

ca, mentre una edizione speciale veniva preparata per il week-end. “Quo Vadis”, diffuso anche dal sito dell’Agenzia www.romagiubileo.it, ha riportato numeri di telefono utili, orari, riferimenti di mostre, eventi, celebrazioni, musei, eventi sportivi e anche il meteo della giornata. È stato giudicato strumento molto utile per l’operatore stampa, ma anche per il turista e il pellegrino.

Altro prodotto ideato e curato da una redazione *ad hoc* del Centro è stato il già menzionato notiziario per i residenti romani e del Lazio, edito il giovedì per il venerdì della settimana successiva e inviato ad una lista di utenti interessati per posta elettronica o per corriere.

Numerose le fonti informative utilizzate e fra queste la Questura di Roma, il Comando dei Vigili urbani, il Comune di Roma (in particolare gli Assessorati alla Cultura, alle Politiche Educative, alle Politiche Sociali, alla Partecipazione dei cittadini, delle Bambine e dei Bambini, l’Ufficio Speciale Handicap) che hanno utilizzato il notiziario per diffondere le informazioni, oltre che nella città, anche negli organi decentrati del Comune (Circoscrizioni e URP), le circoscrizioni (in modo particolare la II, III, IV, VII, XV, XVI e XVII), Atac, Ama, Acea, Sta, Teatro di Roma, Accademia di Santa Cecilia, International Chamber Ensemble, i Comuni del Lazio, le Apt, le associazioni no-profit, di volontariato, le cooperative sociali.

Le informazioni venivano fornite anche dal Comitato Centrale per il Grande Giubileo del 2000 e dall’Ufficio Liturgico del medesimo Comitato, con i quali è stato raggiunto un ottimo rapporto di collaborazione, da numerose istituzioni e organizzazioni cattoliche, quali l’Università “Lumsa”, l’Ufficio Stampa della Diocesi di Roma, la Caritas, la Comunità di Sant’Egidio, Progetto Continenti e numerose parrocchie.

Alcuni giornalisti di Rai Giubileo destinatari settimanalmente del notiziario in e-mail, lo hanno utilizzato per le trasmissioni che ciascuno di loro ha curato nel corso del 2000. Il notiziario è stato inoltre tradotto e usato come “fonte” autorevole dalle 37 redazioni presenti in Radio Vaticana.

È qui opportuno sottolineare quanto si sia rivelato utile, efficace e apprezzato il rapporto di scambio di informazione fra il Centro, la Sala Stampa della Santa Sede, Rai Giubileo e la Radio Vaticana. La grande produzione ed elaborazione di informazioni e notizie accuratamente verificate hanno consentito un serbatoio utile e valido per questi enti che hanno ricambiato questa evidente disponibilità e professionalità con altrettante utili e preziose informazioni, scambi continui di notizie, di supporti tecnici, di risorse, di fonti.

Desk accrediti e accoglienza, la regia, il personale tecnico

Lo staff addetto al desk accrediti ha gestito la stampa in arrivo per la registrazione, la distribuzione del materiale informativo, la verifica dei pass e delle scadenze degli accreditamenti, la distribuzione di comunicati e bollettini, l’assistenza ai giornalisti con necessità operative particolari e ha assicurato la continuità di scambio informativo con il Centro accreditamenti della Santa Sede, con Rai Giubileo, con la Radio Vaticana, con il Pontificio Consiglio per le Comunicazioni Sociali.

Lo staff del desk accoglienza aveva anche il compito di gestire la sala conferenze (distribuzione delle cuffie per la simultanea, accoglienza e registrazione della stampa e degli ospiti, hostess in aula, controllo del palco oratori, controllo degli accessi, guardaroba, distribuzione - spesso anche preparazione - del materiale stampa o audio-

video), al coordinamento dell'informazione distribuita sia dal Centro stesso che da enti, istituzioni, organismi esterni, al centralino, a fornire le informazioni agli utenti del Centro ma anche a cittadini e visitatori, ad assicurare l'aggiornamento del materiale cartaceo in distribuzione e nelle bacheche e l'approvvigionamento di materiale informativo interno e proveniente da altri Centri d'informazione pubblici e religiosi.

Il personale addetto alla regia e agli impianti ha assistito al lavoro che si svolgeva nel Centro supportando sia il personale interno che gli utenti esterni.

Il funzionamento del Centro

Il progetto di gestione originale prevedeva l'apertura del Centro Stampa 16 ore su 24, per dare la possibilità a tutti i corrispondenti, anche quelli di provenienza da paesi extraeuropei e quindi con problemi di differenza sostanziale di fusi orari con le proprie redazioni, di poter trasmettere nel più ampio spazio di tempo possibile.

Prudenzialmente non si è proceduto a completare dall'inizio l'organico del personale secondo questo primo indirizzo, preferendo verificare "sul campo" le reali necessità della gestione corrente.

I primi quindici-venti giorni operativi hanno chiaramente indicato che sarebbe stata necessaria una presenza massiccia di persone e un ampio arco temporale di apertura del Centro Stampa solo in occasione di eventi particolarmente rilevanti (le notti di Natale e di Capodanno 1999 il Centro è stato aperto fino alla conclusione delle celebrazioni). Nei giorni immediatamente successivi al 6 gennaio 2000, la situazione si è andata gradatamente normalizzando e si è pervenuti a stabilire un orario adeguato alle reali esigenze di servizio: 9:00-21:00 nei giorni feriali, 9:00-18:00 sabati e prefestivi, 9:00-16:00 le domeniche. In occasione di eventi eccezionali il Centro ha osservato orari molto più lunghi per rispondere alle esigenze espresse dalle autorità civili e religiose e dagli operatori della comunicazione.

L'organizzazione del lavoro

Direzione e gestione

La Direzione del Centro Stampa è stata affidata a Erich B. Kusch, più volte Presidente della stampa estera, inviato in Italia da quarant'anni e quindi con una conoscenza capillare del nostro Paese, figura altamente apprezzata anche dagli ambienti istituzionali italiani e della Santa Sede. Suo compito è stato quello di accogliere tutti gli ospiti, non solo la stampa, italiani e stranieri che si sono avvicendati al Centro, fare da moderatore ad una lunga serie di convegni, meeting, conferenze stampa, promuovere il Centro Stampa ai più alti livelli, organizzare incontri con ambasciate, istituzioni, associazioni, personalità per fare conoscere le risorse e le possibilità operative di questo spazio.

Il Vicedirettore è stato Carlo Fuscagni, con una larga e profonda conoscenza dell'ambiente giornalistico. Ha avuto compiti di coordinamento e controllo sulla redazione dei due periodici emanati dal Centro, di verifica sulle fonti di informazioni, di stimolo e arricchimento del "basket" d'informazione prodotta dal Centro, di promozione dei collegamenti video con la Rai, ma anche con le testate televisive delle reti Mediaset e private in generale. Ha promosso il Centro come possibile sala per proiezioni private o anteprime, ha supportato e promosso conferenze, coordinato in molte occasioni i lavori.

