

Al riguardo è opportuno sottolineare come in sede di prima applicazione della normativa solo poche domande erano state ritenute ammissibili, ragione per cui è stata poi necessaria la riapertura dei termini.

Contestualmente, nei primi mesi dell'anno, l'intero Consiglio di Amministrazione della Filas ha rassegnato le dimissioni.

L'ATTIVITA' SVOLTA DALL'AGENZIA

1. Nel periodo cui la presente relazione direttamente si riferisce, l'Agenzia ha compiutamente definito ed avviato la realizzazione di numerosi progetti, inquadrabili nelle attività affidatele dal Piano degli interventi, ed ha inoltre proseguito, e per la maggior parte ultimato, l'attività di assistenza tecnica al Comune di Roma.

Alla precedente relazione al Parlamento era stato allegato il “Piano di accoglienza” per il Giubileo il quale descrive sinteticamente le attività, i soggetti, i tempi, le fasi, le interconnessioni e le risorse finanziarie necessarie per l'attuazione dei diversi interventi. Considerando quindi come già noti i contenuti dei diversi progetti afferenti al “Piano di accoglienza”, in questa relazione si provvede a riferire sullo sviluppo delle attività relative alla sua attuazione, mantenendo lo stesso ordine e la stessa articolazione già seguita nella elaborazione del “piano”.

Il “Piano di accoglienza” è un sistema di attività e interventi molto articolato ed ha una struttura a rete, al cui interno ogni passaggio formale e ogni scelta operativa vanno sempre visti nell'insieme delle loro interconnessioni.

Seguendo la struttura del “piano”, le attività dell'Agenzia possono essere articolate in tre grandi comparti:

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

La realizzazione delle varie attività, considerate le numerose variabili che hanno sinora condizionato e che presumibilmente continueranno a condizionare per il futuro la preparazione del Giubileo, deve essere considerata come un processo in continua evoluzione, soggetto ad un aggiornamento periodico.

2. Il “**Master Plan**”, redatto il 25 luglio 1997 ed allegato alla relazione semestrale relativa al primo semestre del 1997, costituisce il quadro di riferimento dell'insieme delle attività di progettazione, organizzazione, informazione e gestione previste e indica gli obiettivi, i soggetti

responsabili, i piani di lavoro, le fasi, le interconnessioni, e l'impiego delle risorse finanziarie per ciascuna componente del piano.

Il "Master Plan" rappresenta il risultato sintetico dell'attività di pianificazione e di programmazione dell'Agenzia, prevede continui aggiornamenti e, attraverso la sua evoluzione, fornisce lo stato di avanzamento delle attività, nonché le indicazioni operative necessarie per il loro sviluppo.

Il "Master Plan" prevede periodici aggiornamenti nei mesi di maggio e ottobre del 1998 e del 1999.

3. Le attività che l'Agenzia svolge, presentano un forte interesse per numerosissime istituzioni pubbliche e per altrettanti numerosi soggetti privati a vario titolo, direttamente o indirettamente, interessati alla preparazione del Giubileo ovvero al positivo svolgimento delle celebrazioni previste per l'anno 2000.

Lo straordinario interesse manifestato da più parti per le attività dell'Agenzia ha determinato molto rapidamente una forte domanda di informazione e di aggiornamento, alla quale l'Agenzia stessa ha fatto fronte in modo adeguato anche in ossequio ad una ormai consolidata esigenza di trasparenza cui sono tenuti tutti coloro che svolgono attività in qualche modo pubbliche, attraverso numerose "presentazioni" delle attività spesso organizzate nella propria sede, anche con l'ausilio di sussidi audiovisivi e nuove tecnologie.

Nel corso delle numerose presentazioni è stato presentato l'intero Piano dell'accoglienza articolato nei diversi progetti e sono stati illustrati obiettivi, strumenti, tempi di realizzazione e risorse necessarie.

Le innumerevoli "slides" attraverso le quali il "Piano" è stato illustrato hanno subito continui aggiornamenti anche grazie alle preziose indicazioni fornite dai soggetti intervenuti alle presentazioni.

