

affronta i temi dell'accoglienza, dei servizi di informazione e di assistenza ai pellegrini, della sicurezza dei luoghi e delle persone, della mobilità, dell'accessibilità, della riqualificazione urbana e della gestione delle aree durante il 2000.

Il piano relativo ai percorsi giubilari, agli altri luoghi di culto e di visita, nonché delle catacombe è in fase di elaborazione e sarà terminato per il mese di settembre 1997.

5. Il “master plan”

Indispensabile strumento di lavoro. Sintesi della pianificazione delle attività che costituiscono il contenuto del “piano di accoglienza”.

La pianificazione di un processo complesso come il “piano di accoglienza” per il Giubileo richiede l'adozione di strumenti che, pur con la massima flessibilità, consentano di trasformare le singole attività in altrettante componenti di un sistema organizzato e coerente.

Altri soggetti con forti esigenze di pianificazione, come la grande industria, le forze armate, le grandi aziende di servizio, i gestori delle grandi infrastrutture a rete, risolvono questo problema organizzativo ricorrendo a programmi unitari nei quali compaiono simultaneamente tutti gli ambiti di intervento: gli obiettivi, i soggetti responsabili, i piani di lavoro, le fasi di lavorazione, le interconnessioni, i piani di gestione e di controllo, l'utilizzo delle risorse finanziarie e così via.

A questo tipo di impostazione si ispira direttamente il “master plan” del “piano di accoglienza”.

Il “master plan” rappresenta il quadro di riferimento dell'insieme delle attività di progettazione, organizzazione, informazione e gestione previste dal programma elaborato dall'Agenzia. È stato pensato come un contenitore aperto e flessibile, soggetto a continui aggiornamenti.

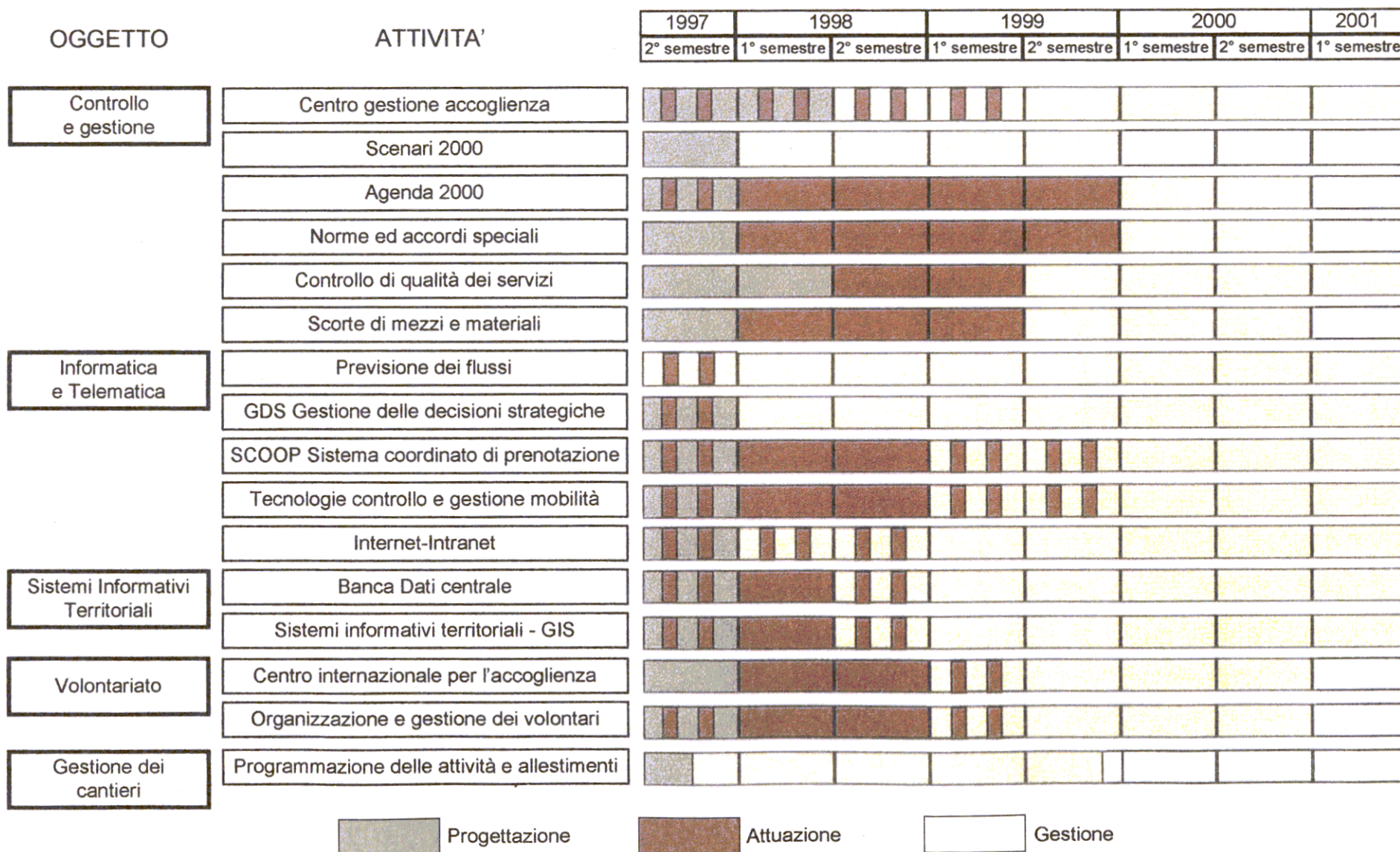
La prima versione del “master plan” (vedi Allegato C) fa parte integrante di questo documento, anzi ne costituisce l'asse portante. Tuttavia, poiché la realizzazione del “piano di accoglienza”, a causa delle numerose variabili cui è sottoposto, deve essere considerato un vero e proprio “processo”, in continua evoluzione e sviluppo, il “master plan” sarà soggetto a continui aggiornamenti fino alla fine del 1999 con le seguenti cadenze semestrali:

