

Ruoli e compiti dello staff

Maria Cristina Barbaro

Servizio Comunicazione Scientifica, Roma

Indice

Introduzione.....	1
Istituzione delle unità gestionali e operative	3
Comitato scientifico	4
Comitato organizzativo	5
Segreteria scientifica	6
Segreteria Organizzativa	6
Segreteria tecnica	9
Addetto al cerimoniale	10
Ufficio stampa.....	10
Redazione e grafica, tipografia	10
Agenzia di viaggi.....	12
Altro staff.....	12
Conclusioni	12

Introduzione

L'organizzazione di un evento scientifico è un processo che può essere molto lungo e complesso, che richiede energia, coordinamento e l'ausilio di competenze anche molto diverse tra loro.

Il personale chiamato a far parte dello staff lavora in sinergia rispettando ruoli e compiti e collabora per il raggiungimento di uno stesso scopo.

Nella formazione del gruppo di lavoro devono essere tenute accuratamente in considerazione, oltre alle capacità tecniche specifiche (oggi, dopo anni di pandemia, sappiamo che sono ad esempio essenziali quelle informatiche per la gestione di eventi in modalità virtuale), capacità e competenze organizzative e “realizzative” dalle quali può effettivamente dipendere la riuscita di un evento.

Il saper pianificare e programmare il lavoro insieme alla gestione ottimale del tempo sono infatti doti essenziali che aiutano a non perdere di vista gli obiettivi e a raggiungerli.

Alla sfera emotivo-relazionale afferiscono altre abilità fondamentali, come quelle linguistiche, la dimestichezza nelle pubbliche relazioni, l’empatia, il saper comunicare efficacemente, anche a distanza, e il saper condividere con il resto dello staff.

L’attitudine al *problem solving* è una competenza basilare che appartiene invece alla sfera cognitiva, come il pensiero critico: in altre parole il saper rielaborare le informazioni in autonomia e saperle riutilizzare al momento giusto, anche in modo innovativo.

La leadership – abilità a motivare e condurre verso obiettivi ambiziosi – l’attitudine al coordinamento, la diplomazia e la negoziazione, la capacità di delega, l’autorevolezza e il saper gestire i conflitti sono caratteristiche di tipo manageriale, necessarie per chi con ruolo di responsabilità si accinge all’organizzazione di un grande evento. Ma a tutti i livelli, lo staff deve possedere spirito di gruppo, senso di responsabilità, flessibilità, adattamento e disciplina. Dinamismo, coraggio, creatività, passione, saper pensare fuori dagli schemi, iniziativa ed entusiasmo sono doti essenziali e la resistenza allo stress può essere l’ingrediente che “fa la differenza”.

Di fatto parliamo di competenze “trasversali”, le cosiddette “soft skills”: preziose abilità realizzative e organizzative, relazionali, cognitive e manageriali che affiancano quelle specifiche tecniche e che nelle varie fasi dell’implementazione di un evento scientifico, quando gli imprevisti e gli episodi

di stanchezza e stress possono essere comuni, offrono l'opportunità di poter considerare i cambiamenti di programma e gli eventi inaspettati una risorsa e non un ostacolo.

Con la digitalizzazione degli eventi, resasi necessaria a causa dell'emergenza sanitaria per la pandemia da COVID-19, queste abilità, come la comunicazione, la flessibilità, l'attitudine al coordinamento, hanno rappresentato ancora di più una risorsa necessaria in affiancamento a competenze specifiche tecniche imprescindibili per l'organizzazione e gestione di eventi in modalità virtuale.

Soft skills

Competenze trasversali, in ambito relazionale, organizzativo, manageriale e cognitivo.

Key words: autonomia, fiducia in se stessi, empatia, comunicazione, problem solving, resistenza allo stress, team work, leadership, negoziazione, flessibilità, adattamento, dinamismo, creatività.

Istituzione delle unità gestionali e operative

Da un punto di vista pratico, le responsabilità al vertice di un evento scientifico vengono stabilite in primo luogo con l'istituzione di un Comitato scientifico, al quale spetterà rappresentare l'area scientifica e definire gli obiettivi della manifestazione e di un Comitato organizzativo, che si farà promotore dell'evento e coordinerà tutti gli aspetti realizzativi. Ai due comitati spetta la valutazione del raggiungimento degli obiettivi e della riuscita globale dell'evento.

