turisti, i residenti o city users che frequentano l'Auditorium e l'esposizione.

2.1 I pellegrini e il turismo religioso

Sia nel periodo pregiubilare che nell'Anno Santo, il target di gran lunga più numeroso del Centro sarà rappresentato da pellegrini in visita alle memorie apostoliche di Roma.

Roma oggi è una delle tre mete di pellegrinaggio (insieme: Lourdes e Fatima) più frequentate dal mondo cattolico anche negli anni non giubilari. Il centro del pellegrinaggio a Roma è costituito dalla visita alla basilica di San Pietro che custodisce i resti del martire padre della Chiesa. Via della Conciliazione, la via d'accesso più diretta alla piazza e alla basilica, è percorsa durante tutto l'anno da pellegrini, in gruppo o singoli, che si recano in San Pietro. Il turismo religioso costituirà quindi il gruppo più numeroso di visitatori del Centro nel periodo precedente al Giubileo.

Nel 2000 l'affluenza a piazza San Pietro e il passaggio da via della Conciliazione si amplierà enormemente secondo le previsioni. Anche nell'Anno Santo quindi è prevedibile che il gruppo che fruirà maggiormente del Centro Informativo sarà costituito da pellegrini provenienti da tutte le parti del mondo.

2.2 I turisti

San Pietro rappresenta, con i Fori Romani, la meta più frequentata anche dal turismo non religioso in visita a Roma.

Si prevede quindi che il secondo target, in ordine di grandezza, sia costituito da turisti, italiani e stranieri, in visita a Roma.

2.3 I residenti e city users

Il centro Informativo si trova all'interno di una delle istituzioni culturali più prestigiose della città, l'Auditorium di Santa Cecilia. Inoltre è prevista l'inaugurazione contemporanea del Centro Informativo e dell'esposizione degli strumenti musicali antichi del Conservatorio di Santa Cecilia, ambedue alloggiati nei locali a pianoterra e sotterranei dell'Auditorium. Si prevede quindi che il Centro sarà visitato dai frequentatori dell'Auditorium e della Mostra degli Strumenti Musicali.

In ambedue i casi si tratterà di residenti, city users o turisti di un target particolare: cultura alta o medio-alta, sviluppati interessi culturali, ricezione del Giubileo come avvenimento epocale, ricerca di informazioni sugli eventi culturali e religiosi connessi al Giubileo.

2.4 La previsione dei flussi di visita

La previsione dei flussi di visita al Centro è essenzialmente legata a tre fattori:

- gli attuali flussi di visita alla basilica di San Pietro che si attestano attorno ad una media giornaliera che va da 20.000 persone (alta stagione) a 12.000 (bassa stagione); tali afflussi determinano il conseguente passaggio di turisti e pellegrini da via della Conciliazione. Va considerato però che attualmente i turisti organizzati in gruppi arrivano fino alla piazza in pullman. Il passaggio davanti al Centro Informativo sarà effettuato essenzialmente da turisti e pellegrini singoli, e più esattamente da quelli raggiungono San Pietro provenendo dal Tevere o usando gli autobus pubblici. In ogni caso, volendo considerare che solo un il 20% dei

- visitatori di San Pietro percorra via della Conciliazione, avremo una media di 4.000 passaggi in alta stagione e di 2.400 in bassa stagione;
- i flussi previsti nell'area per l'anno del Giubileo: secondo le previsioni dell'Agenzia i turisti e pellegrini attesi per l'Anno Santo durante l'intero arco dell'anno saranno fra i 17 e i 18 milioni, ovvero le presenze previste saranno più che raddoppiate rispetto a quelle registrate in un anno normale (circa 9 milioni);
 - l'affluenza di pubblico ai concerti dell'Auditorium: l'Auditorium di Santa Cecilia ha una capienza di 2.090 posti e i biglietti per i concerti sono quasi sempre venduti fino ad esaurimento. Pertanto nei giorni di spettacolo il Centro Informativo prima dell'inizio e durante le pause della rappresentazione sarà potenzialmente visitato da 2.090 persone. Inoltre l'apertura dell'esposizione degli Strumenti Musicali attirerà un pubblico di interessati.