- 31 ottobre 1997
- 31 maggio 1998
- 31 ottobre 1998
- 31 maggio 1999
- 31 ottobre 1999.

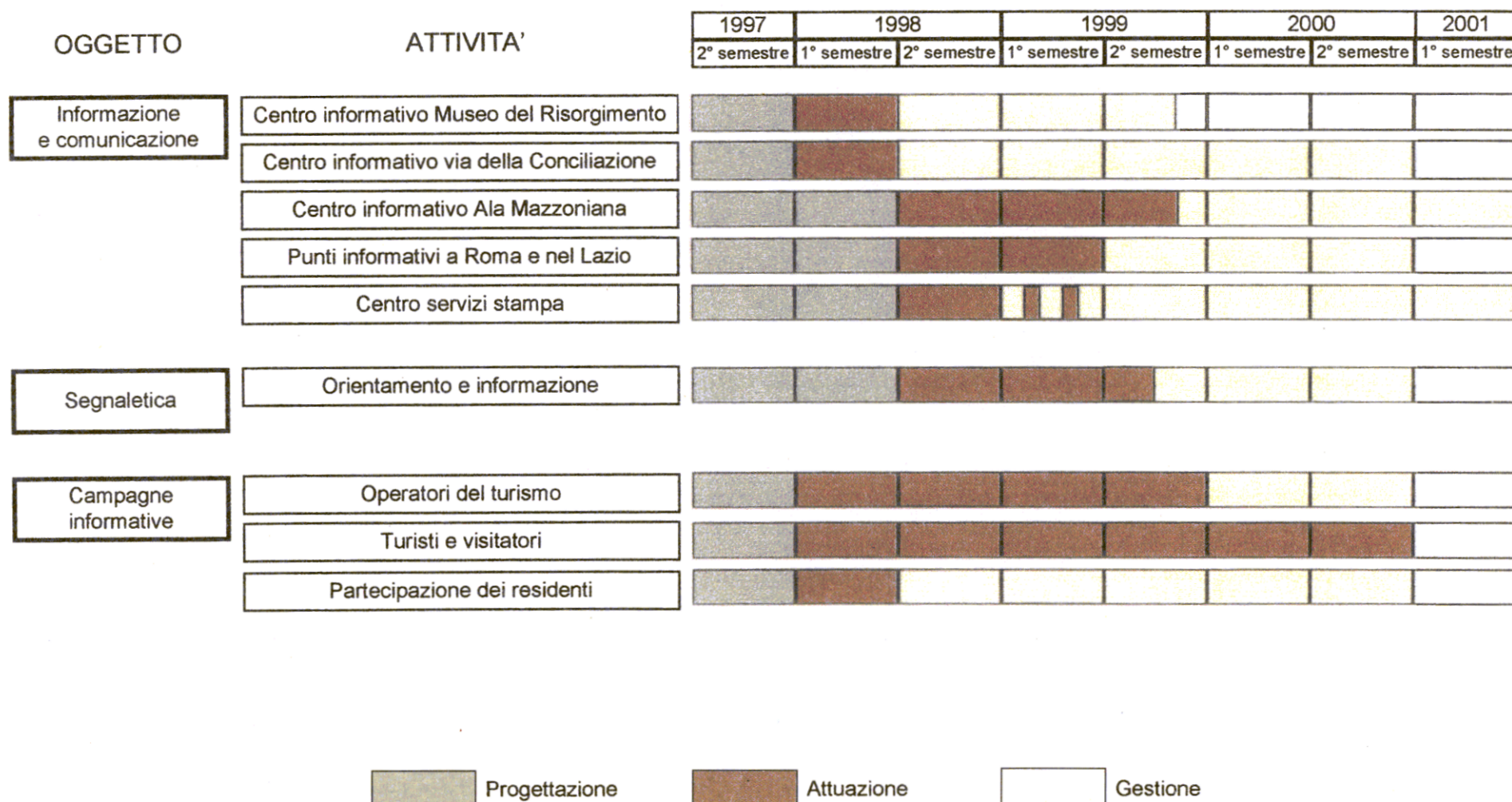
Da ogni aggiornamento sarà possibile trarre un'immagine immediata e esauriente dello stato d'avanzamento del "piano" e dell'evoluzione della programmazione. Gli aggiornamenti forniranno però anche indicazioni operative. Infatti, oltre a registrare l'andamento delle attività e i risultati conseguiti, il "master plan" sarà in grado di fare emergere lacune realizzative, sfasamenti temporali, priorità settoriali, insieme all'eventuale necessità di nuove istruttorie progettuali.

