

3. Le previsioni di afflusso

Una stima precisa dell'utenza del Centro Stampa è assai difficile per quello che riguarda l'affluenza ordinaria, visto che l'evento Giubileo non è paragonabile ad altri grandi eventi di portata mondiale, in cui l'afflusso di professionisti dell'informazione è alto ma concentrato per brevi periodi di tempo. Si possono citare a questo proposito i Mondiali di nuoto di Roma del 1994, durante i quali i giornalisti accreditati erano 1.600 e la Sala Stampa prevedeva una capienza di 300 postazioni lavoro. Per la candidatura di Roma ai Giochi Olimpici del 2004, la stima degli afflussi giornalistici e nell'ordine di 12.000 presenze, in relazione alle quali la capienza della Sala Stampa sarà di circa 600 postazioni di lavoro, pari a circa il 5% del totale.

Per il dimensionamento dell'area di lavoro e dei servizi, sono state prese in considerazione tre situazioni di riferimento:

- un regime ordinario, riferito cioè all'intero arco dell'anno 2000;
- un regime straordinario, riferito agli eventi di grande richiamo;
- un regime eccezionale, riferito alle grandi celebrazioni.

3.1 Il regime ordinario

In regime ordinario il Centro Stampa verrà quotidianamente visitato da un numero di persone variabile tra le 20 e le 80, distribuite su tutto l'arco della giornata, con una prevalenza nelle ore della mattina.

Nel caso di conferenze stampa organizzate in loco o videotrasmesse con collegamento con la Sala Stampa Vaticana, è prevedibile la presenza in contemporanea di tutti gli utenti.

Allo stesso modo, per gli altri eventi ordinari religiosi (celebrazioni, benedizioni, vesperi, processioni, ecc.) e laici legati al Giubileo o che si svolgeranno in ogni caso nell'anno 2000 (ricorrenze nazionali, manifestazioni politiche, manifestazioni sportive, fiere, eventi culturali) l'affluenza sarà concentrata durante le ore dell'evento.

3.2 Il regime straordinario

Il regime straordinario è riferito alle celebrazioni religiose previste dal Calendario dell'Anno Santo, ma anche agli eventi non religiosi per i quali si prevede un grande afflusso di persone, provenienti dall'Italia e dall'Estero e la cui concomitanza con il Giubileo provocherà un maggiore impatto sulla città (ricorrenze celebrative del 2000, attività di organi istituzionali, altri grandi eventi culturali).

In questi casi, la capacità dei servizi del Centro Stampa sarà modulata a seconda della portata dell'evento, con un supplemento di personale, l'attivazione di postazioni di lavoro supplementari e un più rigido controllo degli accrediti, come previsto da un "protocollo straordinario".

3.3 Il regime eccezionale

Riguarda situazioni differenti:

- A) gli eventi religiosi per i quali è prevista una presenza superiore alle 300.000 persone, una durata da due a sette giorni, lo svolgimento di manifestazioni collaterali, un programma preciso che comprende la presenza del Papa. Secondo quanto definito ad oggi, gli eventi che rispondono a questa tipologia saranno 4/5 intorno alle 300.000/500.000 persone ed uno fino a 1 milione di persone (Giornata mondiale della gioventù). Per gli eventi organizzati al di fuori del centro cittadino (in un'area in corso di individuazione), l'indispensabile ampliamento del Centro Servizi Stampa potrà essere organizzato in loco con una Sala Stampa "volante" collegata costantemente (via Intranet) al Centro Servizi Stampa che in quell'occasione funzionerà attivando un "protocollo straordinario";
- B) gli eventi non prevedibili in anticipo, ma di grande impatto sulla vita cittadina, dal punto di vista della mobilità, della sicurezza e dell'organizzazione dei servizi e che richiederanno pertanto una forte azione di comunicazione.

In questi casi il Centro Stampa non potrà, ovviamente, essere ampliato *ad hoc* e quindi attiverà un protocollo straordinario che prevede:

- l'aumento del personale di servizio: tecnico, di ausilio giornalistico e informatico;
- un più severo controllo degli accrediti;
- il collegamento costante e coordinato con le istituzioni coinvolte nell'evento;
- un maggiore controllo delle fonti di informazione;
- l'estensione dell'orario di apertura in funzione di un servizio su tutte le 24 ore.