Come è intuibile, tale attività ha comportato per l'Agenzia diversi costi sia per il personale impiegato sia per l'utilizzo dei diversi sussidi audiovisivi.

1. LA GESTIONE

Il modello di “gestione” definito nel “piano di accoglienza” prevede la realizzazione e l'utilizzazione di una complessa strumentazione ideata e progettata per garantire ai diversi soggetti cui saranno affidate le principali funzioni dell'accoglienza il massimo possibile dell'efficacia dei singoli interventi e del sistema nel suo complesso.

1.1. Centro Gestione Accoglienza (sala operativa)

Il Centro Gestione Accoglienza (sala operativa) è il luogo fisico e tecnico nel quale durante il Giubileo del 2000 verranno assunte, in maniera unitaria, le decisioni sulla gestione dell'accoglienza e sulle comunicazioni all'opinione pubblica.

Il Centro Gestione Accoglienza non si sovrappone a nessuna delle Sale Operative attualmente in esercizio (polizia, carabinieri, 118, vigili del fuoco, protezione civile, ecc.): la sua funzione è quella di integrare la loro operatività fornendo, quanto più in tempo reale possibile, quel “surplus” di indicazioni che derivano dall'osservazione e dalla conoscenza delle specialissime dinamiche che saranno determinate a Roma e nel suo territorio dagli straordinari afflussi di pellegrini e visitatori previsti per l'anno 2000.

E' evidente che queste informazioni saranno utilissime alle diverse istituzioni per assumere le decisioni più corrette via via necessarie.

Il Centro Gestione Accoglienza sarà allestito entro il mese di dicembre del 1999. Nel frattempo è stata realizzata la “Sala Situazione”, struttura “di servizio” del Centro Gestione Accoglienza e organizzata in una configurazione molto ridotta per il conseguimento di alcuni specifici obiettivi:

- sperimentare gli strumenti che l'Agenzia va predisponendo anche se in versione prototipica;
- acquisire esperienze di gestione su eventi religiosi e/o laici che avranno luogo nel corso del 1998 attraverso un “monitoraggio” diretto;
- verificare le soluzioni operative ed organizzative che saranno adottate nella configurazione definitiva del Centro Gestione Accoglienza.

La “Sala Situazione”, inaugurata il 12 aprile 1998, è ubicata presso gli uffici dell'Agenzia in piazza Adriana 12. La “Sala Situazione” deve ancora

completare l'integrazione dei propri strumenti operativi e sviluppare un adeguato e specifico software di gestione, questa eserciterà le proprie funzioni via via che saranno disponibili maggiori strumenti e risorse operative.

Alla fine del 1999 la "Sala Situazione" sarà utilizzata, previa adeguata riconfigurazione, come componente del Centro Gestione Accoglienza.

La "Sala Situazione" oggi si compone di due moduli distinti:

- Sala controllo
- Sala briefings operativi

La sua attrezzatura prevede i seguenti sistemi di gestione operativi:

- sistema di acquisizione della situazione, grazie al quale le singole realtà parziali (mobilità, traffico, sanità) vengono acquisite e combinate insieme per fornire un quadro generale;
- sistema informativo territoriale basato sulla cartografia informatizzata di Roma e del Lazio;
- sistema di previsione flussi;
- sistemi di simulazione delle "dinamiche" che caratterizzano le aree e i luoghi di interesse giubilare (GDS);

Dopo un primo test già realizzato nel giorno di Pasqua, la Sala potrà essere utilizzata al pieno delle sue possibilità già dal mese di maggio 1998, durante il quale verrà avviata una fase di sperimentazione in occasione dell'udienza papale prevista per Pentecoste.

1.2. La banca dati centrale

La "banca dati centrale" è contemporaneamente l'archivio del Centro gestione accoglienza, nonché la base informativa per una numerosa serie di servizi destinati all'opinione pubblica.

