- i luoghi di spettacolo (teatri, cinema, sale da concerto, musica dal vivo);
- lo sport;
- i luoghi e i riti legati alle religioni;
- i servizi di utilità generale (sanità, ambasciate, consolati, informazioni, telefoni, sicurezza);
- la ricettività (alberghi, affittacamere, case per ferie, bed and breakfast);
- la ristorazione (ristoranti, trattorie, locali pubblici);
- la mobilità (trasporti urbani, extraurbani, itinerari per e da Roma, parcheggi);
- lo shopping;
- i mass media;
- le fiere e i congressi;
- le informazioni istituzionali;
- gli itinerari turistici e giubilari;
- le notizie e gli aggiornamenti sul Giubileo del 2000, sugli eventi cittadini e del bacino di accoglienza allargato.

Gli utenti esterni potevano, attraverso le postazioni di autoconsultazione, accedere:

- al sito www.romagiubileo.it dell'Agenzia;
- alla banca dati a cura del consorzio Biblioteche Archivi Istituti del Comune di Roma "La memoria dei Giubilei";
- alla guida multimediale "Roma fra monumenti e memorie"(realizzata dalla Società Altair 4 Multimedia selezionata attraverso le procedure ad evidenza pubblica[2]). La guida in italiano e in inglese, mostra la città di Roma attraverso alcuni itinerari ideali, con schede sui monumenti e sulle aree, una sezione dedicata alle memorie di viaggio di famosi scrittori del presente e del passato e una sezione dedicata a nove ricostruzioni tridimensionali di monumenti romani. La guida è stata resa visibile anche sul grande schermo a retroproiezione e presso il Centro del Museo del Risorgimento;
- a oltre 100 siti sul Giubileo e sul 2000;
- ad alcuni siti tematici e delle istituzioni di Roma, della Provincia, della Regione;
- a una raccolta di cd-rom su Roma e il Giubileo.

Gli schermi posti all'esterno del Centro di via della Conciliazione hanno trasmesso programmi speciali con alcune essenziali informazioni sul Giubileo. Fra questi un filmato con didascalie in quattro lingue (italiano, spagnolo, inglese e francese) con le informazioni sugli appuntamenti più importanti del Giubileo e sulle modalità di partecipazione alle celebrazioni del Giubileo e un programma software in grado di fornire informazioni precise sul calendario degli eventi giubilari, in italiano e inglese, realizzati dallo Studio Tan.

A cura della sezione informatica dell'Agenzia è stato infine realizzato, nel febbraio 2000, un software (italiano e inglese) che ha consentito agli operatori dei Centri di redigere una newsletter con notizie provenienti dalla banca dati del Baicr "La memoria dei Giubilei" e che è stato utilizzato, dal marzo 2000, su due schermi esterni del Centro.

---

[2] Avviso di gara pubblicato sulla G.U. n. 21 del 27 gennaio 1998.

b) I prodotti editoriali

I Centri e i Punti informativi hanno rappresentato i principali luoghi di distribuzione del materiale informativo prodotto dall'Agenzia, in primo luogo la mappa di Roma con gli itinerari giubilari, realizzata in collaborazione con il Touring Club (la più completa mappa della città di Roma esistente, in distribuzione presso le strutture informative pubbliche).

I Centri e i Punti informativi hanno diffuso inoltre materiale informativo di altre istituzioni o enti: pubblicazioni su eventi e luoghi di arte e cultura a cura del Comune di Roma, della Provincia di Roma, della Regione Lazio e di altri Comuni, materiali di informazione turistica per i bambini, materiale informativo del Comitato Centrale, programmi di teatri e sale da concerto, programmi di manifestazioni culturali e di festival, orari e piani dei trasporti, materiale delle Ferrovie dello Stato, dell'Atac-Cotral, di Aeroporti di Roma, aziende di promozione turistica, annuari degli alberghi, delle case religiose, dei campeggi, dei bed and breakfast.

Nei Punti informativi, a causa della minore disponibilità di spazio, si è scelto di limitare l'offerta al materiale prodotto dall'Agenzia e ad alcuni prodotti con informazioni di utilità generale.

La rete informativa

Oltre ai Centri e ai Punti informativi, per intensificare ulteriormente la rete cittadina e per predisporre una rete nell'intera regione Lazio, l'Agenzia ha sottoscritto una serie di protocolli di intesa con soggetti pubblici e privati attraverso i quali è stato possibile distribuire capillarmente il materiale informativo prodotto dall'Agenzia utilizzando strutture già esistenti messe a disposizione da detti soggetti: uffici delle aziende di promozione turistica delle varie province del Lazio, stazioni ferroviarie, istituti bancari, esercizi commerciali, alberghi, autostrade, sportelli del Comitato Centrale, sportelli dell'Opera Romana Pellegrinaggi, check point per pullman turistici, uffici di prenotazione alberghiera, agenzie turistiche.

Tale distribuzione capillare è stata resa possibile grazie ad accordi e collaborazioni con i soggetti che hanno partecipato al progetto. In particolare: l'adesione di numerose banche (Banca di Roma, Banca Nazionale del Lavoro, Banca Commerciale Italiana, Banca Antoniana Popolare Veneta, Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupra Montana, Banca Popolare di Ancona, Banca San Paolo Imi, Banca Popolare di Sondrio, Credito Artigiano, Banco di Napoli, Banco di Brescia, Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Monte dei Paschi di Siena) al progetto promosso dall'Agenzia "Per una migliore qualità dei servizi privati di accoglienza nell'anno 2000"; la collaborazione con le principali associazioni di categoria (Confcommercio e Confesercenti) per realizzare l'iniziativa "Informaturisti"; il coordinamento della Regione Lazio per la mobilitazione delle aziende di promozione turistica provinciali; gli accordi di collaborazione con Grandi Stazioni, il Comitato Centrale, la Società Romotur, la Società Autostrade.

Nell'ambito delle iniziative per la diffusione del materiale informativo nel bacino allargato dell'accoglienza si è instaurata inoltre una collaborazione con gli Enti Provinciali per il Turismo di Napoli, Ancona, Arezzo e della Regione Marche.

La prevista diffusione a livello regionale di materiale informatico in rete, in particolare tramite le aziende di promozione turistica, non è stata possibile per ragioni di inadeguatezza tecnica delle strutture coinvolte.

La realizzazione del progetto

Centro informativo presso il Museo del Risorgimento

L'Agenzia già dall'estate del 1996, molto prima dell'effettiva erogazione dei finanziamenti per il Giubileo, si era impegnata nella ricerca di spazi destinati ai due Centri informativi. Si era pensato in particolare ad uno spazio in una zona centrale e di particolare attrazione turistica e un altro nelle vicinanze della Basilica di San Pietro. Il primo fu individuato nell'aprile del 1997, al centro di Roma, nelle vicinanze di piazza Venezia. I locali erano situati in un'ala del Museo del Risorgimento, all'interno dell'edificio detto Arce Capitolina, facente parte del complesso monumentale del Vittoriano.