4. L'organizzazione degli spazi

L'organizzazione funzionale degli spazi e la disposizione dei locali (vedi planimetria allegata) sono state definite sulla base di alcuni criteri principali:

- l'opportunità che gli operatori si ritrovino a lavorare in uno spazio comune, sia pur allestito in modo da assicurare la necessaria *privacy* e concentrazione;
- l'esigenza di separare l'area a cui hanno accesso i giornalisti accreditati dallo spazio in cui si tengono le conferenze stampa e dai locali destinati a ospitare i servizi;
- la possibilità di avere un contatto immediato con gli uffici in cui opera il personale di assistenza e gestione dei servizi (segreteria, tecnici informatici, redazione, ecc.);
- la scelta di rendere confortevole l'ambiente di lavoro, garantendo una facile accessibilità ai servizi ausiliari (bar, ristorante, guardaroba, casellario, ecc.).

Entrando nel Centro Stampa, il giornalista si troverà di fronte per prima cosa un *desk* di accoglienza dove verrà controllato l'accredito. In caso non ne sia in possesso, il personale provvederà a farlo seduta stante, dopo aver controllato i dati forniti.

Per ottimizzare il percorso logico e lavorativo degli operatori e dei fruitori del Centro Stampa, oltre al *desk* di accoglienza, sono stati individuati i seguenti spazi:

Piano terra

- Guardaroba;
- corridoio con casellario postale e bacheche (qui e nell'atrio d'ingresso verrà dato ampio spazio all'arredo murale: immagini della città, video con materiale documentario, ecc.);
- area di lavoro attrezzata con *desk* forniti di personal computer, allacci telefonici, dotazioni *high-tech* e accesso diretto al bar e al ristorante;
- saletta di documentazione (all'interno dell'area di lavoro);
- cabina per la Centrale di Elaborazione Dati (CED), gruppo di continuità e centrale telefonica;
- servizi igienici.

Piano superiore

- Uffici (con accesso dall'area di lavoro), comprensivi di uffici di gestione (Back Office), uffici per il pubblico (Front Office) e spazi da affittare;
- sala telecomunicazioni;
- terrazza con area ristoro.

Arena

Verrà allestita la sala conferenze stampa, con accesso diretto al *desk* di accoglienza oppure all'area di lavoro.

Vicino ai locali per gli impianti tecnologici e a un ripostiglio, saranno disponibili tavolini per il servizio di bar e ristorante.

5. Le caratteristiche tecniche

Il Centro Stampa sarà un luogo dove servizi e materiale documentale saranno disponibili in maniera semplice, veloce e chiara. L'iter per l'accesso a tutto quanto è necessario ai giornalisti sarà rapido e funzionale così come i comfort e la qualità dei servizi forniti indurranno i fruitori a considerare il Centro Stampa un luogo necessario al loro lavoro.

L'elasticità del Centro Stampa diventerà il suo tratto distintivo. I luoghi e le attrezzature saranno dimensionati in base a una struttura "a fisarmonica" che sia funzionale sia nei momenti di grande affluenza sia quando la presenza è più scarsa. Una grande flessibilità sarà quindi la caratteristica dominante delle strutture esterne (sala delle conferenze), dell'apparato tecnico (area di lavoro) e dei servizi offerti (personale e produzione di informazioni per i grandi eventi).

5.1 Le dotazioni e i servizi

Le dotazioni e i servizi di base previsti rispondono ai requisiti fondamentali per il funzionamento del Centro Stampa. Successivamente, sulla base dello sviluppo tecnologico che avverrà da qui al 2000, verranno incluse altre dotazioni specializzate.

5.1.1 L'area di lavoro

L'area di lavoro sarà il luogo più rappresentativo del Centro Stampa. Lo spazio sarà caratterizzato da un insieme di tecnologie tradizionali (telefoni, fax) e di altre più moderne (modem, cavi per connessione rapida, collegamenti Internet, ecc.).