La gestione operativa del Centro è stata affidata ad un Segretario Generale, Patrizia de Paoli, che ne ha seguito, insieme ai tecnici dell'Agenzia, il progetto di realizzazione, sviluppando il modello organizzativo, definendo il progetto informatico e il progetto audio-video, curando le relazioni con la Sala Stampa della Santa Sede, Rai Giubileo, Radio Vaticana per gli accreditamenti, provvedendo alla selezione delle risorse giornalistiche per le redazioni e di staff. Tra le sue mansioni rientravano anche una serie di attività di verifica delle necessità quotidiane, di pianificazione delle attività straordinarie, di controllo e coordinamento del personale, dei materiali in entrata e uscita, di gestione del budget, delle manutenzioni, di rapporti con le istituzioni italiane, con la Santa Sede, con la stampa accreditata.

Dal 4 dicembre 2000 il Segretario Generale si è avvalso della collaborazione di Cinzia Iacoangeli.

A capo dell'Ufficio Stampa è stato Lorenzo Robustelli (fino a maggio 2000) e successivamente Valentina Santarelli.

Il personale giornalistico era composto da: Paolo Barbieri, Costanza Barone (addetta ai rapporti con la stampa estera), Andrea Criscenti, Alberto De Filippis, Alfonso Desiderio, Ciro Fusco (addetto ai rapporti con la stampa vaticana).

Il personale di staff era composto da: Alessia Abdayem, Matteo Bartocci, Angelica Benincasa, Paola Bianchetti, Alessandro Buongarzone, Franco Cioli, Bonaria Corrias, Inmaculada de Dalmases, Ambra Giorgi, Marie Anne Haak, Ingrid Hartmann, Stefania Locatelli, Barbara Marino, Cristina Panni, Vittoria Paoletti, Adriana Retacchi, Alessandro Tallarida, Laura Terenzi.

L'assistenza della rete informatica e degli impianti audio-video è stata affidata a Lauretta Aquili, Angelo Salvi e Donato Subrizio.

Selezione del personale di staffe giornalistico

In collaborazione con l'Associazione della Stampa Romana è stata operata la selezione dei giornalisti addetti alla redazione del Centro, ricercati fra le liste di disoccupazione che a quel momento risultavano all'Associazione. I criteri fondamentali erano: ottima conoscenza di almeno due lingue, esperienza professionale almeno come praticanti. L'Associazione della Stampa Romana ha provveduto a selezionare i curricula che potevano essere idonei alle necessità del Centro. Successivamente i curricula sono stati esaminati dal Capo Ufficio Stampa dell'Agenzia e dal Segretario Generale del Centro, che hanno verificato la disponibilità dei candidati, la loro effettiva conoscenza delle lingue, le loro capacità di comunicazione e interrelazione, la loro esperienza professionale. Dopo circa due mesi di colloqui quattro sono stati i candidati selezionati, tutti provenienti dalle liste di disoccupazione.

Le procedure per la ricerca del personale di staff, destinato agli accrediti, all'accoglienza, alla segreteria e ai servizi generali, sono iniziate nel giugno 1999 con una serie di colloqui che si sono conclusi alla fine di luglio.

È stata fatta una lunga e accurata selezione in base ai curricula forniti dalla Direzione del Personale dell'Agenzia. Il personale doveva rispondere a criteri di ottima conoscenza di almeno due lingue, oltre l'italiano, buona presenza, disponibilità di tempo, esperienza nei settori più vicini all'attività che si sarebbe dovuta affrontare (grandi eventi, convegni, congressi, uffici stampa, guide turistiche, ecc.) soprattutto per la scelta del personale "senior", capacità di lavorare in gruppo, buona comunicati-

va, buon livello di istruzione. Si è selezionato anche personale "junior", alcuni alla prima esperienza, ma sempre con le caratteristiche sopra descritte, salvo ovviamente per i requisiti di esperienza acquisita in campo lavorativo.

I candidati sono stati assunti a fine novembre - inizio dicembre a causa dell'incertezza sulle procedure di assunzione da adottare, visto che ancora non erano state assegnate le risorse finanziarie per la gestione del Centro Stampa né ratificata, a livello istituzionale, la formula per l'assunzione di persone, destinate ai centri operativi dell'Agenzia, che avrebbero esaurito la loro funzione con la fine del Giubileo.

Solo a seguito dell'approvazione della legge n. 494 del 16 dicembre 1999 è stato possibile assumere il personale con contratto di lavoro interinale, in quanto tale legge, in deroga alla normativa vigente consentiva all'Agenzia di avvalersi di 200 lavoratori interinali. Il personale di redazione ha seguito invece le norme del contratto nazionale giornalisti.

I mesi che sono trascorsi dai colloqui all'assunzione del personale non hanno consentito di mantenere tutti i nominativi in un primo tempo selezionati, perché nel frattempo altre proposte concrete erano arrivate ai candidati. Il quadro si è definito pertanto agli inizi di dicembre.

L'addestramento è stato effettuato "sul campo", dedicando però qualche ora al giorno - fino all'apertura - a informare i neo-assunti sulle funzioni dell'Agenzia, sui compiti del Centro Stampa, sugli accordi fra gli enti organizzatori del Giubileo, sui meccanismi di operatività del Centro e dando loro le istruzioni utili per iniziare l'attività già al pieno delle capacità operative.

I risultati

Il Centro Stampa è stato aperto, come detto, il 17 dicembre 1999 in occasione della presentazione della programmazione delle trasmissioni di Rai Giubileo per le festività e per gli eventi di apertura dell'Anno Santo.

L'affluenza, dopo un avvio già molto intenso, è stata in continuo aumento, non solo in relazione agli eventi giubilari, ma anche per il progressivo ampliamento dell'informazione distribuita e dei servizi di supporto offerti. La professionalità, la competenza, la disponibilità e la cortesia del personale sono stati sicuramente una *atout* determinante del progressivo aumento delle frequenze dei giornalisti.

Dall'inizio dell'attività il Centro Stampa è stato frequentato da circa 12.000 persone, fra giornalisti e ospiti. Sono stati organizzati e gestiti 171 eventi (conferenze stampa, meeting, presentazioni, seminari, convegni, dibattiti) di carattere istituzionale, sociale, culturale, sportivo, mentre 1.080 sono stati i giornalisti accreditati che hanno varcato la soglia della sala stampa 6.886 volte, e 4.345 quelli che hanno partecipato ai lavori in sala conferenze, che ha registrato un totale di circa 11.000 persone compreso il pubblico non stampa.

