

Questa legge e la sua corretta applicazione saranno decisive per garantire la qualità dell'ospitalità.

Il Parlamento sta invece esaminando un disegno di legge che attribuisce finanziamenti superiori ai 1.000 miliardi a favore di interventi "di interesse nazionale relativi a percorsi giubilari e pellegrinaggi fuori dal Lazio".

Anche se l'iter parlamentare dovesse concludersi molto rapidamente, ed anche considerato che tuttora manca un "piano" degli interventi che dovranno essere realizzati, è molto difficile che questi finanziamenti possano essere utilizzati prima della seconda metà del 1997. Valgono quindi anche in questo caso le stesse considerazioni già svolte a proposito degli interventi previsti per Roma e per il Lazio. E' indispensabile che sia garantita la fattibilità entro il 1999 degli interventi che saranno inseriti nel "piano" per l'extra Lazio.

Il pochissimo tempo che resta renderà molto difficile la fattibilità di grandi opere pubbliche e di importanti infrastrutture. E' molto importante che questo dato sia ben considerato e che di esso si tenga conto nella stesura del "piano nazionale" e nell'attribuzione dei finanziamenti.

ELENCO DEGLI ALLEGATI

- 1) Documento recante il Piano d'accoglienza redatto dall'Agenzia in collaborazione con la Roland Berger & Partners;
- 2) Deliberazione n.4959 della Giunta del Comune di Roma in data 30 dicembre 1996;
- 3) Lettera in data 29 gennaio 1997 scritta dal Presidente dell'Agenzia indirizzata a: Presidente della Regione Lazio, Presidente della Provincia di Roma, Sindaco di Roma;
- 4) Lettera in data 12 febbraio 1997 scritta dal Sindaco di Roma indirizzata al Presidente dell'Agenzia;
- 5) Lettera in data 17 febbraio 1997 scritta dal Presidente della Provincia di Roma indirizzata al Presidente dell'Agenzia;
- 6) Delibera della Giunta della Regione Lazio in data 18 febbraio 1997;
- 7) Delibera della Giunta del Comune di Roma in data 24 febbraio 1997;
- 8) Delibera della Giunta della Provincia di Roma in data 27 febbraio 1997.

ALLEGATO 1.

AGENZIA ROMANA PER LA PREPARAZIONE DEL GIUBILEO S.P.A.

ROLAND BERGER & PARTNER S.R.L

IL PIANO DI ACCOGLIENZA PER IL GIUBILEO

(Art. 1, comma 4 del decreto legge n. 455/96 "Misure urgenti per il Grande Giubileo del 2000)

SCHEMA DI LAVORO

Il documento è stato elaborato dall'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo S.p.A e
da Roland Berger & Partner S.r.l

Settembre 1996

1. OBIETTIVI E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La **rilevanza religiosa e culturale** del Giubileo, la sua **risonanza a livello internazionale**, la sua **durata** di ben 12 mesi, la previsione di una **forte affluenza** di pellegrini e visitatori, l'**elevato numero di Istituzioni coinvolte**, rendono la **preparazione dell'accoglienza** di quanti verranno a Roma nell'anno 2000, un'attività molto più **impegnativa e complessa** rispetto all'organizzazione di qualsiasi altra manifestazione.

Nel caso del Giubileo, come dimostra anche la recentissima esperienza dei giochi olimpici di Atlanta, l'**accoglienza** non può essere intesa in senso tradizionale, soltanto come offerta ai visitatori di un "pacchetto" di servizi di "vitto e alloggio" o tutt'al più come l'organizzazione di eventi, più o meno spettacolari, a contorno delle celebrazioni religiose.

Nella preparazione di Roma e del Lazio al Giubileo del 2000, l'organizzazione dell'accoglienza deve essere concepita soprattutto come coordinamento delle funzioni strategiche del "sistema" dell'offerta (trasporti, ricettività, informazione,...) e come gestione delle molteplici esigenze che le specificità dell'Evento comportano (sicurezza pubblica, assistenza sanitaria, igiene urbana, formazione,...).