L'area verrà allestita come un grande "open space" diviso solo da separazioni mobili e attrezzato con:

- circa 30 postazioni dotate di tavolo, sedia, personal computer, (collegati in rete), modem e linea telefonica;

- da 26 a 34 postazioni interfacciate come sopra ma senza personal computer e predisposte per il collegamento di computer portatili (quindi comprensivi di allaccio telefonico);
- televisori (circa 8);
- un monitor collegato alla sale delle conferenze;
- 3 fotocopiatrici (di cui una a colori);
- 5 apparecchi fax;
- 3 stampanti (di cui 1 a colori).

5.1.2 Le dotazioni *high-tech*

Si tratta di postazioni situate all'interno dell'area di lavoro che consentiranno di avere "*Tutto il Giubileo in uno sguardo*".

Grazie a telecamere *Web* appositamente installate in varie zone della città, sarà possibile avere una visione "personalizzata" delle zone di Roma (o di altre zone italiane interessate dalle celebrazioni) con immagini inviate dalle *Web-cam* direttamente su Internet. Queste postazioni consentiranno un aggiornamento costante e simultaneo sullo svolgimento degli eventi in corso.

I computer potranno essere utilizzati per la consultazione di Cd-Rom o di altri ipertesti disponibili nella adiacente saletta di documentazione.

5.1.3 La sala telecomunicazioni

È il luogo dei servizi a pagamento, dove si ricevono i codici d'accesso alle linee telefoniche o alternativamente un *Dect* (*Digital Electronic Cordless Telephone*) da usare all'interno del Centro Stampa.

La sala sarà dotata di:

- 8 telefoni (con carta telefonica e carta di credito);
- 2 apparecchi fax (con carta di credito);
- apparecchi per la fototrasmissione (con carta di credito);
- punto di telefonia pubblica.

5.1.4 La sala conferenze stampa

Avrà una capienza flessibile a seconda delle varie esigenze e sarà dotata di:

- palco con microfoni e impianto di amplificazione;
- schermo per le proiezioni e le videoconferenze;
- apparato di illuminazione e amplificazione;
- 150 poltroncine circa;
- sedie.

5.1.5 Gli uffici

Gli uffici saranno di tre tipi:

- uffici di gestione del Centro Stampa. Verranno attrezzati tre locali, con due *desk* di lavoro ciascuno, che funzioneranno da "*Back Office*", ovvero da ufficio redazionale ad uso del personale del Centro Stampa. Saranno dotati di postazioni simili a quelle dell'area di lavoro gestiranno il servizio accrediti, lo smistamento delle telefonate e il raccordo con la redazione centrale;
- uffici al servizio dei giornalisti (*Front Office*): si tratta di due locali, che, oltre all'attrezzatura prevista per i normali *desk* di lavoro, avranno anche un computer per la consultazione e la stampa del materiale degli archivi fotografici;
- uffici da affittare a privati: quattro locali attrezzati con *desk* di lavoro e computer per la consultazione dei dati di archivio e la stampa del materiale.

5.1.6 Le salette insonorizzate per le interviste

Ogni saletta insonorizzata sarà allestita con le attrezzature per le registrazioni audio e dotata di poltroncine e di una scrivania.

5.1.7 La saletta di documentazione

Saranno disponibili materiali cartacei su temi legati al Giubileo e alla sua storia e alle origini (romanzi, racconti di viaggio, saggi, guide) consultabili anche in video.

La sala sarà allestita con:

- dieci poltroncine;
- due tavolini bassi;
- scaffali alle pareti;
- *juke-box* dei Cd-Rom (raccolte dei Cd-Rom sul Giubileo, Roma, eventi e manifestazioni legate al Giubileo);
- due postazioni video per la consultazione dei Cd-Rom;
- due videoregistratori per la consultazione di materiale video;
- cuffie e registratori per la consultazione di materiale audio; rastrelliere con i quotidiani del giorno per rapida consultazione (con ampia scelta di testate giornalistiche nazionali e internazionali).