Il Centro Stampa, pensato, realizzato e utilizzato come luogo per l'accoglienza dei giornalisti accreditati per seguire gli eventi del grande Giubileo, è diventato progressivamente un centro polifunzionale adatto ad ospitare contemporaneamente iniziative diverse e un punto di riferimento per la stampa nazionale ed estera e per quanti dovevano presentare ad alto livello eventi e manifestazioni di rilievo.

Dalla presentazione del prologo del Giro d'Italia a sede operativa e di accoglienza

stampa della Gazzetta dello Sport proprio in occasione dell'avvio del Giro, da centro di accreditamento per la Giornata Mondiale della Gioventù a base operativa per gli uffici stampa dei maggiori eventi culturali, politici, sportivi del 2000. Il Centro ha anche ospitato gli operatori dell'informazione invitati dall'ufficio romano delle Nazioni Unite che in diretta via satellite da New York hanno seguito il discorso programmatico per il 2001 del Segretario Generale Kofi Annan.

Sala stampa

I giornalisti accreditati con permesso temporaneo o permanente per l'anno del Giubileo sono stati, come accennato prima, 1.080 per un totale di 6.886 presenze. È andato progressivamente aumentando anche il numero delle richieste di accredito temporaneo per seguire eventi che interessavano specificamente un determinato Paese (beatificazioni, celebrazioni, sport, pubblicazioni).

La sala stampa ha ospitato diversi tipi di testate, da quelle televisive a quelle radiofoniche, dagli uffici stampa di istituzioni e aziende alle testate *on-line*, dalle agenzie di stampa a quelle fotografiche.

Sono arrivati giornalisti da tutto il mondo (58 nazioni) come da tutta l'Italia, dalle testate maggiori a quelle minori, e tutti hanno trovato una risposta alle proprie specifiche esigenze. Fra le nazioni che hanno inviato corrispondenti sono da annoverare l'Iraq, il Congo, il Burkina Faso, il Kazakistan, la Malesia, il Vietnam, il Giappone. La Francia è stato il paese in assoluto più rappresentato.

Sala conferenze

Sulle tecnologie installate in sala conferenze si è già riferito nella parte relativa alla logistica. La dotazione tecnologica è stata completata dai collegamenti di video-conferenza che hanno consentito tale servizio con tutto il mondo e dalle linee ISDN per le trasmissioni in diretta radiofonica, non solo dalla sala ma anche da tutto il Centro.

La sala conferenze in pochissimo tempo ha notevolmente incrementato il numero degli eventi ospitati ed è stata utilizzata, oltre che dall'Agenzia, dal Comitato Centrale della Santa Sede, da enti, istituzioni, associazioni, ordini professionali, editori, Rai, risultando così uno degli spazi più richiesti a Roma per convegni, conferenze, seminari, ecc. che richiedevano una platea non superiore alle 140-170 persone.

Numerose sono state le visite di delegazioni di altri Paesi (ad esempio Israele che ha organizzato presso il Centro la presentazione del viaggio del Papa in Terra Santa).

L'incremento delle richieste per l'uso della Sala Conferenze ha indotto la Direzione a richiedere agli enti organizzatori un contributo a copertura dei costi operativi e di manutenzione delle strutture, aumentati notevolmente negli ultimi mesi.

Le risorse finanziarie

Con la prima versione del Piano degli interventi per il Giubileo *ex lege* 651/96 (G.U. n. 161 del 12 luglio 1997) è stato attribuito all'Agenzia un finanziamento di 4 miliardi di lire per la realizzazione di una Sala Stampa (Roma) dotata di mezzi e servizi a disposizione dei mass media (voce F01.02).

Con decreto dell'8 maggio 1998 "Modificazioni e integrazioni al Piano degli interventi per il Giubileo di cui alla legge 23 dicembre 1996 n. 651", pubblicato sulla G.U. n.

150 del 30 giugno 1998, venivano assegnati all'Agenzia ulteriori 2.500.000.000 lire per il completamento di superfici maggiori rispetto a quelle originariamente previste, nonché per la realizzazione degli arredi, degli allestimenti informatici e telematici, portando così il finanziamento complessivo per la realizzazione del Centro a 6.500.000.000 lire; il titolo dell'intervento veniva modificato in "Centro Servizi Stampa".

A seguito di risparmi ed economie ottenute in sede di progettazione e di gare l'Agenzia è riuscita a contenere i costi di realizzazione dell'intervento con un risparmio di 1.338.237.450 lire. Conseguentemente la Commissione per Roma Capitale ha provveduto a ridurre il finanziamento assegnato all'Agenzia di un importo corrispondente (DPCM del 7 gennaio 1999 pubblicato sulla G.U. n. 44 del 23 febbraio 1999).

Con DPCM del 19 maggio 1999 pubblicato su G.U. n. 170 del 22 luglio 1999 è stata concessa un'integrazione di finanziamento di 3.450.000.000 lire richiesta dall'Agenzia per migliorie e per la completa dotazione di tutti gli arredi e delle attrezzature necessarie a rendere pienamente funzionante il Centro.

Il valore del finanziamento per la realizzazione dell'intervento è passato quindi a complessivi 8.611.762.550 lire. La spesa effettivamente sostenuta è però risultata di 7.319.400.672 lire detratti gli oneri a carico dell'appaltatore delle opere edili ed impiantistiche per il mancato rispetto dei termini finali e le economie di gara, parzialmente restituite alla Presidenza del Consiglio dei Ministri (per 1.292.361.878 lire).

Per la gestione delle attività del Centro dall'apertura fino a tutto l'anno 2000 non è stato concesso alcun finanziamento diretto, per cui le relative risorse sono state assunte a carico del "contributo" per l'accoglienza (voce F04.01) per un importo pari a 9.221.000.000 lire a tutto il 6 gennaio 2001, ultimo giorno di apertura del Centro.

Alla realizzazione del Centro Stampa hanno contribuito alcuni sponsor che hanno fornito arredi e attrezzature gratuitamente o a speciali condizioni economiche: Telecom Italia (telefonia), Ranx Xerox (macchine fotocopiatrici e fax), Oregon Scientific (il palmare elettronico), Telecom Global News (il sistema informatico che riceve, convoglia e "batte" le notizie di tutte le agenzie di stampa), Deko (tutte le sedute della sala conferenze, della sala stampa, degli uffici, salvo i divanetti), Amco (accessori igienici e manutenzione). La Banca di Roma ha installato e gestito a sua cura lo sportello automatico posto all'interno del Centro.