La "banca dati centrale" è costituita da numerose banche dati settoriali anche proprie di sistemi informativi già esistenti ed ha l'obiettivo di interconnettere fra di loro tutte le informazioni necessarie per la gestione dell'accoglienza nel 2000.

Nel marzo del 1998 l'Agenzia ha predisposto un documento all'interno del quale viene presentato un quadro riepilogativo di quanto già contenuto nella banca dati centrale e di quanto previsto per il futuro.

Le informazioni sono distribuite per aree tematiche e all'interno di ogni area vengono definite le varie tipologie di dati (ad esempio sanità: ospedali, cliniche, farmacie, ecc.). Nel lavoro vengono inoltre descritti gli ambiti territoriali di riferimento dei dati e la fonte di provenienza.

Per ogni singola banca dati e per ogni tipologia di dati viene descritto lo stato di avanzamento del lavoro (ad esempio: "completato", "in corso di completamento", "in corso di acquisizione" o, se del caso, solo "previsto").

Al 15 aprile 1998 le aree tematiche, ovviamente tuttora in fase di sviluppo, in cui è articolata la banca dati centrale sono le seguenti:

- sanità;
- sicurezza;
- protezione civile;
- volontariato;
- agenda 2000;
- luoghi di culto e di visita;
- aree verdi;
- cultura;
- servizi di igiene urbana;
- servizi commerciali;
- servizi finanziari;
- servizi sociali;
- servizi informativi e turistici;
- poste e telecomunicazioni;
- ristorazione;
- ricettività;
- trasporti e parcheggi;
- mobilità;
- flussi dei pellegrini;
- interventi compresi nel piano;
- risorse strategiche per l'emergenza.

1.3. L'Agenda 2000

L'Agenda 2000 rappresenta lo strumento informatizzato nel quale verranno riportati, con il massimo dettaglio e con l'indicazione di ogni utile elemento organizzativo, tutti gli eventi che avranno come teatro l'intero territorio della regione Lazio, sia quelli legati alle celebrazioni del Giubileo, sia quelli che i

diversi soggetti pubblici e privati decideranno di organizzare nel corso dell'anno, nonché tutti gli elementi descrittivi della "vita" ordinaria e straordinaria della città.

L'Agenzia ha già definito il complesso progetto di massima del sistema informativo integrato, accessibile ed aggiornabile con tecnologie Internet/Intranet, per la consultazione e la gestione temporale e territoriale di tutti gli eventi.

L'Agenzia, dopo aver espletato le procedure previste dalle normative nazionali ed europee sulla concorrenza, ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale ed ha esposto presso l'Albo Pretorio del Comune di Roma, un avviso pubblico per l'affidamento delle attività di progettazione e sviluppo del sistema informatizzato dell'Agenda 2000.

A seguito della prescritta selezione l'incarico di predisporre il progetto dell'Agenda 2000 è stato affidato all'Andersen Consulting S.p.A..

L'incarico in sintesi prevede le seguenti prestazioni:

- a) progettazione di dettaglio del sistema, in coerenza con la progettazione di massima già svolta dall'Agenzia;
- b) raccolta e organizzazione delle informazioni e sviluppo dei moduli dell'applicazione;
- c) installazione e configurazione del sistema presso le strutture di servizio indicate dall'Agenzia.

Per il mese di aprile è prevista la realizzazione di un prototipo del sistema informatizzato dell'Agenda 2000.

1.4. L'informatica e la telematica

Nelle precedenti "Relazioni semestrali" al Parlamento, l'Agenzia ha già riferito in via generale in ordine alle proprie attività nei settori dell'informatica e della telematica. In questi campi l'Agenzia sviluppa la sua attività su cinque interventi:

- Sistema di previsione dei flussi turistici;
- Modello di supporto alle decisioni per la preparazione e gestione del Giubileo;
- Sistema unitario di prenotazione;
- Sistema informativo e di comunicazione (Intranet/Internet);
- Monitoraggio e gestione della mobilità.