I locali del Museo del Risorgimento sono di proprietà dell'Istituto per la Storia del Risorgimento Italiano, il quale lo ha ceduto in gestione e uso alla Società Comunicare Organizzando che lo ha adibito a sede di esposizioni temporanee e di convegni.

Un'ala del Museo, corrispondente ad uno spazio di circa 130 m^2, non utilizzata a fini espositivi, si prestava ad essere utilizzata come Centro informativo.

Con contratto dell'11 giugno 1997, la Società Comunicare Organizzando ha ceduto in uso i suddetti locali a partire dal 15 settembre 1997, a fronte del pagamento di un canone di locazione (108 milioni di lire annui), per un anno. In seguito il contratto è stato prorogato (la scrittura privata è del 27 maggio 1998) fino al 28 febbraio del 2001.

Il 19 novembre 1997 l'Agenzia ha pubblicato sulla GURI n. 270, Parte Seconda, un avviso per l'affidamento dell'incarico per progettazione e direzione lavori dei Centri informativi.

In esito alla gara, l'Agenzia ha affidato, sulla base di selezione comparativa dei curricula pervenuti a seguito della pubblicazione, allo Studio De Lucchi S.r.l. l'incarico della progettazione definitiva ed esecutiva e della direzione dei lavori dei locali al Museo del Risorgimento.

Il 27 gennaio 1998 lo Studio De Lucchi S.r.l. ha sottoscritto il contratto relativo alla progettazione definitiva ed esecutiva dei lavori di ristrutturazione e allestimento, nonché alla direzione dei lavori e dell'assistenza in sede di gara per l'affidamento dei lavori e delle forniture.

Il progetto è stato elaborato nei mesi di febbraio e marzo 1998 con la collaborazione dell'Ufficio Progettazione dell'Agenzia e del responsabile di progetto dei Centri informativi e il 27 marzo 1998 è stato consegnato all'Agenzia il progetto esecutivo.

La realizzazione delle tre teche espositive, sulla base di richiesta di preventivo al miglior offerente, è stata affidata dall'Agenzia alla Ditta Bernini, con lettera del 24 febbraio 1998.

In vista dell'inaugurazione della mostra "Roma per Assisi" (giugno 1998) l'Agenzia ha effettuato una ricerca di mercato (aprile 1998) per la realizzazione dell'allestimento e delle forniture del Centro. Sulla base delle offerte pervenute i lavori sono stati affidati alla Ditta Centro Umbria Arte con contratto del 7 maggio 1998. I lavori di allestimento sono iniziati il 7 maggio con data di consegna il 22 maggio 1998.

Nel frattempo è stata inoltrata richiesta di preventivo al miglior offerente anche per le attrezzature informatiche del Centro e per le attrezzature audio-video.

Il 24 febbraio 1998 la fornitura di apparecchiature informatiche è stata affidata alla Ditta Asystel e alla stessa data quella delle attrezzature audio-video alla Ditta Sintek.

Il 22 maggio 1998 i lavori di allestimento sono stati terminati; il Centro è stato inaugurato l'11 giugno 1998 con la mostra "Roma per Assisi", una mostra sul luogo sacro colpito nell'autunno precedente dal terremoto che ha causato danni ingenti anche alla Basilica di San Francesco, con l'esposizione di oggetti d'arte in prestito dal Museo del Tesoro del Sacro Convento e materiale audiovisivo su Assisi e sui danni provocati dal terremoto al patrimonio artistico della città.

Per la gestione della mostra (personale di guardiania, pulizie, manutenzione) l'Agenzia ha incaricato una ditta specializzata. A seguito della richiesta di preventivo al miglior offerente del 19 febbraio 1998, la gestione della mostra è stata affidata alla Società Comunicare Organizzando (lettera di incarico del 10 marzo 1998).

Nel periodo gennaio-febbraio 1998, sulla base del modello organizzativo e funzionale del Centro messo a punto dall'Agenzia, è stata avviata la procedura di selezione del personale che nell'autunno avrebbe dovuto essere impiegato nel Centro.

Nel mese di febbraio 1998 è stata attuata una preselezione dei curricula pervenuti in Agenzia, sulla base dei requisiti richiesti per le figure professionali necessarie. Sulla base di tale preselezione, nei mesi di marzo e aprile 1998, si è svolta la selezione a cura del responsabile di progetto e dell'Ufficio del Personale dell'Agenzia. Sono stati incontrati 46 candidati. La selezione è avvenuta attraverso colloqui e prove di lingua. Il 5 maggio 1998 sono stati scelti i quattro candidati più validi (più tre riserve in caso di rinuncia) per i quattro posti di operatore previsti nel Centro.

Nel maggio 1998 a cura del responsabile di progetto è stato elaborato il programma del corso di formazione per il personale del Centro.

Nel settembre 1998 sono state completate le forniture e modificati parzialmente gli allestimenti del Centro, sempre da parte di Centro Umbria Arte come da contratto sopracitato.

Il 10 ottobre 1998 sono stati assunti quattro operatori come organico del Centro.

Dal 10 al 23 ottobre 1998 si è svolto presso l'Agenzia e nei locali del Centro informativo il corso di formazione per il personale a cura del responsabile di progetto. Il corso aveva la durata di 2 settimane (10 giorni lavorativi) ed era diviso in cinque parti. Ogni giorno erano previste 6-8 ore di lezione.

I contenuti del corso sono stati i seguenti:

- prima parte:
  - l'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo. La sua natura giuridica. I compiti dell'Agenzia;
  - i Centri informativi;
  - funzione e obiettivi dei Centri informativi. Funzionamento dei Centri informativi. Compiti del personale;
- seconda parte:
  - l'utenza dei Centri;
  - l'informazione come diritto del cittadino. L'operatore al servizio dell'utente;
  - il rapporto con gli utenti. Comunicativa con il pubblico. Tecniche per il superamento di situazioni di stress;
- terza parte:
  - addestramento all'uso di Internet-Intranet-Extranet. Il sito dell'Agenzia. Tecniche per il reperimento di informazioni in rete;
  - procedure e tecniche per il reperimento di informazioni attraverso altri mezzi

(telefono, fax). Presentazione dell'indirizzario sinottico e guida al suo uso;
- presentazione del materiale stampato. Istruzioni per la sua distribuzione;

• quarta parte:
- Roma città d'arte. Orientamento e conoscenza dei monumenti e del patrimonio artistico della città. Bibliografia e strumenti per l'approfondimento della competenza del personale;
- Lazio regione d'arte. Orientamento e conoscenza delle città d'arte e del patrimonio artistico e monumentale della regione. Bibliografia e strumenti per l'approfondimento della competenza del personale dei Centri informativi;

• quinta parte:
- sensibilizzazione al problema dell'handicap. Atteggiamento del personale nei confronti di utenti disabili e handicappati (una giornata con esperti);
- addestramento ad eventuali situazioni di emergenza e normative di sicurezza.