L'obiettivo del "**piano di accoglienza**" deve essere quello di creare le migliori condizioni per la partecipazione alle celebrazioni del Giubileo dei pellegrini e, contemporaneamente, migliorare, anche per i residenti, la vivibilità della città e del territorio.

Queste caratteristiche rendono molto particolare l'organizzazione del Giubileo del 2000. Progettare il "**piano di accoglienza**" utilizzando esclusivamente schemi mutuati da esperienze legate allo svolgimento di altre manifestazioni di carattere religioso, culturale, sportivo, anche di grande rilievo, metterebbe

pertanto a rischio la qualità dell'accoglienza stessa e l'accettazione dell'Evento da parte della città e del territorio dove le celebrazioni avranno luogo.

Contemporaneamente, va tenuto presente che il Giubileo non rappresenta solo un formidabile impegno organizzativo, ma anche un'opportunità unica e indiscutibile di valorizzazione e di rafforzamento dell'immagine di Roma e del Lazio come luoghi di grande impegno civile, sociale e culturale.

Nell'anno 2000, Roma ed il Lazio verranno giudicati in tutto il mondo anche in relazione alle condizioni del "sistema di accoglienza" che saranno riusciti ad assicurare: **il livello di organizzazione che sarà raggiunto non potrà non avere riflessi diretti sullo stesso credito internazionale del nostro Paese.**

Intesa in questo senso **l'attività di coordinamento dell'accoglienza** presuppone l'esercizio di **funzioni eminentemente pubbliche** e quindi non può che essere svolta **direttamente** dalle Amministrazioni pubbliche, ovvero, se dovesse apparire più conveniente, da organismi tecnici specializzati che operino sotto lo stretto **controllo** e nell'ambito delle **direttive** dello Stato.

Questo documento intende presentare una prima ipotesi di definizione del "piano di accoglienza" al quale fa esplicito riferimento l'art.1, comma 4 del **decreto legge** del 30 agosto 1996 n.455 "Misure urgenti per il Grande Giubileo del 2000". Il decreto prevede in particolare che **"la regione Lazio, la provincia, il comune di Roma e le amministrazioni interessate realizzino il piano di accoglienza per il Giubileo, anche avvalendosi dell'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo S.p.A"**.

Questo documento **non è**, e non può essere, il **"piano di accoglienza"** che, in ogni caso non va confuso con il "Piano generale degli interventi" per il Giubileo, né, tantomeno, con i programmi operativi dei diversi settori (per esempio quelli relativi alla mobilità, ai trasporti, alla sanità, ecc.). Queste attività hanno natura

diversa e rispondono a competenze istituzionali ben identificate dall'ordinamento. Il "piano di accoglienza" è, in sostanza, un progetto "organizzativo" nel quale, evidentemente, tutte le diverse attività connesse con l'accoglienza dei pellegrini e dei visitatori debbono essere considerate, ma sempre e soltanto a fini organizzativi, senza alcuna sostituzione o sovrapposizione rispetto alle competenze ordinarie.

Questo documento fornisce pertanto gli **elementi di guida di carattere metodologico** per la definizione dei contenuti ed il successivo sviluppo del "piano" e indica **decisioni e attività che sarà necessario intraprendere** a breve e a medio termine per darvi attuazione, tra le quali rientrano:

- l'attribuzione ad un **unico soggetto** dell'incarico di progettazione e gestione del "piano" ;
- la analisi della **domanda** e dell'**offerta** di servizi di base (sicurezza, sanità, protezione civile, ecc.) e infrastrutturali (strutture ricettive, trasporti, energia elettrica, igiene, acqua, ecc.) per i visitatori;
- la gestione del **sistema dei "protocolli"** per lo scambio delle informazioni tra i soggetti operativi;
- la gestione del **sistema di partecipazione** dei residenti;
- la gestione del **sistema di comunicazione** sulle condizioni e sulle modalità dell'accoglienza;
- la gestione del **sistema informativo** e la costituzione di una "**banca dati centrale**" delle informazioni legate alla preparazione e alla gestione del Giubileo;
- l'attivazione dei **programmi tematici** (eventi e iniziative culturali, tutela dell'ambiente, iniziative sociali, ecc.).