1.4.1. Sistema di previsione dei flussi turistici

L'obiettivo generale del progetto è la creazione di un sistema di previsione degli arrivi a Roma, sul territorio provinciale e della Regione Lazio, senza trascurare la dinamica dei flussi in tutto il territorio nazionale e in particolare nelle regioni limitrofe.

Il sistema di previsione consentirà di quantificare e analizzare il flusso di visitatori, al fine di garantire una conoscenza quanto più prossima possibile alla realtà degli afflussi, condizione indispensabile per assumere decisioni funzionali alla realizzazione di un adeguato sistema di accoglienza.

Il sistema di previsione è modulato su due fasi distinte:

- il momento di preparazione del Giubileo, di importanza strategica per la pianificazione degli interventi, per il dimensionamento dei servizi e per ogni altro intervento concreto relativo alla preparazione dell'evento;
- il momento di gestione, nel corso dell'anno 2000, che richiede una conoscenza dettagliata dell'andamento dei flussi mentre l'evento è in corso di svolgimento.

La prima fase prevede l'utilizzo di un modello strategico di previsione a cadenza semestrale, la seconda la realizzazione di un modello operativo caratterizzato da un notevole livello di dettaglio e disaggregazione e finalizzato in particolare all'anticipazione dei momenti dell'anno, giornate o periodi, di maggior afflusso e all'individuazione delle principali caratteristiche dei visitatori attesi sino a fornire previsioni quotidiane.

Il modello operativo si basa sulla progressiva trasformazione, con conseguente controllo, dei dati che, da previsti, si trasformano in osservati. Conseguentemente si assisterà ad una modifica strutturale delle fonti, con informazioni provenienti dai soggetti coinvolti nella preparazione dell'evento.

Il 30 ottobre 1997 l'Agenzia ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale e presso l'Albo Pretorio del Comune di Roma un avviso pubblico per l'affidamento di un incarico di servizio così specificato: "Attività di indagine sugli organizzatori di flussi turistici religiosi verso Roma e il Lazio in occasione del Giubileo".

L'incarico si articola nelle seguenti prestazioni:

- a) indagine campionaria rivolta a tour operator e organizzazioni laiche e religiose in Italia e in altri paesi europei ed extraeuropei;
- b) elaborazione dei dati secondo modalità stabilite dall'Agenzia.

L'indagine è volta a stabilire per i diversi target di riferimento: le caratteristiche anagrafiche, l'origine geografica, le motivazioni del viaggio, le previste modalità del viaggio, le aspettative, le capacità e le modalità di ricezione dell'informazione sul Giubileo. Nell'ambito dell'indagine dovranno essere effettuate ricerche specifiche compiute su campioni rappresentativi di organizzazioni cattoliche, dirette a conoscere l'esperienza fatta per altri pellegrinaggi e la propensione a promuovere viaggi organizzati in occasione del Giubileo. L'indagine sarà basata su interviste telefoniche o dirette, per quei paesi in cui una rilevazione telefonica non viene considerata affidabile. E' tuttora in corso la procedura della scelta del soggetto affidatario.

Il quadro previsionale degli arrivi di pellegrini a Roma e provincia per il Giubileo è stato aggiornato al primo trimestre 1998 attraverso la predisposizione del terzo rapporto di previsione (allegato 6).

I risultati del rapporto sono stati presentati in una conferenza stampa svoltasi presso i locali dell'Agenzia il 13 febbraio 1998 e successivamente a Milano nel corso di una Conferenza stampa all'interno della Manifestazione BIT (Borsa Internazionale del Turismo).

Si è inoltre completata l'indagine sulle preferenze relative a potenziali visitatori italiani in occasione del Giubileo realizzata in collaborazione con la Società Doxa.

Nel corso del secondo semestre 1997 e del primo trimestre 1998 inoltre sono stati realizzati alcuni approfondimenti specifici, per approfondire importanti tematiche di grande interesse per l'attività dell'Agenzia (es. quantità di pullman nella capitale in diversi giorni dell'anno).