15.2 I luoghi di informazione ai pellegrini, ai visitatori e ai residenti a Roma: i Centri e i Punti informativi per il Giubileo

Silvia Giugni, Elena Mattioli*

La storia del progetto

Il concetto di rete: inquadramento della rete informativa per il Giubileo nel contesto più ampio della politica informativa dell'Agenzia

Le realizzazioni dell'Agenzia nel settore dell'informazione sono nate dall'esigenza di allargare e potenziare la rete dei servizi di informazione già esistenti a Roma. Si trattava fondamentalmente di integrare la rete già esistente di Punti informativi turistici del

* Responsabili rispettivamente dei Centri e dei Punti informativi per il Giubileo

Comune di Roma, di specializzare l'offerta informativa per rendere partecipe e consapevole del valore spirituale dell'evento la popolazione della città e di contribuire a garantire la trasparenza delle attività svolte per il Giubileo dalle istituzioni pubbliche.

Il ruolo centrale che avrebbe avuto l'informazione tra i servizi di accoglienza è stato messo in evidenza dall'Agenzia fin dalle prime fasi di preparazione del Giubileo. Era chiaro che la qualità dell'accoglienza sarebbe stata condizionata dallo standard dell'informazione, in particolare quella di servizio.

L'attività di informazione, già menzionata come compito istituzionale nello statuto, veniva affidata all'Agenzia con il Piano degli interventi *ex lege* 651/96 che le assegnava il compito di predisporre un progetto generale di promozione e informazione al pellegrino e al turista su scala cittadina e regionale (voce F01.03) e 10 miliardi di lire per la "Realizzazione e gestione dei Centri informativi - centri di informazione per cittadini, visitatori e pubblica opinione" (alla voce F01.01).

Con le successive rimodulazioni del Piano, venivano altresì affidate all'Agenzia la progettazione e realizzazione di una rete informativa territoriale (finanziate con quota parte del "contributo" di cui alla voce F04.01).

A questi interventi nel settore dell'informazione si affiancavano la realizzazione di campagne informative di servizio, di una banca dati sull'accoglienza e di un sito web.

Nel giugno 1998, a seguito delle richieste formulate in tal senso dall'Agenzia, in occasione delle modifiche e integrazioni al Piano degli interventi pubblicate il 30 giugno 1998 sulla GURI n. 150, l'intervento relativo alla realizzazione di centri di informazione (F01.01) veniva disaggregato in due voci: il Centro informativo presso il Museo del Risorgimento (F01.01.1) e il Centro informativo in via della Conciliazione (F01.01.2).

La rete informativa dell'Agenzia veniva configurandosi così in due Centri informativi e in una serie di Punti informativi dislocati nella città.

I due Centri, situati in luoghi strategici di Roma, sono stati concepiti come strutture complesse predisposte per accogliere i visitatori che, oltre a ricevere risposta alle loro richieste, dovevano avere la possibilità di sostare, consultare da soli o con l'assistenza del personale una vasta offerta di materiali informativi e di documentazione on line, assistere a proiezioni di filmati o di audiovisivi, consultare archivi cartacei.

I Punti informativi sono strutture più semplici e flessibili, pensate per fornire informazioni all'utenza di passaggio e con orari di apertura variabili, legati alle esigenze dei singoli luoghi (arrivi di treni speciali, celebrazioni giubilari).

La funzione essenziale dei Centri e dei Punti era quella di garantire un'informazione diretta, esauriente e univoca per soddisfare le esigenze di un'utenza composta da pellegrini stranieri, pellegrini italiani, visitatori e turisti italiani, visitatori e turisti stranieri, residenti, tour operator italiani e stranieri, parrocchie e associazioni interessate allo svolgimento del Giubileo.

Le strutture informative avrebbero dovuto in ogni caso affrontare esigenze informative distinte, riferite, rispettivamente, alle fasi di preparazione e svolgimento del Giubileo.

Nella fase di preparazione (1998-1999) avrebbe avuto prevalenza la diffusione della conoscenza dell'evento, al fine di promuovere un atteggiamento positivo dell'opinione pubblica nei confronti dei visitatori e informare sulle iniziative programmate per il 2000 in modo da orientare i flussi.

Nella fase di svolgimento dell'evento, la necessità prevalente sarebbe stata invece quella di informare sull'offerta dei servizi di accoglienza, di comunicare il calen-

dario degli eventi laici e religiosi legati al Giubileo, di trasmettere informazioni di carattere organizzativo sulla gestione dell'anno 2000.

A partire da queste strutture realizzate dall'Agenzia, prendeva corpo l'idea di creare una rete informativa territoriale che avrebbe integrato le strutture di settore già esistenti a livello cittadino, provinciale, regionale (i Punti informativi turistici del Comune di Roma, le aziende di promozione turistica della Provincia e della Regione) e, attraverso accordi di collaborazione, avrebbe coinvolto anche soggetti diversi (banche, servizi di pubblica utilità, associazioni di categoria, aziende di trasporto). Tali strutture informative e tali soggetti avrebbero potuto mettere a disposizione i loro sportelli e parte delle loro risorse per la diffusione di informazioni sull'accoglienza e il Giubileo.

Lo studio dei fabbisogni informativi e dell'utenza

Per individuare elementi utili alla progettazione della rete informativa era necessario stabilire i fabbisogni informativi dell'utenza attesa nelle strutture informative. Tale analisi è stata svolta nell'ambito di uno studio condotto nel 1998 dal C.N.R.-Iasi per conto dell'Agenzia, che ha costituito la base anche per gli altri progetti sviluppati dall'Agenzia nel settore dell'informazione.

Per la progettazione del sistema di rete informativa territoriale su base provinciale e regionale, nel gennaio 1998 l'Agenzia, avvalendosi della collaborazione del Touring Club Italiano, ha messo a punto il progetto generale di promozione dell'informazione dal titolo "Informazione al pellegrino e al turista su scala metropolitana, provinciale e regionale (Roma e Lazio)".

Il progetto tracciava il modello di una rete informativa territoriale per la diffusione dell'informazione prima e durante l'evento giubilare, individuando possibili sinergie con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune) e con altri soggetti (Ente Nazionale per il Turismo, Ente Provinciale per il Turismo, aziende di servizi pubblici, Aci, Acea, Musei Vaticani, Autostrade, associazioni di categoria), definendo le modalità di predisposizione di materiali informativi e identificando i possibili luoghi di diffusione.

Il progetto, inoltre, pianificava i prodotti informativi (stampati, audiovisivi, informatici) e individuava il posizionamento ideale dei punti e delle strutture informative attraverso cui diffondere l'informazione sul piano cittadino, provinciale e regionale.

Fase istruttoria: visite, raccolta documentazioni e studio di Centri informativi già esistenti; progettazione dei centri e della rete informativa

Nel luglio 1997 venivano predisposti, da un gruppo di lavoro dell'Agenzia, i progetti preliminari del Centro informativo presso il Museo del Risorgimento e del Centro informativo di via della Conciliazione nei quali venivano già definiti i modelli funzionali e organizzativi e l'offerta informativa dei due Centri.