Una volta istituite queste due aree di competenza, è opportuno dividere le risorse umane scelte per capacità tecniche e abilità trasversali in "sottogruppi", con l'istituzione di una segreteria scientifica, una segreteria organizzativa e una segreteria tecnica, responsabilizzando ogni insieme e assegnando ruoli e compiti diversi così da procedere in armonia.

La fiducia reciproca e l'affiatamento in questo contesto sono elementi essenziali. Saper lavorare in gruppo infatti non è un'abilità scontata, si tratta di trovare un equilibrio efficace all'interno di un insieme complesso composto da talenti e professionalità differenti, con stili, competenze e modalità di lavoro diverse.

Il responsabile di ogni unità operativa risponde per la sua area di competenza, in termini di gestione, programmazione e valutazione. Durante il periodo pandemico chi è riuscito a tradurre la propria leadership in "e-leadership", ha potuto sfruttare al meglio le opportunità offerte dalla tecnologia per ripensare efficacemente l'organizzazione del lavoro in modalità virtuale.



Figura 1: Modello organizzativo dello staff coinvolto nella progettazione e realizzazione di un evento scientifico

Comitato scientifico

Il comitato scientifico svolge funzioni di rappresentanza ed è composto da personalità di rilievo nell'area scientifica dell'evento, che possono appartenere a più Istituzioni scientifiche che si occupano degli stessi ambiti di ricerca. I membri del comitato scientifico avviano i contatti diplomatici con i vertici dell'Istituzione di appartenenza per ottenere l'adeguato sostegno all'iniziativa e

con l'Ufficio stampa. Il comitato scientifico definisce gli obiettivi dell'evento – valutandone in seguito il raggiungimento –, sostiene la costruzione di partnership strategiche per promuovere tali obiettivi in ambito nazionale e internazionale e propone le personalità di spicco da invitare. In un convegno o congresso di dimensioni contenute, questo ruolo può essere ricoperto da un solo responsabile scientifico.

Comitato organizzativo

Il comitato organizzativo ha la responsabilità di stabilire, in accordo con il comitato scientifico, le modalità di coordinamento delle varie attività previste durante l'implementazione dell'evento.

Una volta definito il programma scientifico, coordina la segreteria organizzativa nelle varie fasi, dall'analisi della situazione di partenza, come studio del budget, finalità e obiettivi, alla realizzazione e valutazione finale.

Quindi, coerentemente con gli obiettivi stabiliti, si occupa della pianificazione di una strategia di comunicazione integrata per l'evento; di promuovere i contatti con gli enti e le associazioni locali esistenti, come Musei, Biblioteche, Palazzo dei congressi, Auditorium per la scelta di una location adeguata (se d'esempio fondamentale è stato negli ultimi anni considerare i protocolli di sicurezza per la gestione di eventi in presenza a causa dei limiti imposti dalla pandemia, oggi è interessante valutare le opportunità tecnologiche disponibili nelle location per rendere l'evento innovativo e coinvolgente); individua e avvia inoltre le relazioni con gli eventuali sponsor. Promuove gli intrattenimenti sociali, come cene, eventi musicali, visite guidate.

Stabilisce con l'amministrazione dell'Istituzione le politiche inerenti le iscrizioni all'evento, quindi la procedura, le tariffe, la politica di cancellazione e i servizi inclusi nell'iscrizione.

Segreteria scientifica

La segreteria scientifica, in accordo con il comitato scientifico o, nel caso di un evento minore, con il responsabile scientifico, gestisce le relazioni interne con i vertici dell'Istituzione appartenente e le relazioni esterne con le altre Istituzioni analoghe.

La segreteria scientifica si occupa, in conformità con gli obiettivi definiti dal comitato scientifico, dello sviluppo del programma, dei contatti con i relatori e della selezione delle date tenendo in considerazione l'insieme delle variabili che potrebbero influenzare la riuscita dell'evento, come ad esempio concomitanza con altre manifestazioni importanti e festività.

È responsabile della pianificazione e gestione del Call for Paper e Call for Poster, della valutazione degli Abstract, dei Poster e delle Presentazioni orali, della cura degli Atti del Convegno/Congresso, della eventuale ideazione e gestione di una pagina web dedicata. Progetta i gruppi di lavoro e opera in sinergia con la Segreteria organizzativa per il rispetto di tutti gli aspetti logistici. Inoltre cura le relazioni con l'Ufficio stampa per la definizione della politica di comunicazione degli obiettivi scientifici dell'evento.

