

alla mera "ospitalità". Questo è la condizione per dare al "piano di accoglienza" la indispensabile efficacia e per valorizzare la relazione tra quest'ultimo ed il "piano degli interventi" approvato dalla Commissione per Roma Capitale, in particolare in quella parte che più strettamente si rivolge ad opere e interventi di interesse per l'accoglienza dei pellegrini.

E' indispensabile che il soggetto operativo che verrà preposto in modo unitario all'attività di coordinamento riceva un **mandato chiaro e formale per conoscere** l'operato dei diversi Enti che svolgono attività in preparazione del Giubileo nell'ambito del "Piano generale degli interventi" e anche nell'ambito dei programmi ordinari di investimento a Roma e nel Lazio, con particolare riferimento alle grandi opere infrastrutturali (aeroporti, ferrovie, autostrade). Solo così sarà possibile **informare autorità e opinione pubblica sull'avanzamento degli interventi di preparazione e proporre** quelle modifiche al "piano" che, con specifica attinenza alle problematiche dell'accoglienza, dovessero apparire necessarie nel corso dei lavori.

3. CARATTERISTICHE E CONTENUTI DEL “PIANO DI ACCOGLIENZA”

3.1 Come intendere il “piano di accoglienza”

3.2 Elementi guida per lo sviluppo del “piano di accoglienza”

3.3 Le implicazioni operative per lo sviluppo del “piano”

3.4 La programmazione delle attività

3.1 Come intendere il “piano di accoglienza”

3.1.1 Le specificità del Giubileo ed i presupposti del “piano”

3.1.2 Gli obiettivi e le funzioni previste per il “piano”

3.1.1 Le specificità del Giubileo ed i presupposti del “piano”

Il Giubileo del 2000 solleciterà il sistema di accoglienza di Roma e del Lazio in misura assolutamente eccezionale. Lo sforzo organizzativo per fare fronte alle esigenze dei visitatori e del territorio è enorme: i progetti proposti dalle Amministrazioni pubbliche a Roma e nel Lazio e ammessi al finanziamento speciale per il Giubileo (con un costo previsto di 3.500 miliardi di lire) sono oltre 500, mentre in tutto il mondo più di 100 Comitati Nazionali stanno già preparando l'Anno Santo. L'afflusso aggiuntivo di risorse economiche generato dal flusso di visitatori nel 2000 può essere prudenzialmente stimato in 3.000 miliardi di lire.

Il carattere dell'Evento

- Le **previsioni preliminari** (e quindi chiaramente provvisorie) formulate dall'Agenzia per le **previsioni dei flussi** di visitatori per il Giubileo, si basano sull'utilizzazione di una serie di **indicatori** significativi¹ e sulla costruzione di scenari che tengono conto delle stime più attendibili sull'evoluzione della “domanda” mondiale di turismo, dei vincoli collegati alla capacità del sistema ricettivo e dei sistemi di trasporto e della capienza dei principali luoghi di culto. Tali previsioni riguardano per ora la sola città di Roma e fin dai prossimi mesi saranno estese alla regione Lazio.

Secondo la metodologia utilizzata, che prevede aggiornamenti periodici sino al 1999, il numero complessivo di “**arrivi**” a Roma nell'anno 2000 potrà essere di circa **17 milioni di persone**, di cui poco meno di **9 milioni** saranno costituiti da **pellegrini**. A queste stime corrisponde un numero di **arrivi medi**

¹ **arrivi**: le persone che arriveranno a Roma (sia quelle che vi pernoveranno che quelle che ripartiranno in giornata);

presenze con pernottamento: numero di posti letto effettivamente occupati in una determinata notte;

presenze diurne: numero di visitatori presenti a Roma nel corso di una determinata giornata (sia che abbiano pernottato la notte prima sia che siano arrivati in quella medesima giornata).

giornalieri pari a circa 25.000 pellegrini e circa 24.000 turisti, per un totale di **49.000 persone** (circa il doppio degli arrivi attuali).

Per la stima delle **"presenze con pernottamento"**, si considera che i pellegrini soggiornino a Roma un tempo mediamente più breve del turista ordinario (1,5 giorni invece degli attuali 2,5 giorni) e che inoltre il pellegrinaggio veda una forte presenza di escursionisti, cioè di visitatori che si fermano in città solo durante la giornata, per partecipare alle cerimonie che saranno organizzate. In questa ipotesi il numero complessivo di **presenze con pernottamento** potrebbe essere mediamente di **84.000 persone al giorno**, di cui circa **33.000 pellegrini** (la cui media di pernottamento è in questa ipotesi inferiore a quella degli altri visitatori).