A tal fine sono stati visitati numerosi Centri informativi in Italia e all'estero: il Centro informativo turistico centrale di Plaza Cataluna a Barcellona, Infozentrum di Potsdamerplatz a Berlino, Centro informativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Bologna, Informagiovani di Modena, Centro informativo dell'Azienda di Promozione Turistica di Firenze, Informagiovani di Firenze, Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Firenze, Informagiovani di Roma (redazione centrale), Centro Redazione

Dati del Comune di Roma (Punti informativi turistici), coordinamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico del Comune di Roma.

In questa fase si sono svolti anche due incontri con il Segretario dell'Associazione Nazionale dei Comunicatori Pubblici, Alessandro Rovinetti, che ha fornito preziose indicazioni sui modelli funzionali e organizzativi delle strutture informative.

Nel corso del 1998 i progetti dei due Centri venivano così meglio definiti, così come quelli dei Punti informativi, che venivano localizzati nelle aree basilicali, lungo i percorsi giubilari, negli aeroporti e nelle stazioni, ovvero in quei punti dove erano previste le maggiori concentrazioni di pellegrini e turisti durante l'anno giubilare e che, al contempo, erano sprovvisti di altre strutture informative.

Natura e finalità del progetto

Centro informativo presso il Museo Risorgimento

La struttura

Il Centro informativo presso il Museo del Risorgimento in via di San Pietro in Carcere a Roma è stato il primo Centro ad essere attivato in vista del 2000.

Inaugurato l'11 giugno 1998 come sede espositiva, è divenuto pienamente operativo come Centro informativo il 18 novembre 1999.

Lo spazio destinato ad ospitare il Centro, situato al piano terra del Museo Nazionale del Risorgimento, occupa complessivamente una superficie di circa 180 m² ed è costituito da un grande locale di circa 110 m² cui si accede attraverso una serie di pedane disposte su tre diversi livelli.

Le ampie pedane sono state così utilizzate:

- il 1° livello è stato destinato all'accoglienza dei visitatori. La pedana è stata allestita con un desk d'informazione, con personale plurilingue dotato di due postazioni informatiche collegate al sistema informativo dell'Agenzia, di una stampante, di centralino telefonico e di un fax ad uso degli operatori. Sulla pedana trovano posto anche due postazioni informatiche di autoconsultazione per gli utenti;
- il 2° livello, oltre a ospitare elementi di seduta per l'attesa, è stato allestito con tre postazioni informatiche per la consultazione, diretta o assistita;
- al 3° livello si apre l'ingresso del locale più grande ed è stato allestito un back desk con personal computer in rete, stampante, telefono, fotocopiatrice, archivio cartaceo.

In alto sulle tre pedane, sono sospesi tre schermi al plasma che trasmettono informazioni sugli eventi e una guida multimediale della città di Roma.

Il locale principale è stato allestito come sala per proiezioni e conferenze e può ospitare fino a 120 persone di cui 50 a sedere. La sala è dotata di schermo per proiezioni, di impianto audio e di tre teche espositive climatizzate con antifurto, che sono state utilizzate per esposizioni dedicate ai luoghi e ai simboli del Giubileo, in particolare ai maggiori santuari italiani e stranieri.

Annessa alla sala conferenze c'è una sala regia con proiettore, videoregistratore, personal computer, impianto audio, e dove è possibile proiettare la multivisione sulla storia dei Giubilei realizzata dall'Agenzia per conto del Comune di Roma. La

sala regia custodisce anche una videoteca con una raccolta di video su Roma, sulle città sacre e d'arte, sui pellegrinaggi e sul Giubileo.

Il modello funzionale

Il Centro del Museo del Risorgimento ha rappresentato un'esperienza-pilota per la più ampia e capillare rete di strutture per il pubblico entrate poi in funzione per il 2000. Infatti l'attività svolta nel periodo 1998-1999 ha consentito di sperimentare la funzionalità delle strutture e del sistema informativo realizzato dall'Agenzia, oltre alle modalità di comunicazione sull'andamento delle diverse iniziative programmate per l'Anno Santo.

Nel Centro l'utente ha accesso alle informazioni attraverso varie modalità. La modalità principale è quella di rivolgersi direttamente agli operatori che accolgono i visitatori e forniscono risposta ai vari quesiti. Il visitatore può anche cercare le informazioni usufruendo delle postazioni di autoconsultazione. In questa ricerca può essere aiutato dagli operatori.

Inoltre il numero telefonico del Centro (4 linee) è attivo nell'orario di apertura e funziona da call center.

Gli operatori sono inoltre delegati a fornire risposte via e-mail a chiunque richieda all'Agenzia informazioni per posta elettronica, ma anche via posta e fax.

Il Centro si è specializzato nell'accoglienza di gruppi organizzati, segnatamente di studenti, con la duplice funzione di offrire informazioni e la possibilità di svolgere attività didattiche sul Giubileo e quella di informare e assistere le scuole nella preparazione delle visite a Roma. In questa sua attività è stato sostenuto e promosso dal Ministero della Pubblica Istruzione (circolare ministeriale 432 del 22 ottobre 1998) e dall'Assessorato alle Politiche Educative, Formative e Giovanili del Comune di Roma (lettera circolare alle scuole del Comune dell'ottobre 1998). Il bacino di utenza è stato rappresentato dal pubblico giovanile e in particolare dagli alunni delle scuole elementari (a partire dalla quarta classe), delle scuole medie inferiori e superiori. Nell'ambito delle attività didattiche, il Centro è stato visitato dalle scuole, previa prenotazione. Durante la visita gli alunni hanno assistito alla proiezione di materiale audiovisivo (multivisione, filmati) sulla storia e il significato del Giubileo, hanno potuto raccogliere materiale informativo sul Giubileo e sulle attività di preparazione della città di Roma e hanno avuto la possibilità di consultare Internet. Per la visita e la consultazione informatica sono stati sempre assistiti dal personale specializzato del Centro, che hanno introdotto alla visita e sono stati a disposizione per eventuali domande degli alunni. Gli insegnanti e i presidi che si sono rivolti al Centro hanno potuto avere assistenza per l'organizzazione delle gite a Roma. Il Centro disponeva infatti di tutte le informazioni utili a organizzare il soggiorno e la visita in città (orari dei musei, numeri utili, contatti per la prenotazione di pernottamenti, calendari delle mostre e degli spettacoli).

Il modello organizzativo

Il Centro informativo presso il Museo del Risorgimento è rimasto aperto dal martedì alla domenica, dalle ore 9:30 alle ore 18:30 fino al 24 dicembre 1999; nel 2000 è stato aperto tutti i giorni, compresi i festivi, sempre dalle 9:30 alle 18:30.