Terminato il corso di formazione e fino al giorno dell'inaugurazione, il personale assunto è stato impiegato nell'organizzazione e allestimento dell'archivio cartaceo del Centro, nella predisposizione e immagazzinamento del materiale informativo stampato e nella collaborazione all'organizzazione della mostra "Padova, porta dell'Est del Giubileo", che si è inaugurata con l'apertura al pubblico del Centro.

Contestualmente è stata incaricata dei servizi di pulizia, a seguito di richiesta di preventivo con affidamento al miglior offerente, la Ditta Cesari Aimone (lettera del 22 ottobre 1998 prot. n. 2528). In seguito l'affidamento verrà prorogato fino al 31 gennaio 2000. Dall'1 febbraio subentra la Ditta Delca Service, vincitrice della gara di appalto per tutti i centri operativi dell'Agenzia (contratto del 31 gennaio 2000).

Il 18 novembre 1998 il Centro è stato aperto con l'inaugurazione della mostra "Padova, porta dell'Est del Giubileo" ed è diventato pienamente operativo.

Centro informativo di via della Conciliazione

Il punto ideale in cui dislocare il secondo Centro informativo, era stato individuato, fin dall'estate del 1996, come detto, nella zona adiacente alla Basilica di San Pietro. Qui però sono state incontrate numerose difficoltà nell'individuare locali adatti allo scopo. Dopo numerose ricerche furono identificati dei locali apparentemente non utilizzati all'inizio di via della Conciliazione, nello stabile che ospita l'Auditorium di Santa Cecilia. Questi locali, della superficie complessiva di circa 590 m^2, distribuiti su tre livelli e in uso all'Accademia Nazionale di Santa Cecilia risultarono di proprietà dell'A.P.S.A. (Amministrazione del Patrimonio della Sede Apostolica), concessi in uso al Comune di Roma e da questi affidati all'Accademia Nazionale di Santa Cecilia essendo l'amministrazione comunale tenuta, ai sensi dell'art. 23 della legge n. 800 del 14 agosto 1967, a mettere a disposizione dell'istituzione concertistica cittadina i locali occorrenti per lo svolgimento dell'attività musicale. A tal fine l'amministrazione comunale, con delibera n. 4118 del 3 ottobre 1997, aveva rinnovato il contratto di locazione con l'A.P.S.A. fino al 30 settembre 2001 destinando, tra gli altri, i locali in oggetto allo svolgimento delle attività dell'Accademia.

Nel giugno del 1997 un incontro fra il Presidente dell'Agenzia e l'allora Presidente-Soprintendente dell'Accademia di Santa Cecilia, Bruno Cagli, permise di gettare le basi di una reciproca intesa, ai fini di ristrutturare e allestire lo spazio inutilizzato, per poter-

ne usufruire trasformandolo in un Centro informativo dell'Agenzia e nella sede di un'esposizione permanente di strumenti musicali storici e dell'Archivio di Santa Cecilia.

Il 13 novembre 1997 l'Assessore alle Politiche della Gestione del Patrimonio Comunale e della Casa, Angelo Canale, concede il proprio nulla osta in ordine alla possibilità di ospitare l'Agenzia in parte dei locali in uso all'Accademia.

Il 23 dicembre 1997, a seguito degli accordi intercorsi tra le parti e dell'istruttoria preliminare redatta dall'Agenzia nei mesi di maggio-agosto 1997, l'Agenzia ha stipulato una convenzione con l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia - Gestione Autonoma Concerti al fine di utilizzare fino al 31 marzo 2001 i locali per la realizzazione del nuovo Centro informativo, ad eccezione degli spazi che sarebbero rimasti ad uso esclusivo dell'Accademia per la realizzazione del Museo degli Strumenti Musicali Antichi e dell'archivio e sala consultazione dei documenti storici.

Per l'allestimento dei locali, occupati fino al 1987 dall'*United States Organization* (U.S.O.) e poi abbandonati e utilizzati come deposito di materiali dall'Accademia Nazionale di Santa Cecilia, era necessaria una completa ristrutturazione edile e impiantistica: all'atto della convenzione i locali si presentavano infatti in uno stato di completo abbandono e degrado, privi di qualsiasi dotazione impiantistica funzionante, assolutamente inaccessibili a persone con ridotte o nulle capacità motorie, con evidenti tracce di umidità al piano secondo interrato e con servizi igienici inadeguati e fatiscenti.

Nella convenzione l'Agenzia si impegnava a sostenere gli oneri relativi alla progettazione, alla direzione dei lavori, alla ristrutturazione, all'adeguamento impiantistico e all'allestimento tecnico funzionale dei locali in uso all'Agenzia e di quelli in uso all'Accademia, la quale si impegnava, da parte propria, a contribuire economicamente a tale operazione con un finanziamento pari a 195 milioni di lire.

L'Agenzia aveva intanto già pubblicato in data 19 novembre 1997 sulla GURI n. 270, Parte Seconda, l'avviso per l'affidamento dell'incarico per progettazione e direzione lavori dei Centri (già citato per il Centro informativo presso il Museo del Risorgimento).

In esito alla gara, l'Agenzia aveva affidato allo Studio De Lucchi S.r.l. l'incarico della progettazione definitiva ed esecutiva e della direzione dei lavori dei locali presso il Museo del Risorgimento e dei locali di via della Conciliazione.

In data 27 gennaio 1998 lo Studio De Lucchi S.r.l. ha sottoscritto il contratto relativo alla progettazione definitiva ed esecutiva dei lavori di ristrutturazione, adeguamento impiantistico e allestimento degli spazi del Centro e di quelli dell'Accademia, alla direzione dei lavori, al progetto per la sicurezza *ex lege* 494/96, alla redazione dei capitolati tecnici e di quant'altro necessario per l'affidamento dei lavori e delle forniture, nonché per l'assistenza in sede di gara per l'affidamento dei lavori e delle forniture.

Contestualmente, con lettera d'incarico professionale in data 26 gennaio 1998, l'Agenzia ha conferito a Carlo Carreras, professionista di fiducia dell'Accademia, l'incarico di svolgere attività di supporto alla realizzazione del progetto redatto dallo Studio De Lucchi, assistendo l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia nell'individuazione dei fabbisogni legati all'esposizione degli strumenti musicali antichi, ivi compresi gli aspetti tecnologici e normativi.

In data 6 marzo 1998 in una riunione tra l'Agenzia e l'Accademia di Santa Cecilia è stato approvato il progetto definitivo del Centro informativo e del Museo degli Strumenti Musicali Antichi, redatto dallo Studio De Lucchi. Il 26 marzo 1998 lo Studio De Lucchi ha consegnato formalmente il progetto all'Agenzia.

Con nota del 12 maggio 1998, l'A.P.S.A. ha concesso il benestare all'attuazione delle opere.

In data 7 luglio 1998 lo Studio De Lucchi ha consegnato il progetto esecutivo delle opere civili e impiantistiche, nonché il piano della sicurezza ai sensi della legge n. 494 del 1996, relativamente alla progettazione e al cantiere.