Dall'esame della situazione attuale (vedi schemi 1, 2 e 3) emerge con assoluta evidenza come il ritardo verificatosi nell'erogazione dei finanziamenti renda necessario concentrare tutte le attività progettuali nel 1997, oltre che avviare immediatamente, là dove possibile, le fasi realizzative soprattutto per quelle attività che hanno rilevanza strategica e la cui esecuzione presenta tempi ormai non più comprimibili.

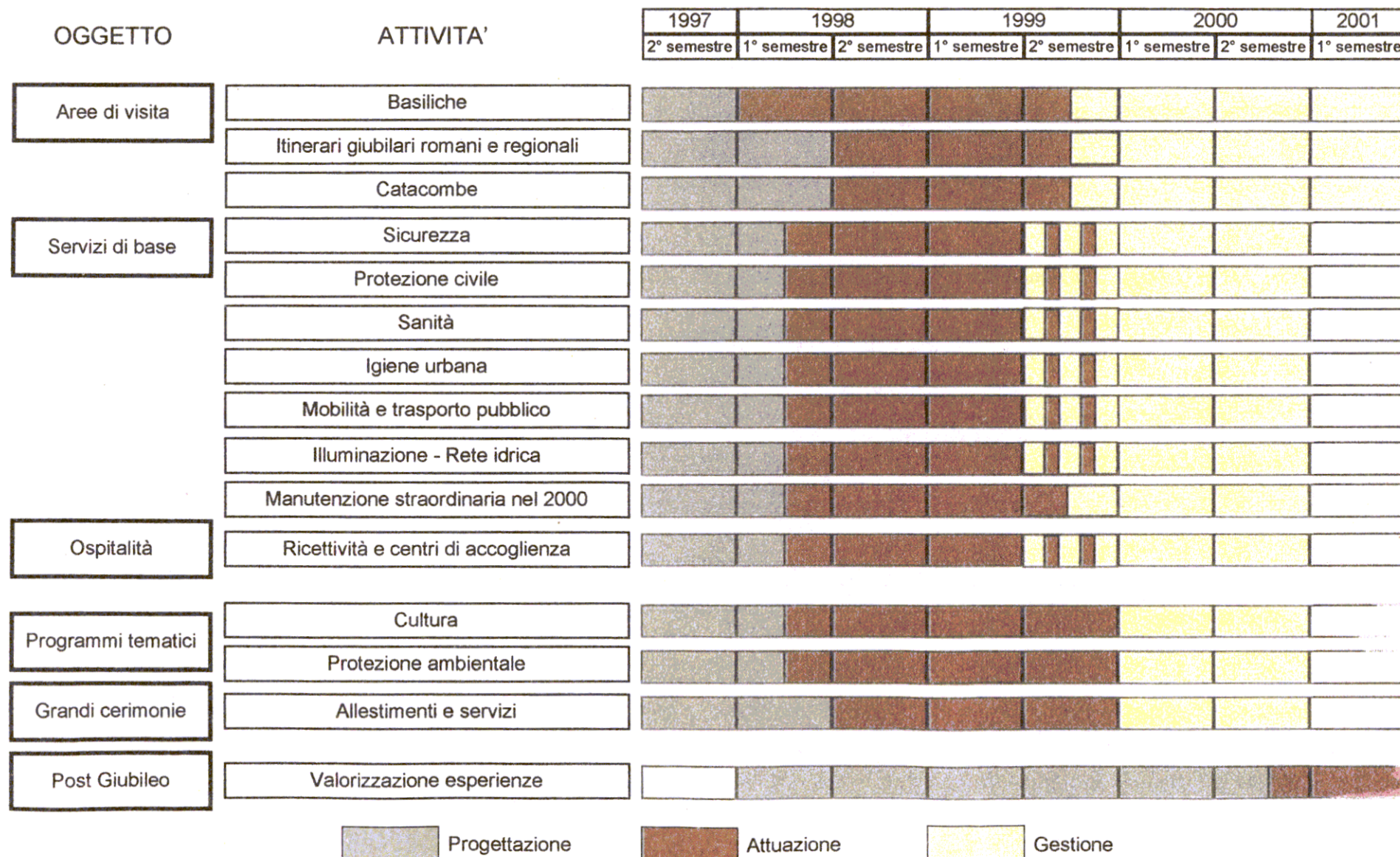
Master Plan dell'accoglienza: Gestione



Master Plan dell'accoglienza: Informazione



Master Plan dell'accoglienza: Organizzazione



6. Le attività comprese nel “piano di accoglienza”: gestione, informazione, organizzazione, finanza

Il “piano di accoglienza” predisposto dall’Agenzia è un sistema di attività e interventi molto articolato. Ha una struttura a rete, al cui interno ogni passaggio formale e ogni scelta operativa vanno sempre visti nell’insieme delle loro interconnessioni. Le attività del “piano” sono articolate in quattro grandi sezioni:

- la gestione operativa dell'accoglienza;
- l'informazione a pellegrini, turisti e cittadini;
- l'organizzazione del 2000;
- le risorse finanziarie.

6.1. La gestione

L’Agenzia ha progettato un modello di gestione dell’accoglienza basato sulla realizzazione e sull’utilizzazione di una serie di strumenti flessibili, in grado di garantire ai diversi soggetti cui è affidato il programma, un controllo costante sull’efficacia dei singoli interventi e del sistema nel suo complesso.

6.1.1 Il Centro gestione accoglienza

Il Centro gestione accoglienza è il luogo fisico e tecnico nel quale vengono assunte le decisioni sulla gestione dell’accoglienza e sulla comunicazione all’opinione pubblica.

Nei compiti del Centro rientrano numerose funzioni strategiche:

- organizzazione e gestione delle misure e delle azioni in grado di prevenire o risolvere situazioni specifiche o criticità legate al soggiorno nella città e nel territorio regionale, alla visita ai luoghi di culto, alla partecipazione alle celebrazioni religiose;

- gestione del programma delle manifestazioni che si svolgeranno nell'anno 2000 a Roma e nel Lazio;
- previsione e simulazione di eventuali situazioni di rischio legate a fattori esterni, a imprevisti, a luoghi particolari o a situazioni problematiche dal punto logistico;
- acquisizione, sintesi e restituzione delle informazioni necessarie per la gestione dell'evento.