L'organico era costituito da un Direttore del Centro, che è anche Direttore del Centro

di via della Conciliazione e da quattro operatori plurilingue che hanno garantito le informazioni nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo.

Uno dei quattro operatori ha svolto la funzione di assistente del Direttore. Gli operatori oltre a fornire informazioni all'utenza, hanno assistito i visitatori e i gruppi in visita, collaborato nell'organizzazione di eventi (mostre, conferenze) e si sono occupati del back-desk (ricerche di informazioni, redazione di stampati, archiviazione, spedizioni, posta, procedure amministrative). Gli operatori hanno lavorato su più turni, garantendone una presenza nel Centro da due a tre operatori (nei giorni di maggior afflusso).

La manutenzione degli apparati tecnologici e informatici è stata assicurata dalla presenza fissa di un tecnico dell'Agenzia nei giorni di sabato e domenica (giorni di maggior afflusso) e durante eventi particolari, mentre negli altri giorni è stata garantita dalla reperibilità entro un'ora dalla chiamata.

Le pulizie sono state effettuate tre giorni alla settimana tramite la ditta vincitrice dell'appalto generale per le pulizie di tutte le strutture in gestione all'Agenzia.

La manutenzione delle teche, del sistema di allarme e degli impianti è avvenuto attraverso chiamata di ditte dal libro fornitori dell'Agenzia.

Centro informativo di via della Conciliazione

La struttura

Il Centro informativo di via della Conciliazione è situato nei pressi della Basilica di San Pietro, su uno degli itinerari più frequentati dai flussi di pellegrini e turisti in visita o pellegrinaggio a Roma.

Il Centro, inaugurato il 10 dicembre 1999, è stato gestito dall'Agenzia e ha ospitato due postazioni del Servizio Accoglienza Centrale del Comitato Centrale per il Grande Giubileo del 2000. Nello spazio del Centro hanno sede il Museo Strumentale e l'Archivio Storico dell'Accademia di Santa Cecilia con annessa sala di consultazione.

Il Centro si sviluppa su tre piani (pianterreno, mezzanino e seminterrato) per uno spazio totale di circa 600 m².

Il pianoterra ospita:

- un desk plurilingue con cinque postazioni con personal computer in rete, centralino telefonico, due stampanti (bianco e nero e a colori), fax, fotocopiatrice;
- due zone per l'autoconsultazione con sette postazioni informatiche di cui tre per disabili motori e non vedenti nell'altra area;
- un'area multimediale con grande schermo (retroproiezione), tre schermi al plasma, un grande mouse su piedistallo, sedute per i visitatori. Annessa all'area una sala per il controllo del materiale tecnologico con i server, centralina delle linee telefoniche e ISDN, personal computer, proiettore per retroproiezione;
- quattro schermi al plasma rivolti all'esterno con materiale informativo in italiano e in inglese (calendario aggiornato degli eventi della settimana o del mese, notizie storiche sui Giubilei);
- espositori per materiale informativo cartaceo.

Il mezzanino ospita:

- la sala regia (per impianto audio, proiezioni, videoconferenza);
- i servizi;
- uno spazio di sosta per i visitatori.

Nel seminterrato si trovano la sala conferenze (con una capienza di circa 120 persone di cui 50 a sedere), dotata di impianto audio, podio per gli oratori, schermo per proiezioni e i locali di servizio e il magazzino. L'accesso ai piani è garantito attraverso una scala e un ascensore a norma per i disabili.

Il restante spazio è destinato al Museo Strumentale dell'Accademia di Santa Cecilia, che espone una collezione di quasi trecento strumenti musicali antichi e moderni, tradizionali ed "etnici", fra cui spicca il celebre Stradivari detto "Il Toscano". Una consistente parte degli strumenti raccolti attraverso i secoli dall'Accademia e precedentemente conservati nei caveaux della Fondazione, sono stati quindi per la prima volta esposti al pubblico nelle teche climatizzate realizzate appositamente e che fanno da sfondo alla zona accoglienza del Centro informativo. L'esposizione è stata organizzata secondo criteri didattico-illustrativi.

L'Archivio Storico dell'Accademia di Santa Cecilia con annessa sala di consultazione è posto nel piano seminterrato. L'Archivio consta di oltre 370 metri lineari di documenti dal 1600 ad oggi. Nella sala annessa sei postazioni informatiche sono adibite alla consultazione dei documenti su software.

Il modello funzionale

Il Centro informativo di via della Conciliazione era destinato ad accogliere i flussi diretti alla Basilica di San Pietro, una delle mete di pellegrinaggio più frequentate dal mondo cattolico anche negli anni non giubilari, ma anche luogo di visita obbligato per i turisti a Roma.

La funzione essenziale svolta dal Centro è stata quella di garantire un'informazione diretta e precisa sulle celebrazioni giubilari e religiose (il Centro ha redatto a tal fine, su scala settimanale e mensile, il calendario aggiornato delle celebrazioni e degli eventi collegati, con le informazioni sulle modalità di partecipazione, messo in distribuzione al pubblico e fornito in rete agli altri Centri e Punti informativi), ma anche su servizi di accoglienza della città e del territorio circostante, sui luoghi di interesse artistico, culturale, di culto e di fornire tutte le indicazioni utili durante l'anno giubilare a pellegrini, turisti, residenti, tour operator per orientarsi nel soggiorno a Roma e per potere partecipare agli eventi.

L'utente ha avuto accesso alle informazioni attraverso varie modalità. La principale è quella di rivolgersi direttamente agli operatori che accolgono i visitatori e forniscono risposta ai vari quesiti. Il visitatore poteva anche cercare le informazioni usufruendo delle postazioni di autoconsultazione, assistito dagli operatori su necessità o richiesta.

Chi si trovava a passare dinanzi al Centro poteva acquisire alcune informazioni generali direttamente dagli schermi al plasma posti sulle vetrate e rivolti all'esterno. Due degli schermi in italiano e inglese proponevano il calendario aggiornato degli eventi e delle celebrazioni giubilari (l'aggiornamento e la redazione del software è stato a cura degli operatori). Gli altri due schermi proponevano in italiano e inglese una newsletter dalla banca dati "La memoria dei Giubilei" del Baicr. Ogni settimana veniva scelta una notizia della banca dati che aveva attinenza con gli eventi del calendario giubilare (anche in questo caso la redazione è stata a cura degli operatori del Centro).

Il Centro, oltre a questa funzione essenziale, ha svolto anche un'attività importante nell'ambito dell'accoglienza e dell'assistenza a singoli e gruppi di pellegrini e turisti, ospitando e assistendo visitatori nella consultazione del materiale informativo

sugli itinerari giubilari, indirizzando e consigliando nella pianificazione della visita alla città e infine aiutando pellegrini e turisti in situazioni di emergenza (furti, smarrimenti, perdita del gruppo di appartenenza).