Segreteria Organizzativa

La segreteria organizzativa lavora in sinergia con il comitato organizzativo, la segreteria scientifica e con altro staff di supporto.

Si occupa, in accordo con il Comitato organizzativo, della scelta della location più idonea alla realizzazione degli obiettivi dell'evento.

Preme qui ricordare come l'emergenza sanitaria abbia causato per un periodo l'annullamento degli eventi in presenza per la cui graduale ripresa sono state rese nel tempo disponibili dal Governo delle Linee Guida. Tutto ciò oggi è superato, ma questa esperienza ha dimostrato come sia possibile la realizzazione di eventi di grande entità anche in modalità virtuale quando si hanno a disposizione creatività, flessibilità e competenze trasversali. Di fatto, è stata attuata negli ultimi anni una vera e propria trasformazione digitale che ha

reso più agili tutta una serie di processi organizzativi interni alle aziende, aumentando flessibilità operativa e sviluppando un panorama di possibilità "virtuali" ove l'utente può muoversi liberamente indipendentemente dallo spazio fisico dell'aula (la realtà virtuale e la realtà aumentata permettono ad esempio esperienze immersive illimitate che vanno oltre gli spazi reali dell'ambiente fisico). La "rivoluzione" digitale, resasi necessaria ad un certo punto, oggi ci permette di pensare ad eventi in modalità ibrida, dove gli spazi virtuali si incontrano con quelli fisici con abbattimenti dei costi, maggiore fruibilità, e potenzialità mai pensate prima.

In generale, quando si organizza un evento in una location specifica, è necessario che lo staff abbia esperienza sufficiente per attuare una serie di verifiche: devono infatti essere soddisfatti alcuni criteri, come la dimensione della struttura in relazione al numero di persone attese, ai relatori e alle loro esigenze. La facilità nel raggiungere la sede anche è un criterio di selezione.

Verrà quindi fatto un primo sopralluogo per verificare gli spazi, che devono prevedere una o più sale conferenza per le plenarie, aule aggiuntive per lavori in piccoli gruppi, spazi per l'esposizione dei poster, verificando ad esempio la disponibilità di totem multimediali interattivi, spazi per gli sponsor e stand espositivi e ambienti idonei per la segreteria (con un desk per l'accoglienza dei partecipanti, dotato di prese per telefoni, computer, fotocopiatrice, stampante, accesso a internet). Inoltre deve essere prevista la presenza di un'ampia sala per il catering.

La location deve essere confortevole, dotata di adeguato impianto di condizionamento, illuminazione – naturale o artificiale – diffusa, ottima acustica, Wi-Fi e con appropriata dotazione tecnologica soprattutto se si intende sfruttare al massimo le potenzialità offerte dalle esperienze digitali oggi a disposizione. Potrebbe quindi essere necessario ulteriore dotazione tecnologica e la traduzione simultanea. Gli spazi devono essere ampi e senza barriere e il numero di servizi igienici deve essere sufficiente. Importante è anche valutare la sicurezza che deve rispondere alle norme vigenti con ad

esempio presenza di porte antipanico e adeguato impianto anti incendio, oltre che ai protocolli COVID-19, se ancora previsti per il contenimento della pandemia. La segreteria organizzativa lavora anche alla progettazione del “room layout” quindi, insieme ai comitati responsabili e alla segreteria scientifica, stabilisce come disporre i partecipanti in aula, in particolare i relatori, le personalità di spicco, cura le composizioni floreali e l’eventuale segnaletica.

Una volta stabilito il programma scientifico e determinata la location, la segreteria organizzativa si occupa degli inviti ai relatori e della gestione degli elenchi dei partecipanti.

Mantiene quindi le relazioni con l’amministrazione interna per l’eventuale gestione delle quote di iscrizione nel caso di un grande evento scientifico, nazionale o internazionale, e quindi i rapporti con l’agenzia di viaggi per l’organizzazione degli spostamenti, per la prenotazione degli hotel e la programmazione di eventi di intrattenimento. In particolare verifica la qualità degli hotel presenti nelle vicinanze della sede dell’evento e si accorda con l’agenzia di viaggi per prezzi contenuti per i relatori, soprattutto se sarà l’organizzazione a pagare le spese di viaggio e alloggio.