La **"presenza diurna"** di pellegrini è stimata invece a circa **60.000 persone**, rispetto ad una media stimata di turisti di 58.000 persone, per un totale medio giornaliero di circa **118.000 persone** (circa il doppio delle presenze diurne di visitatori rilevate attualmente). In termini di **presenze diurne complessive annue**, ciò significa un numero di circa **21 milioni di pellegrini** e di circa 20 milioni di turisti, per un totale di **41 milioni di persone**.

A questa cifra va aggiunta la quota di pellegrini che affluiranno per le grandi celebrazioni speciali che saranno organizzate durante l'Anno Santo. In attesa di una valutazione più accurata, che sarà possibile solo dopo la definizione del calendario degli eventi da parte della Chiesa, si ipotizza che questo afflusso speciale (per il quale dovranno essere previste misure particolari di accoglienza) sia di circa **5 milioni di presenze diurne di pellegrini** complessivamente durante l'anno del Giubileo.

Queste previsioni sono basate sul presupposto che la capacità delle risorse attualmente disponibili per i visitatori (capacità ricettiva, capacità del sistema di trasporto, capienza delle aree di visita) non venga sensibilmente modificata rispetto al quadro attuale. Se invece le politiche di intervento per l'accoglienza consentissero l'incremento della capacità dell'offerta, si può ipotizzare che anche i flussi massimi di pellegrini possano essere

incrementati, fino alla soglia di **37.000 arrivi medi giornalieri, 49.000 pernottamenti e 88.000 presenze diurne** medie al giorno. In questo caso, le **presenze diurne** di pellegrini potrebbero superare, nell'anno 2000, i **30 milioni**, a cui andrebbero comunque aggiunti i pellegrini che parteciperanno agli eventi straordinari.

- Il **fatturato diretto** connesso alle spese "turistiche" che saranno sostenute nell'anno 2000 a Roma e negli altri luoghi di celebrazione del Giubileo, è stato prudenzialmente stimato dal Prof. Paolo Leon, nell'ambito dei lavori della "Convenzione" del 2-3 maggio 1995, in circa **3.000 miliardi di lire**. A questo va aggiunto un fatturato indiretto di almeno 1.000 miliardi di lire.
- L'**attività iniziale di preparazione** è già iniziata: il "Piano generale degli interventi" per il Giubileo è stato approvato e prevede il finanziamento di oltre 500 progetti di iniziativa pubblica a Roma e nel Lazio, cui si debbono aggiungere le attività ordinarie di tutte le Istituzioni pubbliche e le numerose iniziative provenienti dal settore privato. L'organizzazione dei pellegrinaggi nei paesi di provenienza è affidata ad oltre 100 Comitati nazionali coordinati dal Comitato centrale del Grande Giubileo del 2000.
- Le **risorse straordinarie** stanziato dallo Stato italiano per la preparazione del Giubileo sono pari a 3.500 miliardi di lire. L'entità degli investimenti per opere pubbliche programmate nei territori interessati da qui al 2000 nell'ambito delle politiche ordinarie ammonta a poco meno di 8.700 miliardi di lire, a cui si dovranno aggiungere gli investimenti provenienti dal settore privato e quelli specificamente necessari per servizi di accoglienza ancora non previsti e definiti.

Agli aspetti quantitativi sinteticamente indicati si aggiungono considerazioni di tipo qualitativo di pari importanza.

- I pellegrini, soggetti principali del Giubileo, manifesteranno esigenze differenti da quelle tipiche di altri grandi eventi. Elevata sarà la presenza di anziani o portatori di handicap. In linea generale la propensione alla spesa

sarà probabilmente minore e certamente diversa da quella dei turisti tradizionali, con un evidente impatto sulla tipologia di servizi che verranno richiesti e sulla necessità di attivare politiche legate al “sociale”.

- **L'estesa durata temporale del Giubileo** amplifica i potenziali disagi che comporterà la condivisione di una parte dei servizi urbani tra i visitatori e gli abitanti di una città che nell'anno 2000 dovrà continuare a svolgere nella forma più ordinata possibile la propria attività ordinaria. Le principali manifestazioni di rilevanza mondiale hanno in genere una durata non superiore a tre mesi e, più frequentemente, inferiore: questo comporta la necessità di “preparare” la Città e la Regione all'Evento, realizzando strutture stabili che debbono essere inserite adeguatamente nel contesto urbano e territoriale.
- **La particolarità del luogo in cui l'Evento si svolge comporta un significativo ampliamento del “focus” dell'accoglienza.** Roma è la più importante “città d'arte” del mondo, con un centro storico ricco di monumenti, ma con una dotazione di servizi che oggi è insufficiente a garantire una buona “accoglienza” a tutti i pellegrini e visitatori che sono attesi per il 2000. Fortunatamente il Lazio dispone di attrattive turistiche e storiche di prim'ordine nonché di capacità ricettive consistenti, che vanno quindi adeguatamente valorizzate e utilizzate.