Questo documento è il risultato della **collaborazione** tra l'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo e la Roland Berger & Partner, società di consulenza internazionale specializzata, tra l'altro, nell'assistenza ad enti,

istituzioni e organizzazioni pubbliche e private per la preparazione di eventi e manifestazioni di carattere internazionale.

Per la sua elaborazione si è tenuto conto della legislazione vigente, delle decisioni già assunte dalle Autorità italiane, delle attività svolte dalla Commissione mista Italia-Santa Sede e dalla Commissione Nazionale per Roma Capitale, nonché degli studi e delle attività realizzate fino ad oggi dall'Agenzia.

2. IL CONTESTO DEL “PIANO DI ACCOGLIENZA”

2.1 Gli elementi fondamentali del “piano dell'accoglienza”

2.2 Specificità e fattori di successo

2.3 Precondizioni generali

2.1. Gli elementi fondamentali del “piano di accoglienza”

Questo documento basa lo sviluppo del “piano di accoglienza” per il Giubileo del 2000 sull’identificazione convenzionale di tre elementi fondamentali: i soggetti, gli ambiti di intervento, gli strumenti operativi che ne dovranno garantire l’attuazione.

I soggetti

Il documento individua cinque tipologie di **soggetti** che partecipano al sistema dell'accoglienza: i **promotori** (Santa Sede, Comitato Centrale del Grande Giubileo del 2000, Comitati Nazionali), i **visitatori** (pellegrini, turisti), le **istituzioni pubbliche** (Governo, Regione, Provincia, Comune), i **residenti** (cittadini, associazioni, operatori economici) i **fornitori di servizi** (aziende speciali, enti, istituti bancari, ecc.).

Ciascuno di essi ha ruoli, caratteristiche, interessi e modalità di intervento diverse e richiede pertanto specifiche forme di coinvolgimento nell'ambito del “piano”.

Gli ambiti di intervento

Gli interventi per l'organizzazione dell'accoglienza sono classificabili in **due grandi gruppi**, tra loro strettamente complementari:

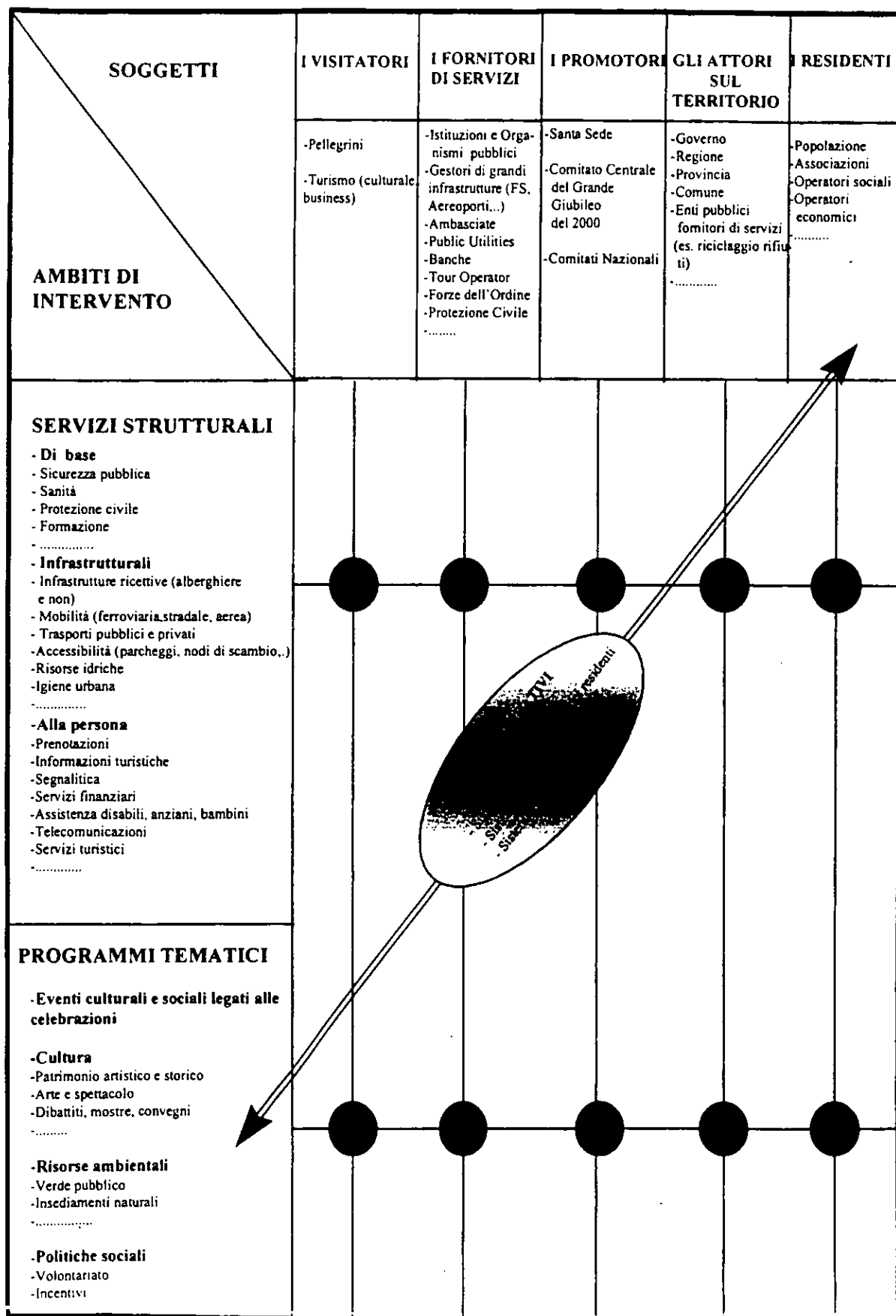
- i **servizi strutturali** (servizi di base, servizi infrastrutturali, servizi alla persona), finalizzati a garantire la **costante efficienza del “sistema” di accoglienza** ed evitare il conflitto con le funzioni ordinarie della città e del territorio;
- i **programmi tematici** (eventi culturali e sociali legati alle celebrazioni religiose, valorizzazione del patrimonio ambientale, storico e artistico) che determinano il **successo del “piano di accoglienza”** in termini di **immagine**

dei luoghi che accolgono il Giubileo, nonché di **rafforzamento della qualità** e di **ampliamento dell'offerta**.

Gli strumenti operativi

I seguenti strumenti operativi sono indispensabili a garantire la realizzazione delle attività del "piano" in modo coordinato e flessibile:

- il **sistema dei protocolli**, che dovrà permettere la comunicazione, attraverso procedure informatiche e organizzative, tra le diverse componenti del "piano";
- il **sistema di partecipazione dei residenti**, finalizzato alla diffusione della conoscenza sull'Evento e allo sviluppo nei cittadini un'attitudine positiva all'accoglienza dei pellegrini;
- il **sistema di comunicazione**, per la diffusione, in Italia e nel mondo, delle informazioni sul Giubileo e sul sistema dell'accoglienza;
- il **sistema informativo**, per la raccolta, l'elaborazione e la gestione del patrimonio informativo del "piano".