Se previsto, coordina le attività per gli intrattenimenti offerti e, nel caso di eventi musicali, partecipa all’organizzazione degli spazi, gestisce i contatti con i musicisti, e si preoccupa del pagamento della SIAE.



Figura 2: Funzioni delle Segreterie scientifica e organizzativa.

Segreteria tecnica

Lo staff di coordinamento, sia per gli aspetti scientifici sia per quelli organizzativi, è supportato dallo staff tecnico. Questa segreteria offre sostegno in tutte le fasi di implementazione dell'evento, in particolare con funzioni di tipo amministrativo.

La segreteria tecnica mantiene i contatti con l'amministrazione per la gestione del budget, richiede i preventivi con le ditte esterne specializzate per l'allestimento della location e per il catering, segue gli aspetti amministrativi per gli sponsor, le iscrizioni e l'agenzia di viaggi. Quindi gestisce la raccolta degli Abstract che andranno poi inviati agli esperti scientifici dell'evento, gestisce moduli come liste e fogli per le presenze e consegna questionari e attestazioni finali. La segreteria tecnica darà supporto durante l'evento e il personale con padronanza delle lingue straniere sarà presente al desk di accoglienza.

Addetto al cerimoniale

Nel caso di un evento di particolare rilevanza può essere prevista la partecipazione dell'addetto al cerimoniale, un esperto incaricato delle pubbliche relazioni con personalità politiche e cariche pubbliche e civili. Si tratta di una persona esperta in comunicazione, che cura il protocollo e l'adesione alle regole ufficiali.

La tipologia di evento e le cariche delle persone invitate determinano le diverse regole da seguire. In un evento internazionale l'addetto al cerimoniale conosce le regole formali dei partner o delle personalità invitate e quindi ne garantisce l'applicazione. Conosce come scrivere gli inviti, come organizzare l'accoglienza, come si assegnano i posti a sedere, l'ordine delle precedenza, a chi dare prima la parola, l'abbigliamento appropriato, le regole dei saluti e delle strette di mano.

L'addetto al cerimoniale lavora quindi in sinergia con gli altri membri dello staff, in particolare le sue funzioni si espletano nell'ambito delle attività della segreteria scientifica e organizzativa.

Ufficio stampa

L'ufficio stampa è responsabile delle relazioni con i media, dei comunicati stampa, anche sul sito dell'istituzione, dell'invito dei giornalisti, dell'organizzazione delle interviste, della promozione dell'evento attraverso canali social come Twitter e Facebook.

Redazione e grafica, tipografia

Se non si dispone di personale formato adeguatamente è necessario assegnare all'esterno la cura della redazione degli Atti del Convegno/Congresso e della progettazione della linea grafica dell'evento. In una grande organizzazione è opportuno affidare questo incarico a personale interno qualificato. Per curare la

redazione di un volume è necessario ad esempio che lo staff sia formato nella conoscenza delle comuni regole editoriali.

Per quanto riguarda la grafica, si tratta di una attività il cui scopo è comunicare appropriatamente l'identità della manifestazione e dell'Istituzione che la promuove. La linea grafica deve quindi rispondere al criterio di conformità con i contenuti e gli obiettivi comunicativi, deve essere originale e riconoscibile. Rappresenta l'immagine dell'evento e deve caratterizzare tutti i supporti di comunicazione. È riportata sugli inviti, sul programma, sul "save the date", sulle locandine, sulle diapositive che utilizzeranno i relatori, sulla pagina web, sulla cartellonistica e su tutto ciò che serve a pubblicizzare e a identificare la manifestazione.

Se non si dispone di una tipografia interna, è necessario far stampare all'esterno tutto il materiale, come le cartelline per i partecipanti, il programma, il libro degli Abstract, i poster, gli opuscoli delle attività di intrattenimento previste.