Il Centro riunirà, in modo coordinato, le istituzioni e i soggetti che svolgono, direttamente o indirettamente, un ruolo operativo nel sistema dell'accoglienza. Al suo interno siederanno inizialmente, oltre all'Agenzia, le aziende fornitrici di servizi (ACEA, AMA, ATAC, COTRAL, STA) e l'Istituzione della Polizia Municipale. A questo primo nucleo si aggiungeranno in seguito i rappresentanti della sanità, della sicurezza pubblica e della protezione civile, oltre alle aziende che gestiscono le grandi reti interessate dal flusso dei visitatori (autostrade, aeroporti, ferrovie, eccetera).

Tutti questi soggetti prenderanno decisioni, stabiliranno priorità, coordineranno interventi, utilizzando le tecnologie avanzate e i sistemi operativi predisposti dall'Agenzia: innanzitutto una Banca dati centrale collegata ad un sistema informativo territoriale, poi l'agenda informatizzata delle celebrazioni e degli eventi del 2000, i sistemi informatici e telematici per le previsioni dei flussi, per le prenotazioni dei servizi, per il controllo e la gestione della mobilità, per l'informazione e la comunicazione.

Un ausilio fondamentale per l'attività di gestione verrà anche fornito dai modelli di simulazione sviluppati nell'ambito di uno speciale programma informatico denominato "sistema di supporto alle decisioni strategiche" che, rappresentando le diverse dinamiche dello svolgimento del Giubileo, sia in condizioni ordinarie che straordinarie, e simulando le possibili emergenze, agevolerà la pianificazione e i processi decisionali.

La sede del Centro sarà in piazza Adriana, 12. Il Centro propriamente inteso avrà una superficie di 420 m², mentre gli uffici ne occuperanno altri 200. La progettazione è già stata avviata e si concluderà il 30 novembre 1997. Gli uffici saranno funzionanti a partire dal 1 gennaio 1998. Entro la fine del 1998 verrà completato l'allestimento del Centro, in cui lavoreranno

stabilmente, nel biennio 1998-1999, due dirigenti, sei collaboratori, quattro tecnici informatici, oltre a vari esperti e a gruppi di lavoro interdisciplinari. Il finanziamento necessario per la realizzazione del Centro ammonta a 10 miliardi di lire, mentre i costi di gestione stimati per il periodo 1998-2000 sono di 6 miliardi.

6.1.2 La Banca dati centrale

La Banca dati centrale è contemporaneamente l'archivio e il cervello del Centro gestione accoglienza.

La Banca dati costituirà anche la base informativa per una numerosa serie di servizi all'opinione pubblica.

Nella Banca dati centrale verranno fatte confluire, utilizzando e integrando le banche dati di settore e i sistemi informativi già esistenti, tutte le informazioni necessarie a gestire l'accoglienza e a facilitare il soggiorno di pellegrini e visitatori durante il 2000.

Le informazioni contenute nella Banca dati riguarderanno tutti i settori di particolare rilievo per il programma dell'accoglienza:

- luoghi di culto, di visita, percorsi e itinerari giubilari
- ricettività alberghiera e extra alberghiera
- servizi sanitari e di emergenza
- servizi di pubblica sicurezza
- servizi generali e di pubblica utilità
- servizi di accoglienza sociale e di solidarietà
- servizi di igiene urbana
- servizi commerciali
- scorte di mezzi e materiali
- turismo e cultura
- eventi e manifestazioni del 2000
- storia e origini del Giubileo.

I risultati di questa capillare raccolta di informazioni consentiranno alle istituzioni pubbliche, ai pellegrini, ai visitatori e ai cittadini di conoscere giorno per giorno il **calendario delle celebrazioni** religiose, l'offerta della ricettività (alberghiera e non), dei servizi di trasporto o di pubblica utilità, degli **esercizi commerciali**, l'organizzazione della sanità e della sicurezza,

di informarsi sulle **proposte turistiche e culturali**, sui **percorsi e gli itinerari** più interessanti o più praticabili all'interno della città, sul **programma delle manifestazioni**.