Il Centro è stato anche sede di conferenze stampa, presentazioni di libri, presentazione di eventi artistici e culturali.

Il modello organizzativo

Il Centro informativo di via della Conciliazione è stato aperto 7 giorni su 7, compresi i festivi, dalle 9:00 alle 19:00.

L'organico era costituito da un Direttore del Centro e da otto operatori. Uno degli operatori, ha svolto la funzione di assistente del Direttore. Gli operatori, oltre a fornire informazioni all'utenza, hanno assistito nell'autoconsultazione i visitatori e i gruppi in visita, collaborato nell'organizzazione di eventi (mostre, conferenze, ecc.) e si sono occupati del back-desk (ricerche di informazioni, redazione, aggiornamento archiviazione, procedure amministrative).

Gli operatori hanno lavorato su più turni, garantendo una presenza nel Centro sempre almeno di quattro persone: tre operatori alle tre postazioni del desk, uno impegnato nell'assistenza dei visitatori nelle aree di autoconsultazione.

Le altre due postazioni al desk sono state occupate dal Servizio Accoglienza Centrale del Comitato Centrale, che vi ha destinato tre obiettori di coscienza, che si sono alternati in turni, in integrazione e coordinamento con gli operatori dell'Agenzia. Gli operatori hanno garantito le informazioni in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, nederlandese, giapponese.

La manutenzione degli apparati tecnologici e informatici è stata assicurata dalla presenza fissa di un tecnico dell'Agenzia.

Le pulizie sono state effettuate tutti i giorni della settimana dalla ditta vincitrice dell'appalto generale per le pulizie di tutte le strutture in gestione all'Agenzia.

Alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle strutture ha provveduto la Ditta Bernuzzi, mentre la manutenzione delle teche del Museo Strumentale è stata a cura dell'Accademia di Santa Cecilia.

L'apertura e la chiusura del Centro, inclusa l'attivazione e la disattivazione del sistema di allarme è stata affidata all'istituto di vigilanza incaricato dei servizi di sicurezza di tutte le strutture operative dell'Agenzia.

I Punti informativi

Le strutture

Tra gennaio e marzo del 2000 sono stati resi operativi 7 Punti informativi ad integrazione della rete informativa del Comune già esistente a Roma.

I Punti informativi per il Giubileo sono stati localizzati presso l'area della Basilica di San Pietro, in piazza Città Leonina (con apertura dal 19 gennaio 2000), della Basilica di San Paolo fuori le Mura nel parco Schuster (dal 18 gennaio 2000), della Basilica di Santa Croce in Gerusalemme (dal 12 febbraio 2000), presso la stazione Termini nell'Ala Mazzoniana (dal 30 marzo 2000), presso la stazione San Pietro (dal 18 marzo 2000) e all'aeroporto Leonardo da Vinci presso gli arrivi nazionali e gli arrivi da paesi Schengen (dal 22 gennaio 2000). I locali che hanno ospitato i Punti informativi dell'Agenzia erano strutture temporanee, ad eccezione dei desk situati all'interno dell'Ala

Mazzoniana della stazione Termini. In tutti i casi le strutture non prevedevano l'ingresso del pubblico.

a) Aree basilicali

L'Agenzia è stata presente con tre Punti informativi, situati nei pressi delle Basiliche di San Pietro, di San Paolo fuori la Mura e di Santa Croce in Gerusalemme e più precisamente a piazza di Città Leonina, a Parco Schuster e a piazza Santa Croce in Gerusalemme. Si tratta di attrezzature temporanee realizzate dal Comune di Roma nell'ambito del Piano degli interventi *ex lege* 651/96 e conferite in uso all'Agenzia, costituite da chioschi in legno con tre lati con la parte superiore in vetro, predisposte per la comunicazione con il pubblico. Su questi lati, all'esterno, tre mensole consentono l'esposizione del materiale informativo. Le strutture di piazza Città Leonina e di Parco Schuster potevano ospitare 2 o 3 operatori mentre quella in piazza Santa Croce in Gerusalemme, più piccola rispetto alle precedenti, poteva ospitare 1 o 2 operatori. Le tipologie più grandi erano dotate di un piccolo magazzino nella parte posteriore della struttura separato da una porta scorrevole. Tutte erano dotate di impianto di condizionamento caldo/freddo e di sistema di illuminazione autonomi.

b) Aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino

I Punti informativi all'aeroporto di Fiumicino erano costituiti da chioschi prefabbricati allestiti dalla Società Aeroporti di Roma per l'anno giubilare e concessi in uso all'Agenzia (convenzione del 20 gennaio 2000), collocati presso gli arrivi nazionali (Terminal A) e presso gli arrivi Schengen (Terminal B).

Il lato frontale era aperto per la comunicazione con il pubblico. Sempre su questo lato, esternamente vi era un bancone per l'esposizione di materiale informativo. Queste strutture erano in grado di ospitare 2 o 3 operatori.

Oltre ai due chioschi adibiti all'attività informativa, la Società Aeroporti di Roma ha dato in subconcessione all'Agenzia un locale ad uso magazzino a supporto dell'attività svolta presso i punti nonché un locale di servizio per il personale in comune con il Servizio Accoglienza Centrale.

c) Stazione Termini e stazione San Pietro

Nelle stazioni ferroviarie l'Agenzia è stata presente all'Ala Mazzoniana della stazione Termini in via Giolitti n. 34 e all'interno dell'Atrium costruito per l'accoglienza del Giubileo alla stazione San Pietro. I Punti informativi sono stati allestiti in desk concessi all'Agenzia dalla Società Grandi Stazioni¹. Ogni desk ha ospitato 4 postazioni. All'Ala Mazzoniana tre di queste erano destinate all'Agenzia, mentre alla stazione San Pietro ne sono destinate due, di cui una a norma per disabili. Entrambi i desk erano dotati di impianto di condizionamento caldo/freddo sovrastanti e di sistema di illuminazione autonomo.

¹ I termini per la concessione dei desk presso l'Ala Mazzoniana della stazione Termini sono descritti nel contratto di comodato gratuito del 24 marzo 2000 con lettera di accompagnamento del 29 marzo prot. n. 2020. Per quanto riguarda invece i termini relativi alla cessione gratuita temporanea dei desk all'interno dell'Atrium della stazione San Pietro, nonostante i ripetuti solleciti, la Società Grandi Stazioni non ha proposto alcun documento formale.

Il modello funzionale

Come nel caso dei Centri, la funzione principale svolta dai Punti è stata quella di garantire un'informazione diretta, esauriente e univoca per soddisfare le esigenze dei visitatori e dei residenti.