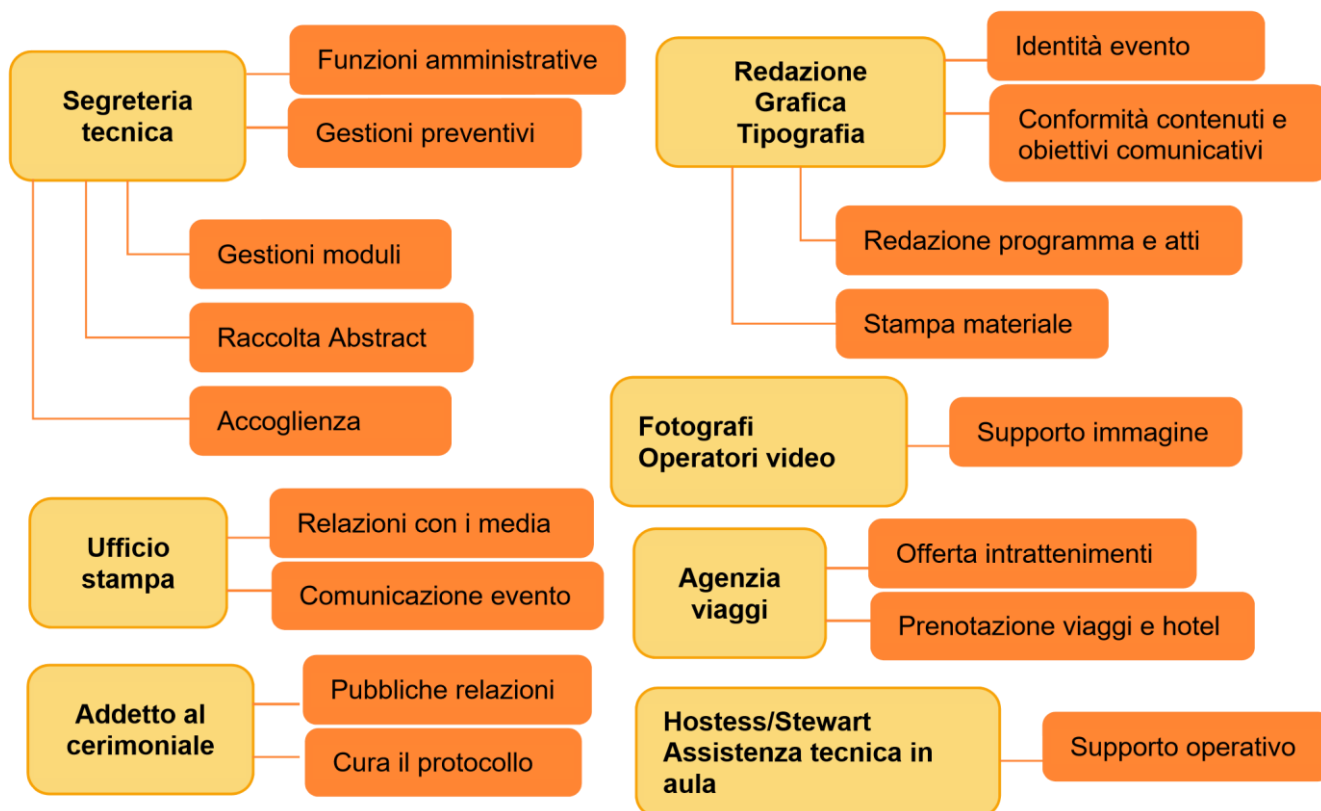


Figura 3. Funzioni dello staff impegnato in un evento

Agenzia di viaggi

L'agenzia di viaggi, in accordo con le indicazioni della segreteria organizzativa, si occupa della gestione della prenotazione dei viaggi e degli hotel per i relatori, dell'offerta di intrattenimenti come aperitivi, visite culturali, cene sociali, ma anche del servizio navetta con l'aeroporto, della prenotazione dei taxi e della produzione di materiale turistico da divulgare.

Altro staff

Per il successo dell'evento può essere opportuno affidarsi anche al supporto di altro staff tecnico specializzato, come fotografi, operatori video, addetti al supporto tecnico in aula, Hostess/Stewart che verranno coordinati dalla Segreteria organizzativa, in accordo con la Segreteria scientifica.

Conclusioni

L'organizzazione di un evento scientifico è quindi una sfida che richiede molto tempo, energia e coordinamento, il cui successo dipende non solo dal budget, dall'attualità e attrazione dei contenuti scientifici che si vogliono trasmettere e dalla strategia di comunicazione, ma anche dallo staff coinvolto nel processo che deve essere scelto accuratamente considerando competenze e attitudini trasversali.