In data 9 luglio 1998 l'Agenzia ha indetto la gara per "l'esecuzione di tutte le opere e fornitura ed installazione di tutti gli impianti per la realizzazione del Centro informativo", con bando di gara pubblicato sulla GURI n. 158 del 9 luglio 1998. A seguito dell'esperimento della gara, avvenuto in data 6 agosto 1998, è risultata aggiudicataria l'Impresa Termotecnica Bernuzzi. Per espressa previsione del bando di gara, l'aggiudicazione definitiva dell'appalto è stata subordinata all'assunzione del provvedimento di impegno di spesa da parte dell'Ufficio per Roma Capitale e Grandi Eventi. Tale autorizzazione è intervenuta il 2 ottobre 1998; il contratto d'appalto con la Ditta Termotecnica Bernuzzi è stato stipulato pertanto soltanto in data 4 dicembre 1998.

In data 29 settembre 1998 il Direttore dei lavori, architetto Augusto Massaccesi, ha effettuato la "notifica preliminare" del progetto alla Asl RmE.

Il 9 novembre 1998 lo Studio De Lucchi ha consegnato all'Agenzia gli elaborati necessari all'espletamento della gara per la fornitura in opera di arredi fissi e mobili che è stata indetta in data 22 dicembre 1998 (GURI n. 298, 22 dicembre 1998).

Il 4 dicembre 1999 è stato sottoscritto il contratto con la Ditta Termotecnica Bernuzzi. Il 15 dicembre 1998 sono stati consegnati formalmente i locali all' impresa e in data 11 gennaio 1999 sono formalmente iniziati i lavori. Di conseguenza, il termine per l'esecuzione dei lavori è stato fissato al giorno 10 maggio 1999 (120 giorni dalla data di inizio).

L'1 marzo 1999 è stata aggiudicata la gara per la fornitura di arredi fissi e mobili alla Ditta Nobili Arredamenti. Il relativo contratto con la ditta su menzionata è stato stipulato in data 6 aprile 1999. Da tale gara sono rimasti esclusi i supporti per l'esposizione degli strumenti musicali antichi dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia all'interno delle teche per i quali l'Accademia, in accordo con l'Agenzia, ha ritenuto di avvalersi della Ditta Green Allestimenti.

In data 22 marzo 1999 l'Agenzia ha bandito la gara per l'affidamento della fornitura e posa in opera di risorse hardware, software e di rete tramite avviso su GURI n. 67 del 22 marzo 1999. L'aggiudicazione della gara è avvenuta in data 21 aprile 1999 alla Ditta Italware. Nello stesso avviso è stata bandita anche la gara per l'affidamento della fornitura e posa in opera di risorse audio-video per il Centro. L'aggiudicazione della gara è avvenuta il 23 aprile 1999 alla Ditta Elca. I contratti relativi con le due ditte sono stati stipulati il 31 maggio 1999.

Nel corso dei lavori di ristrutturazione dei locali sono intervenuti tuttavia alcuni elementi, impossibili a rilevarsi in sede di progettazione, che hanno richiesto l'introduzione di varianti e migliorie in corso d'opera rispetto al progetto esecutivo. Le opere in variazione sono state dovute alla scoperta, a seguito delle demolizioni, di alcuni vani non riportati sulle cartografie in possesso dell'Agenzia, al rinvenimento, sempre in corso d'opera, di allacci fognari e di impianti preesistenti diversi rispetto alle indicazioni fornite da parte della proprietà e alla necessità di integrazione dei lavori in corso con le forniture aggiudicate successivamente (arredi fissi e mobili, attrezzature hardware, software e di rete, risorse audio-video).

In considerazione di ciò, al fine di far eseguire urgentemente alcune variazioni inderogabili, è stato necessario concordare con l'Impresa Termotecnica Bernuzzi, una prima proroga di 40 giorni (a fronte di una richiesta di 60) del termine di ultimazione dei lavori.

Al fine di consentire alla Ditta l'esecuzione delle lavorazioni aggiuntive, anche in considerazione della conseguente variazione nell'organizzazione operativa e temporale delle diverse fasi di cantiere, è stato fissato un nuovo termine di ultimazione dei lavori al 25 settembre 1999.

Conseguentemente, anche i termini di ultimazione dell'esecuzione delle forniture da parte delle altre tre imprese appaltatrici coinvolte nel cantiere, la Nobili Arredamenti, la Elca e la Italware, le cui installazioni potevano essere eseguite solo a completamento delle opere civili e impiantistiche, sono slittati.

Il termine ultimo per il completamento dei lavori e per l'allestimento del Centro è stato quindi prorogato al 30 settembre 1999.

Contestualmente ai lavori di ristrutturazione e allestimento si è proceduto a organizzare la gestione del Centro.

Nel febbraio 1999 viene messo a punto il modello organizzativo.

Sulla base della definizione dei requisiti e della professionalità richieste per gli operatori del Centro, nel marzo 1999 è stata incaricata la Man Power-Seleform S.p.A. di operare una preselezione, prendendo in considerazione circa 2.500 curricula pervenuti in Agenzia nel corso dell'anno precedente.

Il 27 aprile 1999 la Man Power-Seleform S.p.A. ha consegnato i risultati della preselezione, da cui risultavano 46 candidati rispondenti alle caratteristiche richieste dal profilo professionale e 525 candidati di riserva. Su questi ultimi 525 candidati è stata operata a cura del Direttore del Centro e dell'Ufficio del personale dell'Agenzia un'ulteriore preselezione, che ha portato all'identificazione di una sessantina di persone di riserva. Tra giugno e luglio 1999 sono stati incontrati dal Direttore del Centro e dall'Ufficio del personale circa 100 candidati. Attraverso colloqui e prove linguistiche, sono state scelte le 8 persone addette al Centro, più una persona a sostituzione di un'operatrice del Centro presso il Museo del Risorgimento, passata ad altro incarico.

Nel maggio 1999 veniva fissato il programma del corso di formazione per il personale del Centro informativo. Il corso, della durata di 40 ore in due settimane, più 20 ore di tirocinio, si è svolto dal 25 novembre 1999 al 7 dicembre 1999.

Gli operatori sono stati assunti a partire dal 10 dicembre 1999, attraverso l'Agenzia di lavoro interinale Obiettivo Lavoro.

Prima dell'inaugurazione, nel novembre 1999, il Centro è stato dotato di archivio cartaceo, su modello di quello già esistente e sperimentato nel Centro informativo presso il Museo del Risorgimento. Inoltre prima dell'inaugurazione, nelle ultime due settimane di novembre 1999, sono stati installati sulla rete i prodotti software realizzati dall'Agenzia appositamente per i Centri.

Per regolamentare e coordinare le attività di gestione del Centro informativo, quelle del Museo Strumentale e dell'Archivio Storico di Santa Cecilia il 9 dicembre 1999 è stata stipulata una seconda convenzione ad integrazione di quella sopracitata del 23 dicembre 1997 fra l'Agenzia e l'Accademia di Santa Cecilia.