Alcune elaborazioni sono state anche utilizzate per esigenze specifiche legate alla predisposizione dei piani organizzativi dei servizi di base (sanità, igiene urbana, ecc.), della ricettività e dell'ospitalità per i grandi eventi, che l'Agenzia sta realizzando.

Infine dal 20 al 28 settembre 1997 è stata svolta a Bologna in occasione del 23° Congresso Eucaristico nazionale un'indagine campionaria volta alla definizione del profilo del visitatore con principale motivazione religiosa.

1.4.2. Modello di supporto alle decisioni per la preparazione e gestione del Giubileo

Obiettivo generale del *Modello di supporto alle decisioni per la preparazione e gestione del Giubileo* (in seguito indicato come Sistema di Gestione Decisioni Strategiche – *GDS*) è quello di sviluppare un ambiente informatico, articolato in una numerosa serie di modelli di simulazione e dimostrato attraverso una articolata attività di monitoraggio, con la funzione di contribuire alla verifica della validità delle scelte di pianificazione, nonché di sussidio alle politiche di gestione e all'analisi del fabbisogno di risorse durante il Giubileo.

Il *GDS* è sostanzialmente un sistema che consente la simulazione di scenari. Simula lo svolgimento dell'evento e rappresenta gli effetti dell'interazione dei sottosistemi di servizio (ricettività, itinerari, mete, mobilità, sicurezza, ecc.) che costituiscono il sistema dell'accoglienza.

Le simulazioni degli scenari e il monitoraggio degli eventi consentono di assumere le decisioni di gestione in maniera tempestiva e coordinata.

Non appena sarà stato adeguatamente sviluppato, il *GDS* (sistema di Gestione delle Decisioni Strategiche) diverrà il principale strumento di ausilio per gran parte delle decisioni che la "sala operativa" dovrà assumere.

Il *GDS* risponde all'esigenza di supportare la programmazione del Giubileo in due momenti principali, quello della progettazione e quello della gestione.

- Come supporto alla progettazione il *GDS* ha lo scopo di studiare soprattutto le dinamiche che caratterizzano le aree interessate dagli eventi legati al Giubileo ed i "percorsi" giubilari, verificare le ipotesi di organizzazione e sistemazione di tali aree in funzione del volume dei flussi previsti, nonché dell'aspetto quantitativo dell'offerta e della sua distribuzione spaziale.
- Come supporto alla gestione il *GDS* ha lo scopo di simulare i diversi scenari di svolgimento del Giubileo, valutare la visita secondo standard minimi di qualità e di costo, evidenziare situazioni di criticità e fornire ai soggetti coinvolti nell'evento elementi di conoscenza e di "simulazione" utili alla valutazione delle decisioni ipotizzate.

Il sistema si svilupperà secondo la seguente articolazione:

- Definizione delle informazioni

Comprendere sempre più a fondo il sistema dei flussi, con adeguate informazioni sui soggetti coinvolti e sulle loro esigenze, definendo le funzionalità capaci di soddisfare i diversi bisogni, dettagliando, attraverso successivi livelli di comprensione, le conoscenze acquisite. Le informazioni e i relativi dati vengono registrati in una base integrata delle informazioni.

- Definizione degli strumenti

Ricostruire i vari comportamenti, attraverso l'elaborazione di appositi modelli di simulazione e ottimizzazione, basati su specifiche discipline, quali dinamica dei sistemi, ricerca operativa, teoria delle decisioni, econometria.

- Definizione dei protocolli di azione

Trasferire ai soggetti operativi le conoscenze acquisite e gli strumenti sviluppati, attraverso sessioni di lavoro comuni e condivisione delle informazioni e delle analisi acquisite, attraverso le quali identificare le soluzioni ottimali per governare le possibili crisi.

Alla fine del 1997 e nei primi mesi del 1998 l'Agenzia ha attivato una interessante e utile collaborazione con il Servizio di emergenza sanitario dell'Ospedale San Camillo Forlanini con l'obiettivo di studiare anche sperimentalmente l'applicazione di queste metodologie di lavoro al sistema di soccorso del "118".