Inoltre per la particolare natura dell'area di San Pietro è necessario ricordare che durante le celebrazioni solenni e le ricorrenze principali (Pasqua, Natale ecc.) l'afflusso verrà notevolmente ampliato fino al completo affollamento della piazza (capienza: 300.000 persone). Ciò influirà sul passaggio da via della Conciliazione sia negli anni pregiubilari che durante l'anno giubilare.

3. 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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

4. 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.

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

5. L'organizzazione e il funzionamento

Il Centro Informativo di via della Conciliazione avrà una struttura organizzativa autosufficiente, mentre il direttore del Centro sarà condiviso con il Centro Informativo presso il Museo del Risorgimento.

Le figure professionali e i requisiti e titoli richiesti al personale seguono modalità analoghe a quelle del Centro Informativo presso il Museo del Risorgimento, inoltre il corso di formazione professionale per il personale è unico e comune ai due Centri Informativi. Il Centro Informativo rimarrà aperto tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

5.1. Il personale

È previsto il seguente personale:

- un **responsabile** del Centro che svolgerà le seguenti funzioni:
 - direzione e gestione delle iniziative di informazione;
 - contatti e relazioni con i soggetti esterni al Centro (ivi compresa l'Agenzia);
 - garantire la presenza del personale, organizzare sostituzioni, eventuali cambiamenti di turno, ferie;
 - garantire l'approvvigionamento e l'aggiornamento;
 - verificare la validità del materiale e segnalare eventuali nuove esigenze che si manifesteranno nel tempo;
 - supervisione del personale che si occupa dell'aggiornamento delle informazioni;
 - garantire la manutenzione continua e la pronta riparazione di eventuali guasti.
- un **assistente** del responsabile del Centro che si occupi di:
 - individuare i soggetti fornitori di informazioni;
 - stabilire una rete di rapporti con essi;
 - determinare e consolidare i tempi e le modalità di fornitura delle informazioni da parte dei soggetti individuati;
 - procedere all'aggiornamento del materiale informativo del Centro.
- quattro **hostess**. Dovrà essere **sempre** garantita la presenza di due hostess.

Le hostess dovranno:

- rispondere alle domande dei visitatori e dovranno saperli indirizzare nella visita al Centro;
- essere in grado di consultare (sul monitor posto sul desk) Internet e servirsene eventualmente ai fini di fornire informazioni;
- distribuire in maniera adeguatamente selezionata il materiale stampato;
- conoscere 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.

Per garantire la presenza fissa di due hostess sarà necessario assumere 4 hostess.

- **due operatori tecnici informatici** che, oltre a garantire una presenza continua, dovranno:
 - avere il ruolo di facilitatore per quanto riguarda la navigazione su Internet;
 - assistere e sorvegliare la consultazione informatica (simulatore, CD-juke box);
 - segnalare tempestivamente all'assistente tecnico di manutenzione eventuali guasti o disfunzioni.
 - provvedere al funzionamento della multivisione;
 - proiettare i filmati;
 - essere in grado di procedere a piccole riparazioni o sostituzione di elementi;
 - sorvegliare l'attività della sala di multivisione.
 - prestare assistenza tecnica al video-box

Inoltre saranno presenti:

- **un assistente tecnico di manutenzione** del sistema informatico.
Egli non dovrà necessariamente essere sempre presente nel Centro, ma dovrà essere sempre raggiungibile telefonicamente ed essere pronto a recarvisi immediatamente in caso di necessità.
Egli dovrà:
 - provvedere a risolvere qualsiasi problema di manutenzione;
 - riparare eventuali guasti alle apparecchiature;
- **personale per le pulizie**
- **personale per la sicurezza.**

5.2 I requisiti e la formazione al 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.

5.3 Le lingue

Il *desk* del Centro Informativo sarà **multilingue**. Tuttavia in questa fase, nella quale è prevista un'affluenza costituita per la maggior parte da residenti a Roma e da turisti, le lingue straniere parlate dal personale del *desk* saranno ridotte di numero rispetto a quelle che dovranno essere parlate nella sede definitiva presso l'Ala Mazzoniana. Le lingue previste al *desk* del Centro al Museo del Risorgimento saranno tre/quattro, che qui elenchiamo in ordine di priorità:

- inglese
- spagnolo
- francese
- tedesco

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

5.4 L'acquisizione e l'aggiornamento delle informazioni

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

5.4.1 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.

5.4.2 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.