È stato inoltre predisposto il servizio di vigilanza a cura della Ditta Master Police, incaricata con una lettera del 16 novembre 1999.

Il servizio di pulizia è stato affidato in via provvisoria alla Società La Fulgida, fino allora prestatrice d'opera presso i locali dell'Agenzia in piazza Adriana 12, con lettera di incarico del 13 dicembre 1999. L'incarico con termine al 31 dicembre 1999 è stato successivamente prorogato al 31 gennaio 2000. Dall'1 febbraio 2000 è subentrata la Ditta Delca Service, nell'ambito del contratto generale di servizio per tutte le sedi operative dell'Agenzia, affidato in seguito a gara d'appalto.

Gli accessori dei servizi igienici sono stati forniti gratuitamente dalla Ditta Amco, che ha provveduto permanentemente alla fornitura dei prodotti di consumo dei servizi.

La manutenzione degli impianti e allestimenti del Centro è stata assicurata dalla Ditta Termotecnica Bernuzzi.

Il Centro di via della Conciliazione è stato inaugurato il 10 dicembre 1999.

Punti informativi

I Punti informativi per il Giubileo si sono collocati tutti, ad eccezione di quelli all'aeroporto di Fiumicino, in spazi e aree che hanno subito interventi di recupero e restauro. Conseguentemente, i tempi di realizzazione e di allestimento di questi punti sono stati subordinati al completamento delle opere di allestimento degli spazi e delle aree, realizzate a cura degli enti riferimento.

Nel periodo agosto-dicembre 1999, a seguito degli accordi intercorsi con i soggetti interessati (Comune di Roma, Società Aeroporti di Roma, Società Grandi Stazioni) ha preso avvio l'allestimento degli spazi e delle aree destinate ai Punti informativi nelle aree basilicali di San Pietro, di San Paolo, di Santa Croce in Gerusalemme, agli arrivi nazionali e Schengen dell'aeroporto di Fiumicino, alla stazione Termini ed alla stazione San Pietro.

Nello stesso periodo è stata acquisita la strumentazione per le dotazioni informatiche dei Punti ed è stato predisposto un elenco di materiale informativo cartaceo di base da consultare e diffondere.

Il primo Punto ad essere operativo è stato quello del parco Schuster in occasione dell'apertura della Porta Santa nella Basilica di San Paolo fuori le Mura il 18 gennaio 2000. A seguire sono divenuti operativi i Punti a Città Leonina (19 gennaio 2000), ai terminal A e B dell'aeroporto Leonardo da Vinci (22 gennaio 2000), a piazza Santa Croce in Gerusalemme (12 febbraio 2000), all'Atrium della stazione San Pietro (18 marzo 2000) e l'Ala Mazzoniana (30 marzo 2000).

a) Aree basilicali

Con la delibera n. 1662, approvata dalla Giunta Comunale nella seduta del 7 agosto 1999, l'Agenzia è stata delegata "a definire e stipulare, in nome e per conto dell'amministrazione comunale gli atti per il conferimento in uso delle attrezzature temporanee destinate ad ospitare servizi utili a pellegrini nelle aree basilicali ai soggetti interessati".

In questo contesto e al fine di ottimizzare il servizio di accoglienza ai pellegrini, ai turisti ed ai residenti, l'Agenzia ha attribuito a 3 delle attrezzature temporanee la funzione di Punti informativi per il Giubileo.

Il lavori di allestimento delle strutture e delle aree circostanti hanno preso avvio nell'agosto 1999 e sono terminati tra il dicembre 1999 e il febbraio 2000.

Nel corso della realizzazione delle strutture si è provveduto a richiedere e stipulare i contratti per le utenze elettriche con l'Enel (trifase da 6 KW) e per le utenze telefoniche con la Telecom (linea ISDN NT1 Plus).

Inoltre, con il supporto dell'Ufficio Progettazione dell'Agenzia, si è impostato il piano relativo alla segnaletica (in coordinamento con la Sta, responsabile della segnaletica interna all'area delle basiliche) sono stati ordinati gli arredi base necessari per l'allestimento delle strutture.

I Punti sono stati allestiti con materiale di cancelleria e strumenti informativi di base (guide, stradari, elenchi telefonici, pagine gialle e altro materiale), nonché con espositori in plexiglass per consentire una più efficace ed ordinata esposizione.

Si è provveduto inoltre a stipulare le polizze assicurative secondo le modalità previste dagli accordi fra l'Agenzia e gli enti/società che hanno avuto in uso le altre attrezzature temporanee.

I Punti sono stati dotati di telefoni e dell'attrezzatura informatica (nel caso di Città Leonina e parco Schuster di due postazioni pc complete collegate in rete e di una stampante, a Santa Croce in Gerusalemme di una sola postazione pc completa e collegata in rete e di un telefono).

Dopo alcune settimane di apertura ci si è resi conto dell'esigenza di dotare i Punti informativi di sistemi interfonici parla/ascolta per facilitare la comunicazione con gli utenti attraverso i vetri. Ne sono stati installati due nelle strutture più grandi e uno a Santa Croce in Gerusalemme.

Nell'aprile 2000, l'Ufficio Segnaletica della Sta ha provveduto alla realizzazione e al montaggio della segnaletica di indirizzo ai Punti, interna alle aree basilicali.

b) Aeroporto Leonardo da Vinci

Con la convenzione del 20 gennaio 2000 con la Società Aeroporti di Roma, sono stati dati in subconcessione all'Agenzia due chioschi prefabbricati da adibirsi a Punti informativi, un locale a uso magazzino e un locale in couso con il Comitato Centrale ad uso magazzino.

La subconcessione dei suddetti beni è stata a titolo gratuito e con termine al 31 gennaio 2001 senza possibilità di proroghe e/o tacito rinnovo. I corrispettivi relativi alle utenze ed ai servizi per i beni in subconcessione sono stati a carico dell'Agenzia.

A partire dal luglio 2000 sono iniziati incontri e sopralluoghi per definire i termini dell'accordo e valutare la collocazione migliore per i Punti.

Dall'ottobre 1999, dopo aver confermato la dislocazione delle strutture (la prima nell'atrio ingresso/uscita livello strada degli arrivi nazionali e la seconda nell'atrio principale degli arrivi Schengen adiacente all'edicola/libreria) e dopo aver valutato le esigenze strutturali e tecniche necessarie all'attività informativa, ha preso avvio il montaggio dei due chioschi.

Nel corso delle trattative si è affrontato anche il problema della segnaletica interna all'aeroporto, del magazzino nonché dello spogliatoio.

A dicembre si è provveduto ad allestire i punti con telefoni e pochi essenziali elementi d'arredo (libreria/scaffalatura, attaccapanni e seggiole), materiale di cancelleria e strumenti informativi di base (guide, stradari, elenchi telefonici, Pagine

Gialle, nonché espositori in plexiglass per consentire una più efficace ed ordinata esposizione). L'Ufficio Tecnico dell'Agenzia ha installato per ogni punto due postazioni pc complete e collegate in rete e una stampante.