Per quanto riguarda l'esposizione e la distribuzione del materiale informativo, nel caso dei Punti si è preferito privilegiare in modo sostanziale quello prodotto dall'Agenzia. Ciò nonostante si è cercato di non escludere il materiale relativo a servizi socialmente utili, ad argomenti particolarmente significativi attinenti all'anno giubilare e a eventi d'importanza nazionale e internazionale svoltisi a Roma, nel Lazio e nelle regioni del bacino di accoglienza allargato (Toscana, Campania, Umbria, Abruzzo, Molise e Marche). Questa scelta è stata dettata in massima parte dalla limitatezza dello spazio espositivo e di stoccaggio, ma anche dall'esigenza di sottolineare l'identità delle strutture quali punti di informazione per il Giubileo e di renderle maggiormente riconoscibili.

Da sottolineare che, soprattutto nel caso di Fiumicino e della stazione Termini, dove l'utenza è in prevalenza straniera, i Punti dell'Agenzia hanno svolto un'importante funzione di accoglienza e assistenza nonché di incontro e riconciliazione di gruppi.

Il modello organizzativo

I Punti informativi per la loro posizione, funzionalità e struttura hanno richiesto una gestione flessibile e differenziata, adeguata, per quanto possibile, alle esigenze del pubblico. Ciò nonostante si è ritenuto opportuno omologare il più possibile gli orari di apertura per aumentare il senso di affidabilità e continuità del servizio.

I Punti situati presso le aree basilicali e l'aeroporto Leonardo da Vinci hanno avuto, in condizioni ordinarie, una gestione analoga. I Punti presso il parco Schuster, piazza Santa Croce in Gerusalemme e i Punti presso gli arrivi nazionali e Schengen di Fiumicino hanno aperto tutti i giorni della settimana, dalle 9:00 alle 18:00, con due operatori. Fa eccezione Città Leonina dove, mantenendo lo stesso orario, il mercoledì (giorno di udienza del Santo Padre) e la domenica, il Punto veniva presidiato da tre operatori per far fronte al notevole aumento di affluenza.

Tuttavia spesso, in occasione di pellegrinaggi eccezionali, eventi e celebrazioni straordinarie, si è reso necessario modificare gli orari di apertura e il numero di operatori per fornire ai pellegrini un servizio più completo.

Nel caso del desk informativo presso l'Ala Mazzoniana, gli orari di apertura sono stati definiti in accordo con la Società Grandi Stazioni. Le tre postazioni sono state aperte tutti i giorni della settimana con tre operatori su più turni (dalle 8:00 alle 17:00 il primo, dalle 9:30 alle 18:30 il secondo e dalle 11:00 alle 20:00 il terzo). Anche in questo caso, in occasione di eventi speciali e/o di un aumento del traffico ferroviario - come per il Giubileo dei lavoratori il 1 maggio o per la Giornata Mondiale della Gioventù ad agosto - è stato necessario adeguare gli orari di apertura e il numero degli operatori in servizio tenendo conto del flusso dei partecipanti agli eventi.

Il desk informativo della stazione San Pietro è stato aperto tenendo conto soprattutto degli orari di partenza dei treni speciali (si è infatti potuto rilevare che, trattandosi per la quasi totalità di treni giornalieri, i pellegrini all'arrivo non si dirigevano all'Atrium, bensì vi sostavano nelle ore antecedenti la partenza).

La gestione del personale è stata anch'essa flessibile.

Gli operatori, tranne alcune eccezioni, hanno svolto le loro funzioni in tutti i Punti, in modo da garantire omogeneità nelle informazioni e nel servizio e per consentire agli stessi una maggiore visione d'insieme.

Il numero è oscillato nel corso dell'anno da 18 a 21, aumentando durante i mesi estivi per garantire un miglior servizio durante uno dei periodi più ricchi di eventi. Gli operatori in organico presso i Punti sono stati in grado di fornire informazioni in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese e russo.

Oltre al Direttore e all'assistente di direzione, la gestione complessiva dei Punti informativi ha richiesto un operatore presente nella sede centrale dell'Agenzia a supporto del lavoro amministrativo e di segreteria.

La manutenzione delle attrezzature e della rete informatica è stata coordinata e gestita dal personale tecnico dell'Agenzia.

L'Agenzia si è fatta carico totalmente della manutenzione dei Punti informativi nelle attrezzature temporanee presso le aree basilicali mentre nel caso dei Punti informativi presso l'aeroporto di Fiumicino e le stazioni (Termini e San Pietro), gli interventi di manutenzione sono stati di volta in volta concordati con le società ospitanti.

Per la pulizia sono stati stipulati due contratti: uno con la Ditta Smeraldo S.r.l. (21 marzo 2000) per i Punti delle aree basilicali e uno con la Ditta Salid (5 maggio 2000) per i desk presso l'Ala Mazzionana.

Per quanto riguarda i servizi di sicurezza, i Punti informativi presso l'aeroporto Leonardo da Vinci e la stazione Termini hanno usufruito dei servizi di vigilanza e guardiania pubblici e privati predisposti dalla Società Aeroporti di Roma e dalla Società Grandi Stazioni. Le strutture e i beni mobili al loro interno sono stati assicurati secondo le modalità previste dagli accordi fra l'Agenzia e le società ospitanti. Non è stato previsto alcun servizio di sicurezza per i punti delle aree basilicali in quanto durante l'anno giubilare le basiliche sono state presidiate 24/24 ore per 7/7 giorni da stazioni mobili di Polizia e Carabinieri.

L'offerta informativa

La rete territoriale di Centri e Punti informativi ha costituito il punto di contatto sul territorio tra turisti, pellegrini e residenti e il materiale informativo prodotto dall'Agenzia sia su supporto informatico (banche dati, sito Internet) sia in forma editoriale. Le banche dati dell'Agenzia e il sito hanno rappresentato, assieme all'archivio cartaceo di cui sono stati dotati tutti i Centri e Punti informativi.

a) *L'offerta informativa in rete*

L'offerta informativa necessaria alla rete informativa territoriale è stata organizzata per larga parte nelle banche dati e nel sito dell'Agenzia www.romagiubileo.it. Le informazioni hanno riguardato:

- gli aspetti storico-culturali del Giubileo: bibliografia storica; materiale iconografico; luoghi, eventi, aneddoti, notizie storiche, documenti provenienti dalla banca dati realizzata in collaborazione con il Baicr "La memoria dei Giubileo dal 1300 ad oggi";
- il calendario dettagliato degli eventi religiosi, culturali, civili, sportivi;
- i luoghi di arte, culto e cultura (chiese, basiliche, monumenti, palazzi, musei, biblioteche, ecc.);
- i parchi e le aree protette;