Per avviare la costruzione della Banca dati l'Agenzia ha programmato una serie di attività, alcune delle quali già concluse, altre in via di realizzazione, altre ancora in procinto di essere avviate.

La costituzione della Banca dati ha avuto inizio già dal 1996 con un'analisi puntuale (vedi Allegato D) del **fabbisogno informativo globale dell'accoglienza**. Realizzata avvalendosi della collaborazione scientifica dell'Istituto di Analisi dei Sistemi del CNR, lo studio ha individuato con precisione tutti i soggetti, i servizi, i progetti e i luoghi che compongono il sistema dell'accoglienza, in modo da determinare quantità e qualità dei flussi informativi e dimensionare quindi correttamente la Banca dati.

In relazione al fabbisogno informativo, l'Agenzia ha avviato una serie di censimenti. Il primo ha riguardato tutti i progetti che rientrano nel "**Piano degli interventi**", mentre un secondo, più ampio, ha avuto come tema il coordinamento e la gestione delle **aree circostanti le grandi basiliche romane**. Sono state raccolte informazioni sui percorsi giubilari, sulle condizioni di accessibilità, sui servizi disponibili.

Un'altra importante attività di raccolta dati è stata realizzata nell'ambito del sistema di **previsione dei flussi dei visitatori** per l'anno 2000. I suoi risultati hanno consentito la realizzazione di una banca dati che verrà aggiornata nel tempo, e che raccoglie tutte le informazioni utili sulla mobilità religiosa e sui flussi turistici, in base alla raccolta tanto delle serie storiche, quanto dei dati aggiornati sui flussi locali e internazionali. Allo stesso scopo, per definire con la maggiore attendibilità possibile le caratteristiche quantitative e qualitative dei flussi, sono stati raccolti nel sistema informativo i principali indicatori socioeconomici (demografici, sanitari, ambientali, religiosi).

Fra le attività tuttora in corso per la realizzazione della Banca dati centrale figurano invece:

- il censimento delle banche dati e dei sistemi informativi esistenti a livello regionale (in collaborazione con le società ESRI - Italia);

- la predisposizione di una base cartografica omogenea di Roma e del Lazio;
- la stesura dell'inventario delle scorte di mezzi e materiali per l'accoglienza (in collaborazione con Infocamere);
- la preparazione dell'Agenda 2000, che raccoglie eventi e manifestazioni laiche e religiose, ordinarie e straordinarie;
- le informazioni disponibili su musei, gallerie, aree archeologiche, accademie, istituti culturali, università, associazioni, teatri, sedi espositive;
- i risultati di una grande ricerca sulla storia del Giubileo condotta in collaborazione con il Consorzio Biblioteche Archivi e Istituti Culturali di Roma, di cui fanno parte l'Enciclopedia Treccani, l'Istituto Gramsci, la Fondazione Basso, l'Istituto Sturzo e la Società Geografica Italiana.

In collaborazione con i soggetti istituzionali competenti, verrà infine avviata la raccolta di serie specifiche di dati, destinate a fornire informazioni su alcuni settori strategici dell'accoglienza:

- il numero delle strutture ad alta capacità ricettiva come caserme, scuole, centri sportivi e mense, da destinare all'ospitalità temporanea di giovani, volontari o particolari categorie di pellegrini;
- il numero effettivo e il tipo di posti letto che il settore alberghiero ed extra alberghiero è in grado di fornire a Roma e nel Lazio;
- i servizi operativi per la sicurezza, la protezione civile, la sanità;
- la disponibilità delle aree da destinare a una gamma molto ampia di usi, dal parcheggio alla ristorazione, dal tempo libero all'aggregazione.

La prima fase delle attività di censimento sarà conclusa nel dicembre del 1997.

6.1.3 L'Agenda 2000

Il numero e la varietà delle attività e delle funzioni che si svolgeranno a Roma e nel Lazio durante l'anno 2000, saranno di tale dimensione e complessità che sembra indispensabile disporre di uno strumento in grado di raccogliere e descrivere in forma unitaria e coordinata il calendario degli avvenimenti.

L'Agenda 2000 sarà un documento informatizzato nel quale verranno riportati tutti gli eventi che avranno come teatro il territorio

metropolitano di Roma, sia quelli legati alle celebrazioni del Giubileo, sia quelli che la città e la regione decideranno di organizzare nel corso dell'anno.