Nell'aprile 2000, Aeroporti di Roma ha posizionato la segnaletica di orientamento e di informazione, realizzata sulla base di una composizione grafica predisposta dall'Agenzia in 4 tipologie diverse. L'ubicazione della segnaletica è stata concordata con Aeroporti di Roma dopo aver preso in esame i flussi dei passeggeri e le norme di sicurezza.

A seguito della convenzione con l'Azienda di Promozione Turistica di Roma in data 21 aprile 2000, l'Agenzia ha dato avvio ad una forma di collaborazione nella gestione del punto di informazione dell'Azienda di Promozione Turistica presso gli arrivi Internazionali - Terminal C dell'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino. Tale attività si è inquadrata in quella più ampia di supporto tecnico e organizzativo dell'Agenzia ai soggetti pubblici e privati nell'anno 2000 per migliorare i servizi di accoglienza.

Tale accordo, oltre a migliorare la qualità del servizio informativo, ha permesso all'Agenzia di essere presente su tutta l'area aeroportuale nei punti di maggior passaggio e di aumentare quindi la propria visibilità. Secondo i termini della convenzione infatti, il logo dell'Agenzia - insieme al logo del Comune di Roma - è stato aggiunto su tutta la segnaletica relativa al Punto informativo dell'Azienda di Promozione Turistica. Inoltre, l'Azienda si è impegnata ad esporre e distribuire il materiale informativo prodotto dall'Agenzia aumentandone ulteriormente la diffusione.

Come previsto dalla convenzione l'Agenzia si è fatta carico dell'ammodernamento degli arredi del punto dell'Azienda di Promozione Turistica, rendendolo così più funzionale e omologandone l'immagine ai due Punti per il Giubileo dei Terminal A e B. Funzionalità, semplicità, recupero degli spazi e facilità di identificazione, sono stati gli elementi base del progetto proposto dall'Ufficio Progettazione dell'Agenzia e accettato dalla Direzione dell'Azienda di Promozione Turistica.

Inoltre, l'Agenzia ha provveduto a informatizzare il Punto. Grazie all'accesso a Internet e Intranet, questa struttura ha avuto la possibilità di consultare la Banca Dati e il sito dell'Agenzia, nonché tutti gli strumenti informativi utilizzati a disposizione dei Centri. Per rendere più uniforme l'informazione, soprattutto per quanto concerne gli argomenti a carattere religioso, è stato fornito tutto il materiale cartaceo di consultazione utilizzato presso le strutture dell'Agenzia. Questo materiale è stato continuamente aggiornato tramite posta elettronica. Per garantire uniformità di immagine e di informazione, gli operatori informativi dell'Agenzia hanno supportato il personale dell'Azienda di Promozione Turistica.

c) Stazione Termini e stazione San Pietro

Con uso in comodato gratuito, la Società Grandi Stazioni S.p.A. ha ceduto per 10 mesi all'Agenzia 3 postazioni attrezzate site all'interno dell'Edificio F detto Ala Mazzoniana della stazione Termini in via Giolitti 34, per l'attivazione di un Punto informativo a supporto dell'attività svolta presso il desk e ha fornito all'Agenzia un locale in comune con Alitalia e Provincia di Roma ad uso magazzino.

Oltre al pagamento degli oneri accessori e relativi al mantenimento in efficienza concordati in una cifra forfettaria per ciascuna postazione, i termini del contrat-

to prevedevano l'accettazione da parte dell'Agenzia del "Regolamento per le attività terziarie nell'ambito del complesso della stazione Termini di Roma". È rimasta a Grandi Stazioni la facoltà di intervenire sugli orari di apertura del Punto.

I primi contatti con la Società Grandi Stazioni S.p.A. per assicurare all'Agenzia uno spazio all'interno della cosiddetta Ala Mazzoniana risalgono al 1997. Una prima ipotesi che contemplava l'allestimento di un terzo Centro informativo multifunzionale è stata successivamente scartata in quanto i tempi dei lavori di recupero e di adeguamento funzionale del fabbricato si sarebbero protratti troppo a lungo per consentire l'allestimento del Centro in tempo utile per l'avvio dell'Anno Santo. Si è ritenuto tuttavia necessario, vista l'importanza logistica della stazione Termini nel suo complesso e della nuova Ala multiservizi in particolare, di essere presenti comunque con il servizio informativo anche se nella forma più ridotta di un Punto informativo. In questo contesto si inserisce la richiesta di modifica al Piano degli interventi *ex lege* 651/96 indirizzata il 20 aprile 1999 all'Ufficio Programma Roma Capitale e Grandi Eventi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, con la quale l'Agenzia richiedeva l'attribuzione alla Società Grandi Stazioni S.p.A. - per garantire la omogeneità degli interventi nel quadro della ristrutturazione in corso - di risorse pari a 2,1 miliardi di lire per gli oneri di "allestimento del Centro informativo - Ala Mazzoniana presso la stazione Termini" alla cui gestione dell'anno 2000 parteciperà anche l'Agenzia. La proposta è stata accettata e formalizzata nel decreto ministeriale del 5 agosto 1999.

Nel gennaio 2000, nel corso dei lavori, sono stati assegnati all'Agenzia tre desk al piano terra della futura Ala Mazzoniana, destinati a Punto informativo per il Giubileo.

Nel mese di marzo, oltre ad attivare le linee telefoniche e formalizzare le polizze assicurative necessarie, è stato preparato il materiale per l'allestimento dei desk, che hanno iniziato l'attività il 30 marzo 2000, appena cioè lo stato dei lavori di ristrutturazione lo ha reso possibile.

Oltre all'usuale materiale di cancelleria, degli strumenti informativi di base (guide, stradari, ecc.), nonché di espositori in plexiglass, i desk sono stati dotati di 3 postazioni pc complete e di una stampante.

L'Agenzia ha poi partecipato, insieme agli altri enti e società presenti nei desk dell'Ala Mazzoniana, alle decisioni relative alla segnaletica direzionale predisposta da Grandi Stazioni all'interno della stazione Termini.

Del Punto informativo alla stazione San Pietro si è incominciato a parlare nella primavera 1999 e l'iter seguito per la sua realizzazione è andato di pari passo con quello seguito per l'Ala Mazzoniana.

Nella nuova stazione di San Pietro è stato possibile aprire il Punto informativo il 18 marzo 2000.

I primi 12 operatori informativi per i Punti sono stati selezionati dalla Direzione dei Centri nei mesi di luglio, agosto e settembre 1999 con le stesse modalità seguite per le selezioni del personale dei Centri. Questi operatori sono stati assunti per i Punti informativi di Città Leonina, San Paolo e i due di Fiumicino tramite l'Agenzia di lavoro interinale Obiettivo Lavoro dal 23 dicembre 1999.