Il valore del coinvolgimento dei residenti

Se i pellegrini costituiscono l'elemento chiave dell'Evento, il suo successo non può essere conseguito senza un largo coinvolgimento dei residenti nella città e nei luoghi che lo ospitano, che potrà conferire un valore aggiuntivo a tutte le iniziative che verranno realizzate per il Giubileo.

- **Occorre sensibilizzare e coinvolgere i cittadini residenti** nei territori destinati all'accoglienza sul significato e sulla portata dell'Evento, stimolando e organizzando la loro collaborazione nell'ospitalità e nell'attenzione verso i pellegrini.
- Il "piano di accoglienza" deve garantire una **chiara, precisa, tempestiva informazione** in modo da favorire un **intenso contatto** tra la città dei pellegrini e quella che si prepara ad accoglierli e sviluppare nei cittadini un'attitudine positiva all'ospitalità. Si tratta di suscitare, attraverso una costante opera di informazione e trasparenza, "uno spirito e una mentalità" dell'accoglienza nei cittadini e nei residenti, preparandoli ad affrontare gli inevitabili disagi dell'anno 2000 con un atteggiamento costruttivo e disponibile.
- Il contributo del "volontariato" può essere decisivo. E' però essenziale, così come ha dimostrato anche la recente esperienza di Atlanta, che la sua utilizzazione avvenga con i caratteri della massima professionalità, con compiti e responsabilità molto ben definite, all'interno di un'organizzazione altamente affidabile.

Lo stato dell'arte nella preparazione del Giubileo

L'accoglienza rappresenta un aspetto centrale dell'organizzazione delle celebrazioni del Giubileo. La sua preparazione risulta, ad oggi, ancora limitata alla fase dell'avviamento e di identificazione delle opzioni strategiche, sebbene alcune attività progettuali e alcune realizzazioni riguardanti opere previste nell'ambito dei programmi "ordinari" siano già in corso di attuazione e il cui completamento sarà determinante ai fini di una buona accoglienza dei pellegrini.

Per quel che riguarda le competenze dello Stato italiano, i punti più qualificanti delle attività sinora realizzate sono:

- la definizione preliminare degli obiettivi della preparazione di Roma al 2000 contenuti nel **"Programma per la Roma del Giubileo"** da parte del Sindaco di Roma;
- la costituzione della **Commissione mista Italo-Vaticana**, che ad oggi si è riunita dodici volte;
- l'approvazione della **Legge Finanziaria 1996** e dei relativi stanziamenti;
- l'emanazione del **decreto legge n.225 del 26 aprile 1996** "Misure urgenti per il Grande Giubileo del 2000", reiterato con modifiche più volte e da ultimo con il **decreto legge n.455 del 30 agosto 1996**;
- l'approvazione, da parte della Commissione Nazionale per Roma Capitale nella seduta dell'8 luglio 1996, del **"Piano generale degli interventi"** per il Giubileo;
- l'avvio, nell'ambito delle politiche ordinarie, di alcune **opere infrastrutturali** finalizzate all'anno 2000;
- la costituzione dell'**Agenzia romana per la preparazione del Giubileo** che ha provveduto alla formulazione di alcuni documenti sul metodo di lavoro ed ha svolto attività di pianificazione, progettazione, consulenza e assistenza tecnica in favore delle Amministrazioni pubbliche interessate. Per loro conto l'Agenzia ha coordinato in via esclusiva l'**istruttoria del "Piano generale**

degli interventi" che è stato approvato dalla Commissione Nazionale per Roma Capitale nella seduta dell'8 luglio 1996.