5.1.8 Il bar e il ristorante

Saranno allestiti in modo da poter servire pranzi seduti al piano terra e nella terrazza (con una capacità fino a 40 posti circa). Il servizio verrà affidato in concessione esterna ad una società di catering tramite affidamento pubblico.

5.2 Le apparecchiature e le tecnologie

Le tecnologie descritte nei capitoli precedenti presuppongono che il Centro Servizi Stampa sia cablatο con cavo a fibre ottiche e sia strutturato come una LAN (*Local Area Network*), ovvero come rete locale dotata di:

- una Linea Dati;
- un *Server*;
- i computer del *Back Office*;
- i computer del *Front Office*;
- i personal computer dell'area di lavoro.

6. La struttura produttiva

Oltre ad essere un nodo di “smistamento” di informazioni, il Centro Stampa avrà anche un ruolo di elaborazione di notizie riguardanti in maniera più o meno diretta il Giubileo e gli eventi ad esso collegati.

Sarà una struttura di tipo redazionale a garantire coerenza e omogeneità al flusso comunicativo prodotto e veicolato per tramite del Centro Stampa, sia per quanto riguarda lo smistamento delle notizie provenienti da altri soggetti informativi, sia per quel che concerne la produzione propria di informazioni.

6.1 Le fonti delle informazioni

Le informazioni verranno fornite da:

- tutte le istituzioni collegate via Extranet con l'Agenzia e da altri fornitori di informazioni identificati dalla redazione;
- l'Agenzia stessa che predisporrà ed elaborerà i dati dei sistemi informativi dell'accoglienza (Agenda 2000, Centri Informativi, Banca Dati Centrale, sito Internet).

In quest'ambito sarà approfondita l'ipotesi di collaborazione con:

- grandi agenzie di stampa;
- agenzie di servizi fotografici (in modo da rendere superfluo in loco un archivio di tipo tradizionale, dispendioso anche dal punto di vista del personale).

6.2 La produzione di informazione

Il Centro Stampa produrrà informazioni con cadenza da stabilire (a seconda del periodo) organizzate secondo uno schema modulare, con una struttura flessibile e da variare in funzione dei diversi obiettivi:

- a) notiziario sui "lavori in corso" e su altre notizie riguardanti la preparazione del Giubileo. Potranno essere illustrati i risultati del monitoraggio delle opere effettuato a cura della Presidenza del Consiglio;
- b) previsione dei flussi e preparazione dell'accoglienza, da fornire alle agenzie di viaggi italiane ed estere con cui si saranno stipulate convenzioni *ad hoc*;
- c) **selezione delle principali notizie italiane della settimana per i giornalisti;**
- d) *newsletter* sugli aspetti storici degli Anni Santi. In collaborazione con il Consorzio BAICR, Biblioteche e archivi degli Istituti Culturali di Roma, verranno fornite notizie su aspetti diversi della storia dei Giubilei.

Ci sarà inoltre un coordinamento costante con il materiale prodotto per i Centri Informativi che, almeno nella versione telematica, potrà essere funzionale, con le dovute modifiche, anche al Centro Stampa.

Per i giornalisti che ne faranno richiesta è prevista la predisposizione, a seconda del periodo dell'anno e dei relativi eventi previsti, di materiale informativo *ad hoc*.

7. L'organizzazione

7.1 La redazione

La redazione avrà la funzione di coordinare il lavoro di ricerca, analisi, elaborazione e produzione dell'informazione e svolgerà le seguenti attività:

- censimento e aggiornamento delle fonti di informazione;
- costante verifica delle fonti;
- elaborazione delle informazioni provenienti dall'esterno (promotori, organizzatori, istituzioni, ecc.);
- raccolta e aggiornamento del calendario relativo agli eventi ordinari e straordinari.

L'elaborazione delle informazioni verrà gestita in maniera diversa a seconda del supporto informativo e delle finalità specifiche delle diverse attività dell'Agenzia (Banca dati, Centri informativi, Agenda 2000, Internet, Intranet, ecc.).