A partire da gennaio 2000, la Direzione dei Punti ha dato avvio ad una nuova selezione in vista delle aperture di Santa Croce in Gerusalemme, stazione San Pietro e Ala Mazzoniana. Dopo una preselezione dei curricula pervenuti in Agenzia

dal maggio 1999, sono stati convocati per il colloquio e la prova linguistica 57 candidati. Da questi, ne sono stati assunti 8 tramite Obiettivo Lavoro, 7 dei quali dal 1° febbraio 2000 e 1 dal 9 febbraio 2000. I due operatori assunti per il periodo estivo (dall'1 giugno e dal 3 luglio fino al 30 settembre 2000) sono stati selezionati nella medesima occasione.

Tutti gli operatori assunti per i Punti informativi hanno seguito un corso di formazione. A causa del breve tempo intercorso fra la data di assunzione del personale e l'apertura dei Punti, il corso è stato di durata inferiore rispetto ai Centri e si è incentrato sugli aspetti pratici. Dopo i primi incontri nei quali sono stati affrontati sinteticamente gli argomenti trattati in maniera più approfondita nel corso di formazione per gli operatori dei Centri, il resto della formazione si è sviluppata in massima parte sotto forma di tirocinio presso i Centri, di monitoraggio delle aree circostanti i Punti e di incontri guidati durante i quali è stato ricercato, preparato e commentato il materiale informativo di consultazione base.

I risultati del progetto

Le attività svolte durante l'esercizio (1998-2000) dal Centro informativo Museo del Risorgimento

Il Centro informativo presso il Museo del Risorgimento in due anni e mezzo di vita ha svolto un'attività informativa diretta nei confronti di pellegrini, turisti e residenti in visita al Centro, ma anche un'attività per posta, fax, posta elettronica, telefono, rivolta ad utenti "lontani". Infatti lo staff di operatori del Centro è stato delegato a rispondere a tutte le richieste di informazioni via posta, e-mail o fax pervenute in Agenzia, funzionando da vero e proprio "call center" informativo. Il Centro ha risposto a una media di 200 telefonate al giorno, fornendo informazioni di vario genere: nel periodo pregiubilare hanno prevalso richieste di informazioni riguardanti le opere e i finanziamenti predisposti per il Giubileo, la possibilità di effettuare il servizio di bed and breakfast, la disponibilità di alloggio a Roma, i trasporti, le modalità di circolazione degli autobus turistici, la carta del pellegrino; nel periodo giubilare sono prevalse richieste sugli eventi e le celebrazioni giubilari, su musei e sui luoghi di interesse turistico.

Il Centro ha svolto anche attività didattiche rivolte agli studenti delle scuole a partire dalla quarta classe elementare. Nel corso di due anni scolastici (1998-1999 e 1999-2000) gli studenti che in classi organizzate hanno visitato il Centro sono stati circa 12.000.

L'affluenza di visitatori si è attestata su una media mensile di 3.500 persone per un totale di oltre 100.000 visitatori. Gli utenti sono stati in maggioranza residenti romani nel periodo pregiubilare e turisti, di cui 40% stranieri, nel periodo giubilare.

Il Centro è stato anche sede di mostre. Dall'inaugurazione (11 giugno 1998) si sono svolte nel Centro informativo le seguenti mostre:

- *Roma per Assisi*, dall'11 giugno all'8 agosto 1998, organizzata in collaborazione con il Sacro Convento di Assisi e con l'Enel.
- *Padova porta dell'est del Giubileo*, dal 18 novembre 1998 al 31 gennaio 1999, organizzata in collaborazione con il Comune di Padova e il Comitato Padova 2000.
- *I Ponti del Giubileo*, mostra dei progetti pervenuti al concorso per la realizzazione di un ponte pedonale tipo, dal 2 al 14 febbraio 1999, organizzata in collaborazione con il Comune di Roma.

- *Betlemme culla del Giubileo*, dal 17 febbraio al 15 giugno 1999, organizzata in collaborazione con la Custodia di Terra Santa e il progetto Betlemme 2000.
- *La memoria dei Papi*, dal 14 ottobre 1999 al 25 gennaio 2000, organizzata in collaborazione con la Casa Editrice Tielle Media e la Banca di Roma.
- *Il Patriarcato di Aquileia*, anteprima della grande mostra, dal 9 febbraio al 2 maggio 2000, organizzata in collaborazione con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato organizzativo della mostra "I patriarchi".
- *La Porta segno di Cristo ed evento artistico* (anteprima della Biennale d'Arte Sacra di San Gabriele), dal 27 giugno al 15 ottobre 2000, organizzata in collaborazione con la Regione Abruzzo, la Provincia di Teramo, la Biennale d'Arte Sacra Contemporanea di San Gabriele.
- *Immagini e somiglianza*, personale del pittore Stano Dusik, dal 26 ottobre al 10 dicembre 2000, organizzata in collaborazione con Il Ministero degli Esteri della Repubblica Slovacca e l'Ambasciata Slovacca presso la Santa Sede.
- Mostra dei progetti vincitori e in concorso *I giovani e la città che si trasforma*, dal 15 dicembre 2000 al 6 gennaio 2001, organizzata in collaborazione con Comune di Roma, Assessorato alle Politiche Educative e Uspel.

Nel Centro hanno avuto luogo anche conferenze e incontri:

- conferenza stampa dell'Agenzia sul quinto rapporto di previsione dei flussi (23 febbraio 1999);
- conferenza stampa per la presentazione del volume "Le avventure di Capitan Net" a cura dell'Assessorato alle Politiche per la Città delle Bambine e dei Bambini del Comune di Roma (26 febbraio 1999);
- conferenza di Confesercenti e Confcommercio sulle misure prese dalle due associazioni in vista del Giubileo (8 marzo 1999);
- tavola rotonda e presentazione della banca dati "La memoria dei Giubilei", realizzata dal consorzio Baicr (12 marzo 1999);
- conferenza del Ministro della Pubblica Istruzione ai Provveditori (25 marzo 1999);
- conferenza per la "Giornata mondiale contro il tabacco" a cura dell'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Roma (29 maggio 1999);
- presentazione "Le attività in preparazione del Giubileo del 2000" per gli studenti di Master in Economia Turistica della Freie Universitaet di Berlino (2 giugno 1999);
- convegno e conferenza "Roma città dell'artigianato" a cura dell'Assessorato alle Politiche del Commercio e dell'Artigianato del Comune di Roma (3 giugno 1999);
- corso di educazione ecologica a cura di Ama (13 settembre 1999);
- corso di educazione ecologica a cura di Ama (21 settembre 1999);
- conferenza dell'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Roma (30 settembre 1999);
- corso di educazione ecologica a cura di Ama (30 novembre 1999);
- corso di educazione ecologica a cura di Ama (1 dicembre 1999);
- presentazione delle attività svolte dall'Agenzia in preparazione del Giubileo per il Consorzio per la Formazione Internazionale (9 marzo 2000);
- conferenza su "Problematiche e Servizi innovativi per la Prima Infanzia nelle grandi metropoli europee" a cura dell'Assessorato alle Politiche per la Città delle Bambine e dei Bambini del Comune di Roma (28 marzo 2000);

- conferenza "Roma apre una finestra su Casa Rodari" a cura dell'Assessorato alle Politiche per la Città delle Bambine e dei Bambini del Comune di Roma (4 aprile 2000);
- conferenza sull'assistenza pediatrica dell'Assessorato alle Politiche per la Città delle Bambine e dei Bambini del Comune di Roma (12 aprile 2000).