L'entrata in vigore del decreto legge 349/96 ha introdotto elementi di novità che modificano sostanzialmente lo scenario al quale fa riferimento lo Statuto dell'Agenzia. In particolare non vengono attribuite all'Agenzia quelle attività di pianificazione e di coordinamento operativo degli interventi che sono previste nel suo Statuto e che hanno caratterizzato i suoi primi 12 mesi di lavoro. E' lasciata alle Istituzioni pubbliche interessate la facoltà di affidare all'Agenzia le attività concernenti il "piano di accoglienza" ed il "monitoraggio";

- **l'affidamento all'Agenzia**, nel gennaio 1996, da parte del Comune di Roma, degli incarichi per la **redazione del "Piano di coordinamento e gestione delle aree circostanti le Basiliche di San Pietro, San Paolo fuori le Mura, San Giovanni in Laterano (compresa Santa Maria Maggiore e Santa Croce in Gerusalemme)"** e per la realizzazione del **"Progetto informatico e telematico per la gestione delle attività connesse al Giubileo"**.

3.1.2. Gli obiettivi e le funzioni previste per il “piano”

Gli obiettivi

Premesso che la definizione degli obiettivi specifici del “piano di accoglienza” farà parte integrante del processo di elaborazione del “piano” stesso, è possibile fin d'ora indicare che le sue finalità generali saranno:

- **garantire** lo svolgimento regolare dell'Evento evitando al tempo stesso l'insorgere di situazioni di forte criticità a Roma e nel Lazio in relazione all'Evento;
- nel periodo antecedente l'Evento, **utilizzare** tutte le possibili sinergie tra i numerosissimi soggetti interessati, nonché massimizzare i contributi e le opportunità di coinvolgimento di tutti gli Enti pubblici e privati preposti all'accoglienza e alle attività collegate;
- prima, durante e dopo lo svolgimento dell'Evento, **costituire** il principale veicolo conoscitivo e di programmazione delle attività inerenti l'accoglienza, operando anche come strumento fondamentale per la trasparenza e la partecipazione.

Le funzioni

Per aderire a queste finalità il “piano di accoglienza” dovrà sviluppare e presiedere ad alcune funzioni fondamentali per la sua concreta attuazione:

- **inventariare** le attività fondamentali e le opere che dovranno essere realizzate, definendo i compiti, i tempi e le modalità di realizzazione;
- **prevedere** gli afflussi e la loro distribuzione, identificando per ciascun segmento di visitatori necessità, interessi ed aspettative;
- **predisporre** i piani di coordinamento e gestione delle aree circostanti i luoghi di culto e di visita a Roma e nel Lazio che saranno maggiormente interessati dal pellegrinaggio;

- **costituire** un sistema di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni finalizzate alla preparazione dell'accoglienza;
- **progettare**, almeno a livello di fattibilità, i servizi informatico-telematici per le prenotazioni, la comunicazione, la mobilità, ecc.;
- **assicurare** i contatti informativi e tecnici con gli organismi della Santa Sede (Comitato Centrale del Giubileo dell'Anno 2000, Diocesi di Roma, ecc.) al fine di attivare ogni utile sinergia per la preparazione dell'accoglienza;
- **informare**, soddisfacendo le esigenze dei diversi interlocutori, in relazione agli eventi religiosi e laici, ai servizi di base, infrastrutturali, alle opere e ai servizi alla persona, creando le condizioni per una stretta sintonia con gli Enti responsabili delle principali realizzazioni;
- **assistere**, sotto il profilo tecnico, le Autorità di Governo e le Amministrazioni pubbliche, in relazione all'istruttoria delle loro funzioni finalizzate all'attuazione del "piano di accoglienza";
- **fornire** alle Autorità di Governo e alle Amministrazioni pubbliche tutte le informazioni tecniche necessarie per assumere le decisioni;
- **comunicare** all'opinione pubblica ogni utile informazione su eventi, attività, realizzazioni, servizi in cui si articola l'accoglienza;
- **sviluppare** le attività di **marketing** e di promozione dell'immagine di Roma e del Lazio nel 2000 con il duplice scopo di consolidare e concretizzare la partecipazione degli operatori interessati e di attrarre ulteriori risorse e competenze da finalizzare ad un positivo svolgimento dell'Evento;
- **monitorare** lo stato di avanzamento delle diverse realizzazioni e l'erogazione dei servizi. Esiste una proposta operativa specifica dell'Agenzia che individua in una forma di monitoraggio "leggero" (dal punto di vista burocratico-amministrativo) lo strumento che potrebbe consentire il controllo dello sviluppo del sistema di accoglienza nel tempo, al fine di adeguare l'offerta alla domanda e di risolvere problemi organizzativi e ricettivi che dovessero man mano manifestarsi. Anche questa funzione, per essere efficace, andrà gestita in maniera **unitaria**;

- **definire**, sotto il profilo tecnico e progettuale di massima, azioni di risposta al verificarsi di problemi e di fenomeni di discontinuità nel sistema di accoglienza.