L'importanza dell'Agenda nel processo di gestione è doppia.

Da una parte, chi dovrà gestire il programma di accoglienza la utilizzerà per valutare l'impatto di manifestazioni e appuntamenti - considerati separatamente, ma anche nel loro insieme e nelle loro eventuali concomitanze - sulla vita della città. In questo senso l'Agenda rappresenta uno degli strumenti operativi più importanti del Centro gestione accoglienza.

Dall'altra, le informazioni contenute nell'Agenda, e diffuse attraverso prodotti informativi diversi, forniranno a pellegrini, visitatori e cittadini una guida completa ed esauriente al calendario degli eventi e alla visita alla città.

Il censimento e la raccolta delle informazioni destinate a entrare nell'Agenda sono già stati avviati.

Nel prototipo dimostrativo che sarà realizzato dall'Agenzia alla fine del 1997 verranno raccolte, classificate e organizzate tutte le informazioni che a quella data risulteranno disponibili nei diversi settori nei quali sarà organizzata l'Agenda. Che sono in particolare:

- celebrazioni religiose ordinarie e straordinarie;
- feste nazionali, civili e istituzionali;
- visite ufficiali programmate da rappresentanti di altri paesi;
- ricorrenze e "giornate" mondiali e nazionali;
- manifestazioni politiche, sindacali e sportive;
- fiere, congressi;
- calendari scolastici e universitari;
- tempi e orari in grado di influire sullo svolgimento degli eventi e sul funzionamento della città: orari del commercio, dei servizi, degli spettacoli.

Le informazioni contenute nell'Agenda confluiranno nella Banca dati centrale e nel "sistema informativo territoriale" (GIS).

L'Agenda sarà **diffusa** attraverso:

- Centro gestione accoglienza
- Internet
- comunicazioni radio-televisive
- centri di accoglienza e ricettività
- Centri e punti informativi
- Centro servizi stampa
- campagne informative
- circuiti di distribuzione editoriali.

I **prodotti** informativi che ne verranno ricavati saranno:

- agenda annuale
- agenda settimanale
- calendario annuale
- comunicato stampa quotidiano.

6.1.4 L'informatica e la telematica

La disponibilità di risorse finanziarie destinate alla progettazione dei sistemi informativi e telematici, ha consentito all'Agenzia di portare a termine, entro il maggio 1997, **cinque importanti progetti** per la messa a punto di **altrettanti sistemi**: il sistema di **previsione** del flusso dei visitatori, il sistema di **gestione** delle decisioni strategiche, il sistema coordinato di **prenotazione**, il sistema di monitoraggio e di gestione della **mobilità**, il sistema di **informazione e comunicazione**.

6.1.4.1 Il sistema di previsione dei flussi

Il sistema di previsione dei flussi utilizza modelli matematici e di simulazione che elaborano dati sia di carattere statistico, sia provenienti da un programma di indagini predisposto appositamente.

Nel **settembre del 1996** l'Agenzia ha formulato, anche sulla base dei dati forniti dall'Ufficio Italiano Cambi e dall'ISTAT, le **prime stime del numero di arrivi, presenze e pernottamenti previsti per il 2000**. Il sistema

prevede un aggiornamento semestrale delle previsioni anche sulla base della realizzazione di **indagini dirette su campioni rappresentativi**. Le prime due indagini sono state svolte nei periodi di **Pasqua 1996 e 1997**. Un'ulteriore indagine è in programma nel **settembre del 1997**, in occasione del Congresso Eucaristico nazionale che si terrà a Bologna.

La **seconda serie di previsioni** è stata ultimata nel mese di **luglio 1997**, e fornisce oltre alla stima degli arrivi (vedi tabella e documento allegato), anche informazioni essenziali sui **paesi da cui pellegrini e visitatori provengono**, sul **periodo e la durata del loro soggiorno**, sulla loro **capacità di spesa**, sul modo in cui utilizzano i servizi, sui **luoghi di culto e di visita** scelti con maggiore frequenza.