Nel gennaio 1998 è stato realizzato un modello dell'area di San Pietro. Nel mese di aprile tale modello è stato sviluppato per il monitoraggio del periodo Pasquale ed utilizzato come strumento nel Centro Gestione Accoglienza.

Nel marzo 1998 è stato realizzato un modello dell'area di San Paolo, il cui sviluppo avverrà nel maggio 1998.

Nello stesso mese di marzo è stato realizzato un modello dell'area del Santuario del Divino Amore, utilizzato per la predisposizione dello studio di fattibilità commissionato all'Agenzia, sull'uso delle aree per lo svolgimento della Giornata Mondiale della Gioventù nell'anno 2000.

1.4.3. Sistema unitario di prenotazione

Soltanto un ampio utilizzo delle prenotazioni potrà consentire nell'anno 2000 adeguate procedure di gestione dei flussi. Se non si riuscirà ad invertire l'attuale proporzione tra viaggiatori organizzati (40%) e viaggiatori non organizzati (60%), la gestione dei flussi e, conseguentemente, l'approntamento dei servizi risulterà difficoltoso. Per incentivare le prenotazioni occorre rendere ben chiaro il vantaggio che avranno i viaggiatori prenotati e gli svantaggi che dovranno subire quanti non avranno pensato a prenotare viaggio, soggiorno e le attività varie che intendono svolgere una volta arrivati a Roma.

Il Sistema unitario di prenotazione (SCOOP) ha lo scopo di agevolare la prenotazione dei servizi attraverso una applicazione telematica capace di organizzare e presentare organicamente l'offerta di ospitalità della città di Roma, delle zone limitrofe e di eventuali altre città italiane, nonché di rendere accessibili i sistemi di prenotazione disponibili e di consentire all'utente finale la selezione e la prenotazione del servizio che più soddisfa le sue esigenze. Il sistema sarà anche in grado di offrire alle autorità incaricate della gestione dei flussi indicatori statistici sulle presenze dei visitatori.

Gli utenti del Sistema unitario di prenotazione saranno i singoli visitatori e i responsabili di gruppi di visitatori, che potranno interagire tramite connessione alla rete Internet, oppure rivolgendosi ai centri di informazione e accoglienza dislocati sul territorio. Un'altra classe di utenti saranno gli operatori professionali (agenti di viaggio e *tour operators*) che, attraverso l'accesso al Sistema, potranno ottimizzare la propria funzione di mediatori tra domanda e offerta di servizi.

Il Sistema avrà la funzione di indirizzare, attraverso un "convogliatore" ipertestuale, la domanda di informazione e di servizi ed è quindi destinato a collegare gli utenti, i singoli fornitori di servizi e gli operatori professionali (CRS - *Computer Reservation System* - e agenzie di viaggio). Il sistema non gestirà direttamente dati e informazioni relative all'offerta di servizi e alle transazioni possibili ma, in maniera organica e logica, funzionerà come facilitatore dei collegamenti degli utenti (persone e *tour operator*) con i sistemi di informazione e prenotazione propri delle singole classi, categorie o strutture nelle quali si articolano i diversi servizi prenotabili.

Nei nove mesi oggetto della presente relazione sono state definite le linee progettuali generali del sistema ed è stato elaborato il progetto di dettaglio di un “motore generalizzato” di prenotazione. La realizzazione di quest’ultimo è stata affidata all’IBM. Alla stessa azienda è stato affidato l’adattamento sperimentale del “motore” al sistema museale. In seguito il “motore” potrà essere adattato ad ogni altra categoria (alberghi, concerti, ecc.).

1.4.4. Sistema informativo e di comunicazione

Questa attività ha come obiettivo la realizzazione di un sistema telematico, basato sulla tecnologia Internet, che renda possibile una efficace comunicazione e l’interazione tra tutti i soggetti coinvolti nella gestione dell’area metropolitana di Roma e delle aree interessate dalla preparazione e dalla gestione del Giubileo.