La struttura redazionale sarà costituita da un *desk* operativo per la raccolta di dati e informazioni e per la prima verifica delle fonti. Ogni unità del *desk* fornirà i dati, già sottoposti a un primo livello di verifica, alle singole sezioni, che avranno il compito di mantenere attivo il flusso di informazioni e curarne l'aggiornamento anche per via telematica.

Oltre alla raccolta e verifica preliminare delle fonti, il *desk* operativo dovrà avere funzione di filtro anche per lo smistamento delle richieste di informazioni (centralino telefonico).

7.2 L'ufficio stampa

Premessa per il buon funzionamento del Centro Stampa e la creazione di un "Ufficio stampa" che assolva in primo luogo alla necessità di trasformare in notizie, attività o eventi connessi al Giubileo, sia nella fase di preparazione che nel corso dell'anno 2000. L'Ufficio Stampa dovrà provvedere a tradurre in linguaggio giornalistico le notizie, seguendo almeno due chiavi:

- stile “Comunicato stampa”, da diffondere alle agenzie di stampa e a tutti gli altri mezzi di comunicazione stampa, radio e televisiva (oltre che per via telematica), nel caso in cui si voglia dare pubblicità ad iniziative di grande interesse pubblico e a impatto d’immagine;
- stile “narrativo-descrittivo”, nel caso in cui si voglia promuovere un evento specifico, rispetto al quale coinvolgere direttamente alcuni organi di stampa (interviste, conferenze stampa, ecc.).

L’Ufficio stampa disporrà di una Rassegna stampa informatizzata, collegata a una banca dati informativa che permetterà la ricerca per parole-chiave di articoli della stampa mondiale. La rassegna stampa, i cui contenuti saranno definiti nel corso dell’attività di approfondimento progettuale, tenendo conto del carattere internazionale dell’utenza, avrà in ogni caso le seguenti caratteristiche:

- **tempismo**: la rassegna dovrà essere disponibile entro le ore 08:30, in forma cartacea e ordinata in base al rilievo della notizia;
- **puntualità**: la variabilità dei tempi di allestimento dovrà essere prossima allo zero;
- **completezza**: saranno presenti tutti gli articoli che, in base alle specifiche date riguardo ad argomenti e pubblicazioni, ricadono nell’area di interesse del programma di accoglienza per il Giubileo;
- **flessibilità**: la rassegna sarà caratterizzata da una intelligente flessibilità riguardo ad ambiti di notizie non codificati ma comunque attinenti all’area di interesse;
- **forma elettronica**: è necessaria per creare istantaneamente un archivio e operare rapide ed esaustive ricerche su parole-chiave all’interno di esso;
- **capillarità**: è funzione diretta del numero di parole-chiave assegnate ad un articolo: maggiore il loro numero, più precisa e rapida la ricerca;
- **integrabilità**: il sistema utilizzato avrà ampie possibilità di integrazione tramite l’assegnazione di nuove parole-chiave a documenti già immessi, l’eliminazione di documenti in eccesso e l’inserimento a mezzo scanner o in forma testuale di documenti acquisiti da altre fonti.

7.3 I rapporti con i Centri Informativi

Il Centro Stampa avrà un rapporto costante con i Centri Informativi, non solo perché si tratta di strutture che fanno parte della stessa strategia di comunicazione, ma in quanto molti prodotti editoriali prodotti per Centri Informativi potranno essere utilizzati anche dal Centro Stampa e viceversa.

7.4 Gli accrediti

Le procedure di accredito avverranno attraverso la compilazione di un modulo-scheda con i dati personali e i dati relativi all'organo di informazione di appartenenza. Tale scheda potrà essere inviata via fax o e-mail al Centro Stampa almeno una settimana prima della data in cui ci si intende avvalere dell'accredito con la richiesta specifica della durata dello stesso.

Nella scheda saranno fornite indicazioni circa i servizi gratuiti (accesso al Motore di Ricerca del Centro Stampa, invio di *newsletter*, ecc.) e quelli a pagamento ("collaborazioni interattive" o affitto di postazioni fisse) forniti dal Centro.