Fra il secondo semestre del 1997 e il 1999 le indagini verranno ampliate e aggiornate in base alle prenotazioni effettive che man mano potranno essere rilevate. Sono previste rilevazioni semestrali. Nel 1998 verrà progettato un sistema di previsioni a breve termine la cui realizzazione verrà portata a termine entro il 1999. A partire dal 1 gennaio del 2000, il sistema di previsioni sarà utilizzato dai tecnici del Centro gestione accoglienza.

Il finanziamento per il primo stralcio funzionale del sistema di previsione ammonta a 6 miliardi di lire. Il finanziamento aggiuntivo necessario è di 4 miliardi.

Arrivi dei visitatori nell'area di Roma (dato annuo) Giubileo quotidiano						
	Italiani		Stranieri		Totale	
	Arrivi 1996	Arrivi 2000	Arrivi 1996	Arrivi 2000	Arrivi 1996	Arrivi 2000
Ricettività alberghiera ed extra alberghiera	2.185.000	4.000.000	3.130.000	5.000.000	5.315.000	9.000.000
Ospitalità in case private	680.000	2.400.000	650.000	1.400.000	1.330.000	3.800.000
Escursionisti	950.000	2.700.000	110.000	720.000	1.060.000	3.420.000
Totale	3.815.000	9.100.000	3.890.000	7.120.000	7.705.000	16.220.000

Fonte: Agenzia romana per la preparazione del Giubileo, luglio 1997

6.1.4.2 Il sistema di gestione delle decisioni strategiche

Il “sistema di gestione delle decisioni strategiche- GDS” consiste nella realizzazione di un ambiente di simulazione dei diversi scenari che potrebbero configurarsi durante lo svolgimento del Giubileo. Utilizzando questi procedimenti e applicando i “modelli di simulazione”, i soggetti responsabili dell'accoglienza potranno verificare la validità delle singole scelte progettuali, definire gli standard di qualità delle risposte, anticipare e prevenire le possibili situazioni critiche.

Anticipando la realizzazione del “sistema” ed anche a titolo sperimentale, l'Agenzia ha realizzato un prototipo per la simulazione della visita alle basiliche patriarcali di San Giovanni in Laterano, Santa Maria Maggiore, e Santa Croce in Gerusalemme, nonché del sistema delle catacombe dell'Appia Antica (San Callisto, San Sebastiano, Domitilla). Il prototipo, che ha fornito informazioni operative di grande interesse per l'elaborazione dei

“piani” delle Basiliche e per le istruttorie sugli itinerari giubilari, verrà esteso, nel corso del 1997, alla basilica di San Pietro.

Fra il 1998 e del 1999 verrà realizzata una serie di ‘dimostratori’, modelli semplificati di simulazione, grazie ai quali sarà possibile approfondire lo studio dei settori strategici del piano di accoglienza:

- luoghi di culto
- mobilità esterna e interna
- ricettività
- sanità
- sicurezza
- effetti economici ambientali
- valutazione della soddisfazione del visitatore.

Una prima parte del “sistema di gestione” verrà completata entro il 1997. Ampliato e riveduto nei due anni successivi, il Sistema diventerà nel 2000 uno strumento di supporto del Centro gestione accoglienza.

Il finanziamento per il periodo 1997-1999 è di 6 miliardi di lire. Il finanziamento aggiuntivo necessario è di 4 miliardi.

6.1.4.3 Il sistema coordinato di prenotazione SCOOP

Il “sistema coordinato di prenotazione SCOOP” rappresenta uno strumento fondamentale della programmazione dell'accoglienza, da cui dipende, per molti versi, il buon funzionamento dell'intero meccanismo.

Un efficace sistema coordinato di prenotazioni non rappresenta solo un indispensabile servizio per l'utente, ma costituisce anche un elemento decisivo per il controllo dei flussi e per la loro autoregolamentazione. Attraverso il sistema coordinato di prenotazione sarà possibile acquisire in anticipo le informazioni ed effettuare le prenotazioni sulla disponibilità (o l'indisponibilità) di posti sui mezzi di trasporto (aereo, treno), nelle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere, parcheggi per auto ed autobus, strutture di offerte culturali, eventi e manifestazioni. Pellegrini e visitatori, se vorranno, potranno quindi programmare la visita a Roma e nel Lazio nei periodi di minore affollamento, contribuendo a attenuare quei