Il Centro è stato chiuso al pubblico il 7 gennaio 2001, al termine delle celebrazioni del Grande Giubileo del 2000. Con verbale del 7 febbraio 2001, i locali sono stati riconsegnati alla Società Comunicare Organizzando, gestore del Museo del Risorgimento.

Le attività svolte durante l'esercizio (1999-2000) dal Centro informativo di via della Conciliazione

Il Centro, inaugurato il 10 dicembre 1999, dall'1 gennaio al 30 settembre ha registrato un'affluenza di 290.000 visitatori, ovvero una media di circa 32.000 persone al mese, più di 1.000 persone al giorno. La parte più rilevante dell'utenza, circa il 95%, è stata costituita da pellegrini e turisti, solo il 5% circa da residenti. Fra pellegrini e turisti sono prevalsi gli stranieri che hanno rappresentato circa il 65% dell'utenza.

I gruppi linguistici più rappresentati sono stati, in ordine, quello di lingua spagnola (spagnoli, sudamericani, centroamericani), quello francofono (francesi, belgi, canadesi), il gruppo tedesco e infine quello slavo (persone provenienti dai paesi dell'est, specialmente polacchi); ad una certa distanza segue il gruppo angloamericano.

Le richieste di informazione hanno riguardato prevalentemente le celebrazioni e gli eventi e le modalità di partecipazione, i luoghi di visita e gli itinerari artistico-culturali a Roma, i trasporti e l'orientamento in città, le possibilità di alloggio; le notizie storico-culturali sul Giubileo.

Circa il 50% degli utenti ha utilizzato le postazioni di autoconsultazione.

Il Centro è stato anche sede di conferenze e presentazioni di eventi culturali:

- presentazione del libro "Il Giubileo" di Lucetta Scaraffia, 13 dicembre 1999;
- presentazione del volume "Studi e documenti per un Itinerario Spirituale" di Gabriele di Giovanni, 14 dicembre 1999;
- conferenza stampa sull'installazione artistica realizzata in via della Conciliazione "Dedicata ai Nati Oggi" di Alberto Garutti, 23 dicembre 1999;
- conferenza organizzata da Italia Nostra sulle attività culturali durante l'anno giubilare, 1 marzo 2000;
- inaugurazione del Museo Strumentale di Santa Cecilia, 7 marzo 2000;
- presentazione della "Campagna Aprile Azzurro" organizzata da Telefono Azzurro, 28 marzo 2000;
- conferenza stampa per la presentazione delle iniziative legate al Convegno Internazionale "Migrazioni. Scenari per il XXI secolo", 20 giugno 2000;
- corso organizzato da Euroconsult per "Promotore-Programmatore Turistico", 20 luglio 2000;
- presentazione della mostra "Scoprire i pellegrinaggi dell'Islam in cammino con Abramo" a cura della Pontificia Università Gregoriana, 24 ottobre 2000;
- seminario su diritto d'asilo e l'immigrazione in Europa a cura del Consiglio Italiano per i Rifugiati, 6 novembre 2000.

Il Centro è stato chiuso al pubblico il 7 gennaio 2001, al termine delle celebrazioni del Grande Giubileo del 2000. In considerazione dell'imminente scadenza della convenzione, i locali sono stati riconsegnati con verbale dell'1 febbraio 2001 all'Accademia di Santa Cecilia.

Le attività svolte dai Punti informativi

I Punti informativi hanno contribuito in maniera rilevante a diffondere le informazioni dettagliate e specifiche sul significato, la storia e le celebrazioni del Giubileo. Oltre a questo ruolo istituzionale gli operatori sono stati in grado di fornire informazioni turistiche (mobilità, trasporti, servizi, orientamento, ricettività) per Roma, il Lazio e per il bacino allargato d'accoglienza.

Particolarmente importante è stato il ruolo svolto dalle strutture informative dell'aeroporto di Fiumicino e della stazione Termini che hanno fornito una vera e propria accoglienza e assistenza ai visitatori italiani e stranieri per le loro molteplici necessità.

Al 30 settembre 2000 hanno usufruito del servizio dei Punti informativi circa 300.000 visitatori.

La percentuale di pellegrini e visitatori si è aggirata rispettivamente tra il 65% e il 95% (a Città Leonina). I romani hanno frequentato in preferenza i Punti di Fiumicino e di San Paolo. La percentuale di stranieri che ha usufruito del servizio informativo è stata maggiore presso i Punti della stazione Termini (80%), Città Leonina (80%) e agli arrivi dai paesi Schengen (85%), mentre agli arrivi nazionali l'affluenza straniera non ha superato il 60%. Al Punto di San Paolo fuori le Mura vi è stata una netta prevalenza di visitatori italiani (70%) mentre a Santa Croce il numero di visitatori italiani e stranieri si è equivalso. All'interno dell'utenza straniera si è notata una netta prevalenza di visitatori di lingua spagnola e inglese a cui sono seguiti quelli di lingua francese e tedesca. Il Punto di Città Leonina nell'area della Basilica di San Pietro ha visto un discreto afflusso di pellegrini di lingua slava mentre in tutti i Punti la nazionalità meno rappresentata è stata quella giapponese.

Anche la tipologia di richieste è stata diversa in rapporto alla dislocazione dei Punti. All'aeroporto di Fiumicino e all'Ala Mazzoniana un'alta percentuale (65%) ha chiesto informazioni su trasporti e servizi, mentre il 25% sul Giubileo, i luoghi di cultura e gli eventi. Diversa è stata la situazione presso i Punti delle aree basilicali in cui le domande a carattere religioso, culturale e sulla programmazione degli eventi ha raggiunto, nel caso di Città Leonina, più del 40%.

L'attività informativa nell'area di Tor Vergata per la XV Giornata Mondiale della Gioventù

Dal 14 al 18 agosto 2000, in occasione della XV Giornata Mondiale della Gioventù, l'attività informativa dei Centri e Punti è stata dedicata principalmente ad aggiornare i partecipanti all'evento, i turisti e i cittadini sulle modalità d'ingresso all'area, sugli eventi della settimana, sui trasporti pubblici speciali a supporto delle normali reti, sulle misure di circolazione del traffico. Inoltre, il 14 e 15 agosto è stato allestito un banco informativo all'interno della segreteria di area del Comitato Italiano per la XV GMG presso la Parrocchia del Sacro Cuore in via Marsala, presa d'assalto dai partecipanti, soprattutto stranieri, giunti a Roma per l'evento.