Le attività principali consistono nella progettazione e nella realizzazione di un sistema informativo e di comunicazione, in grado di soddisfare le esigenze organizzative e gestionali dell’accoglienza (sistema interno) e la realizzazione di un sito Internet (sistema esterno), funzionale all’attività di comunicazione verso il grande pubblico, in collegamento con i Centri Informativi e il Centro Servizi Stampa il cui allestimento è affidato all’Agenzia.

Il sistema interno (Intranet) ha la finalità di gestire i flussi informativi e la condivisione di documenti, applicazioni informatiche e basi di dati tra l’Agenzia e i soggetti strategici ovvero Presidenza del Consiglio dei Ministri, Santa Sede (Comitato Centrale del Grande Giubileo dell’Anno 2000), Comune di Roma, Provincia di Roma, Regione Lazio, Camera di Commercio di Roma, Comune di Firenze, Comune di Napoli e tra i soggetti operativi che faranno parte del Centro Gestione Accoglienza (Acea, Atac, Cotral, Ama, Sta, Polizia Municipale e altri soggetti istituzionali).

Negli ultimi nove mesi sono stati definiti gli aspetti operativi del sistema, attraverso la predisposizione dei seguenti documenti tecnici:

1. “Requisiti utente” ovvero la definizione degli elementi tecnici e funzionali verificabili che costituiscono il sistema informativo e di comunicazione;
2. “Architettura del sistema” ovvero la definizione tecnica dei sottosistemi e la specifica dei relativi lotti;

3. “Piano di esecuzione” ovvero la programmazione delle attività e la tempistica dell’approvvigionamento e della gestione dei sottosistemi.

E’ stata inoltre realizzata:

- l’attivazione delle funzioni specifiche di lavoro di gruppo in rete per le persone impegnate nello sviluppo del progetto;
- l’integrazione della banca dati dei cantieri del Comune di Roma;
- l’integrazione del sistema informativo territoriale dell’Agenzia;
- l’attivazione del sistema telematico di archiviazione documentale dell’Agenzia.

Il sito Internet è stato ampliato attraverso:

- l’inserimento del Piano di accoglienza in formato ipertestuale;
- la realizzazione e l’attivazione del questionario telematico sull’accoglienza dei visitatori nell’anno 2000 e del relativo modulo di aggiornamento e di consultazione in tempo reale dei risultati;
- la sistematizzazione in categorie tematiche e l’ampliamento della banca dati dei siti Internet attinenti alla preparazione e gestione del Giubileo;
- l’integrazione in rete di parte del modello di simulazione della visita nelle basiliche giubilari.

Il sito Internet viene aggiornato in base allo sviluppo delle diverse attività svolte dall’Agenzia ed agli obiettivi informativi specifici dei singoli progetti, anche allo scopo di rendere il più possibile trasparente le attività dell’Agenzia stessa all’esterno e facilitare chiunque abbia interesse ad attingere informazioni sull’attività preparatoria al Grande Giubileo dell’anno 2000.

1.4.5. Monitoraggio e gestione della mobilità

Come già ricordato nella precedente relazione semestrale, il 31 marzo 1997 l’Agenzia ha consegnato al Comune di Roma i risultati della fase istruttoria relativa al sistema di monitoraggio e gestione della mobilità nel 2000 su scala metropolitana e urbana. Sulla base del contesto di tale istruttoria, negli ultimi mesi è stata avviata l’attività di progettazione del sistema.

In concreto, l’attenzione progettuale è stata concentrata sui possibili sistemi di gestione e controllo della circolazione degli autobus turistici a Roma in occasione del Giubileo del 2000.

Entro il mese di maggio sarà predisposto un documento dove verranno esaminati:

- il contenuto normativo – disciplinare (es. la regolamentazione di accesso degli autobus e pullman turistici);
- l'adeguamento infrastrutturale necessario (es. parcheggi);
- i servizi (es. servizi di trasporto collettivo dedicati ai turisti e non);
- le tecnologie (es. sistemi di prenotazione sistema di controllo dei flussi veicolari e di accesso alle aree).