A seconda della richiesta, e previo controllo della veridicità dei dati forniti, l'accredito potrà essere di due tipi:

- carta verde per l'utilizzazione dei servizi di base a distanza e per l'accesso al Centro Stampa con relativo utilizzo di una postazione di lavoro;
- carta d'oro, che darà la possibilità di usufruire anche dei servizi a pagamento (con *password* particolare connessa alla carta di credito) e che, inoltre, nelle situazioni in cui le procedure di controllo saranno più rigide consentirà un accesso privilegiato al Centro Stampa.

7.5 L'orario

Durante il Giubileo è prevista un'apertura di 16 ore, con suddivisione del personale a seconda delle "ore di punta" che saranno diverse a seconda degli eventi. Nel caso di eventi eccezionali sarà possibile un orario 24 ore su 24.

7.6 Il personale

La gestione del Centro Stampa sarà curata da personale con qualifica giornalistica, coadiuvato da tecnici e personale addetto alla sicurezza. Il modello di gestione previsto è riferito alle tre diverse ipotesi di afflusso delineate nel capitolo 3.

Proprio per consentire la velocità della fruizione e l'assenza di intoppi burocratici, il personale dovrà essere molto specializzato.

Tutto il personale dovrà avere un'ottima conoscenza della lingua inglese e una buona conoscenza di almeno un'altra lingua e sarà sottoposto a un veloce corso di formazione per avere un quadro preciso della strategia informativa e comunicativa messa in atto dall'Agenzia.

a) **Direzione e redazione (*Back Office*):** il Centro sarà gestito da un responsabile, coadiuvato da un redattore con conoscenze informatiche per il controllo costante del flusso Intranet-Extranet e da una segretaria.

b) **Servizi tecnici:**

Il personale necessario è il seguente:

- **desk di accoglienza:** un usciere addetto alla sicurezza e al controllo degli accrediti, coadiuvato, nel caso di regime straordinario ed eccezionale, da un addetto agli accrediti (con esperienza di *Front Office*);
- **ufficio per il pubblico (*Front Office*):** un giornalista, supportato da un tecnico informatico e da una segretaria (in regime ordinario). In regime straordinario o eccezionale è prevista la presenza aggiuntiva di un tecnico informatico e di una segretaria.

Per quanto riguarda il servizio di **interpretariato** non sarà necessario avere "in loco" interpreti professionisti (né il relativo apparato tecnico). Sarà sufficiente stabilire una convenzione con una ditta specializzata che interverrà nelle occasioni in cui ciò sia necessario (conferenze stampa, presentazioni importanti, ecc.).

La sicurezza dei sistemi informatici sarà garantita dai protocolli attuati per la protezione del sito dell'Agenzia.

c) Servizi di ristorazione

- Bar: funzionerà almeno 12 ore su 16, con 1 o 2 addetti a seconda del periodo;
- ristorante: funzionerà solo a pranzo (a cena solo in regime straordinario o eccezionale).

Entrambi saranno gestiti da una società di *catering*.

7.7 Le convenzioni

Oltre alle già citate convenzioni con un'agenzia di servizi di interpretariato per le conferenze stampa e a quelle per la gestione del bar e del ristorante, l'Agenzia studierà delle convenzioni *ad hoc* con:

- l'Ansa: attualmente l'unica agenzia che fornisce un notiziario per l'estero. Grazie a questa convenzione sarà possibile redarre una *newsletter* che, oltre alle informazioni in possesso dell'Agenzia, fornisca anche un riassunto delle principali notizie della settimana;
- la Rai: attualmente l'unica emittente in grado di mettere a disposizione un archivio informativo consultabile a distanza come Banca dati.

L'accordo dovrà prevedere uno studio comune per il collegamento via Extranet della Banca dati della Rai al Motore di Ricerca dell'Agenzia.

7.8 Le sponsorizzazioni, le coproduzioni e le cogestioni

La ricerca di eventuali sponsorizzazioni da destinare alla gestione del Centro sarà sviluppata nell'ambito dell'attività di promozione di accordi operativi dell'Agenzia, così come la possibilità di co-produzioni ed il ricorso ad eventuali cogestioni attraverso contatti con le principali imprese pubbliche e private operanti in settori simili.