SOGGETTI, AMBITI DI INTERVENTO E STRUMENTI OPERATIVI DEL PIANO DI ACCOGLIENZA

2.2. Specificità e fattori di successo

La complessità dell'accoglienza di un grande evento, connessa all'ampiezza delle attività da svolgere, agli strumenti da attivare ed alla necessità di ottenere il consenso della popolazione residente, si accentua nel caso specifico del Giubileo, in considerazione dell'unicità delle sue caratteristiche.

- La capacità di **sincronizzare i due sottosistemi** che verranno a contatto in occasione del Giubileo, la **Città dei pellegrini** e la **Città che si prepara ad accoglierli**, è la prima condizione per il successo del "piano di accoglienza". Se è vero che i pellegrini sono i protagonisti del Giubileo, il successo dell'accoglienza non può essere conseguito senza un forte coinvolgimento dei residenti. E' pertanto di grande importanza favorire lo sviluppo del piano "dal basso", al fine di suscitare il **consenso e la partecipazione dei residenti**.
 - La **specificità dei servizi** da attivare viene accentuata dalla straordinaria rilevanza delle dimensioni dell'Evento e presuppone l'impiego di **risorse organizzative e professionali** di livello adeguato.
 - La **durata**, che non ha paragoni con quella di altre manifestazioni di rilevanza mondiale, rende necessarie **misure e opere a carattere non effimero ma permanente**, che, al termine del Giubileo, possano rappresentare un arricchimento della dotazione ordinaria di servizi per la città e per la popolazione.
 - Gli aspetti relazionali e comunicativi sono un fattore di successo del "piano" e sono legati al **coinvolgimento di un elevato numero di enti, istituzioni e "service providers"**, oltre che al **livello qualitativo del sistema dell'offerta**.
- Il tempo disponibile per l'organizzazione del "piano" è ormai molto limitato. Per il successo dell'organizzazione del Giubileo è quindi necessario attivare immediatamente i programmi e le strutture che dovranno garantire la realizzazione del "piano".

2.3. Precondizioni generali del “piano di accoglienza”

- **L'accoglienza va pianificata con forte anticipo** (tre anni sono il tempo minimo necessario), prevedendo i diversi scenari e tutte le situazioni ed esigenze che potranno manifestarsi durante le Celebrazioni. Durante lo svolgimento del Giubileo, gli “imprevisti” saranno gestibili senza traumi solo se saranno stati previsti con congruo anticipo e se il “piano” sarà stato impostato conseguentemente.

- **E' necessario attribuire ad un unico soggetto tecnico la funzione di coordinamento permanente di tutte le attività che contribuiscono alla realizzazione del “piano di accoglienza”**, utilizzando a questo riguardo l'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo o altre istituzioni o enti già esistenti. Il soggetto che riceverà l'incarico dovrà essere messo in grado, al più presto, di poter **acquisire tutte le informazioni necessarie, in modo da elaborare le risposte organizzative più convenienti e definire in tempo utile le linee operative per la realizzazione del “piano”**.

Questo soggetto tecnico dovrà garantire lo sviluppo dei diversi programmi previsti attraverso un'attività di coordinamento, progettazione specialistica (ad esempio per quel che riguarda l'utilizzo dell'informatica), raccolta ed elaborazione di informazioni, monitoraggio dello stato di avanzamento degli interventi, senza incidere sull'esercizio delle competenze ordinarie di cui sono titolari i diversi soggetti pubblici.

- Così come conferma l'esperienza di tutte le grandi manifestazioni internazionali e, di recente, anche delle Olimpiadi di Atlanta (peraltro tutti eventi con flussi di visitatori di dimensioni molto inferiori al Giubileo del 2000), è necessario che l'attività di coordinamento **si estenda, almeno in termini di scambio informativo, a tutte le attività di preparazione e a tutti i programmi delle manifestazioni che avranno luogo durante il Giubileo**, non limitando la sua visione all'accoglienza in senso stretto e cioè