Esaurita tale fase sarà possibile passare alle fasi esecutive (progettazione e realizzazione di un "modello" di gestione degli autobus turistici).

1.5. Il volontariato

Il progetto per il coinvolgimento del volontariato in occasione del Giubileo presuppone la constatazione che l'impiego di personale volontario è diventato, ormai da molti anni, un elemento strategico nella preparazione e nella gestione di grandi eventi nazionali e internazionali.

L'obiettivo generale del progetto è quello di attivare personale volontario per l'accoglienza nell'anno 2000 che svolga le seguenti funzioni:

- accoglienza, informazione e assistenza ai pellegrini e ai visitatori nei luoghi di arrivo (stazioni, aeroporti, ecc.) e nei luoghi di culto e di visita;
- sostegno alle categorie più disagiate (malati, portatori di handicap, bambini, anziani);
- supporto all'organizzazione delle principali celebrazioni religiose del Giubileo, con funzioni di assistenza, ristoro, registrazione dei gruppi, distribuzione dei Kit del pellegrino, predisposizione e gestione delle strutture logistiche;
- orientamento dei pellegrini verso i servizi e le opportunità offerte dalla città di Roma in occasione dell'Anno Santo, nell'ambito di centri e punti informativi situati presso basiliche, stazioni ferroviarie, aeroporti, parcheggi, itinerari giubilari, ecc.;
- azioni di salvaguardia dei beni ambientali, artistici e culturali, all'interno di aree verdi, parchi, ville storiche, presso musei e monumenti, al fine di prevenire situazioni di abbandono e di degrado o eventuali atti di vandalismo;
- rafforzamento degli interventi di assistenza e solidarietà sociali promossi da istituzioni pubbliche e private che già operano nei servizi di natura

socio-assistenziale, come mense, ostelli, centri di accoglienza, centri di ascolto, centralini telefonici di assistenza e informazione, ecc..

Il progetto si sviluppa attraverso una piena collaborazione con la Santa Sede. A tale scopo è stata istituita una ristretta commissione mista tra l'Agenzia e il Comitato Centrale per l'Anno Santo, presieduta dal professor Donato Mosella e composta da Monsignor Liberio Andreatta amministratore delegato dell'Opera Romana Pellegrinaggi, Monsignor Francesco Marinelli docente presso la Pontificia Università Lateranense, dottoressa Federica Alatri e dottoressa Cristina De Luca dell'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo.

Le attività previste nella fase preparatoria e istruttoria del "progetto volontariato" riguardano:

- la realizzazione di attività sperimentali, di formazione e di addestramento dei volontari dell'accoglienza;
- la creazione di un "Centro del volontariato internazionale per l'accoglienza" (promosso dal Comitato Centrale e dall'Agenzia) da mettere al servizio dei volontari e delle loro organizzazioni in occasione del Giubileo, con compiti di reclutamento, gestione e amministrazione del personale volontario;
- la realizzazione di corsi di formazione rivolti ai responsabili delle *équipes* di volontari che opereranno a livello centrale sul territorio;
- la costituzione di una banca dati sui volontari italiani e stranieri che prenderanno parte alle attività di accoglienza.

Già nella terza relazione semestrale al Parlamento sono state descritte alcune iniziative realizzate dall'Agenzia nel corso della prima parte del 1997, allo scopo di preparare e addestrare i volontari dell'accoglienza.

Tali attività sono state realizzate in collaborazione con associazioni di volontariato laiche e religiose, al fine di sperimentare "sul campo" le funzioni di accoglienza che i volontari dovranno svolgere nel 2000.

Nel periodo oggetto di questa relazione si sono svolte quattro iniziative a cui i volontari organizzati dall'Agenzia e dal Comitato Centrale hanno partecipato portando un importante contributo operativo:

- l'incontro "Insieme c'è più festa" della Azione Cattolica Ragazzi (18 ottobre 1997);