

- il convegno “Giovani verso Assisi” del Centro Nazionale di Pastorale Giovanile – Vocazionale di Assisi (28 dicembre 1997 – 1 gennaio 1998);
- la visita pastorale del Papa ad Assisi (3 gennaio 1998);
- la giornata mondiale dei Malati a Loreto (8-11 febbraio 1998).

Sino ad oggi sono stati coinvolti più di 250 volontari con funzioni di supporto alle diverse iniziative.

Tra le associazioni partecipanti finora al programma di preparazione ci sono: l'Agesci, l'Associazione Nazionale Carabinieri, l'Azione Cattolica Italiana, il Centro Sportivo Italiano, la Legambiente, il Movimento Giovani verso Assisi, il Servizio Emergenza Radio CB.

### **1.6. Norme e accordi speciali**

Nell'anno 2000 il pellegrinaggio giubilare determinerà a Roma e nel suo territorio metropolitano condizioni straordinarie che, sovrapponendosi ed intrecciandosi con gli ordinari ritmi della città, potrebbero, con il surplus di domanda di servizi che determineranno, recare disagi anche gravi al funzionamento dei principali “meccanismi” urbani utilizzati simultaneamente oltre che dai cittadini anche dai pellegrini e dai visitatori.

Il Piano di accoglienza elaborato dall'Agenzia indica, quindi, la necessità di prevedere per l'anno 2000 una regolamentazione speciale delle principali attività ordinarie.

Il progetto di revisione speciale e temporanea di alcune “regole” di vita urbana fa parte dell'attività di supporto tecnico e organizzativo che l'Agenzia svolge per le Amministrazioni e le Istituzioni responsabili dei servizi pubblici.

L'obiettivo specifico di questa attività è quello di disegnare un sistema di norme e di accordi speciali tale da:

- contenere nella massima misura possibile lo svolgimento contemporaneo di più eventi nelle aree giubilarie ed in generale nell'intera città;
- garantire, anche in condizioni tanto eccezionali, la funzionalità dei servizi pubblici essenziali.

Nel mese di novembre 1997 l'Agenzia ha elaborato una articolata proposta operativa con l'indicazione di un ampio programma di iniziative diretta a conseguire questi obiettivi.

Il programma è stato presentato al Sindaco.

Il citato documento descrive tutte le possibili situazioni di criticità oggi ipotizzabili, suddivise per grandi categorie e per ciascuna sono valutati gli obiettivi da raggiungere, le procedure da seguire e gli strumenti da utilizzare. Per l'anno Giubilare, oltre alla necessaria rimodulazione degli orari del commercio e dei mercati, il documento propone indicazioni in ordine alla regolamentazione di alcune categorie di manifestazioni cittadine, ivi comprese le ricorrenze civili e le commemorazioni. Un capitolo a parte è dedicato alla regolamentazione di manifestazioni e attività politiche e sindacali (ovviamente immaginando esclusivamente forme di autoregolamentazione da parte dei soggetti interessati), nonché alla rimodulazione del calendario delle manifestazioni sportive.

Il 6 aprile 1998 si è svolta una prima riunione convocata dal Commissario straordinario per il Giubileo che ha riunito, per un esame generale della problematica, istituzioni pubbliche, categorie economiche, forze sociali.

Dall'inizio di aprile è stata dunque avviata la convocazione delle prime riunioni operative fra i soggetti coinvolti nella preparazione dell'evento giubilare.

All'Agenzia è stato affidato l'incarico di curare, in accordo con l'Ufficio del Commissario straordinario, l'intera fase preparatoria e di istruire alcune audizioni con l'obiettivo di predisporre un progetto dettagliato entro luglio 1998.

### **1.7. Il controllo di qualità dei servizi di accoglienza**

L'opportunità di includere, nell'ambito della gestione operativa dell'accoglienza anche strumenti mirati a garantire la qualità dei servizi di accoglienza deriva dalla constatazione che i "grandi eventi" possono determinare e, infatti, spesso determinano forti e diffusi fenomeni speculativi o, almeno, squilibri nel rapporto costi-benefici dei servizi offerti.

Queste disfunzioni sono sempre molto gravi, ma lo sarebbero in misura particolare nel caso del Giubileo che sarà fortemente caratterizzato da forme di pellegrinaggio povero e non sempre esperto.

La prevenzione di fenomeni speculativi è affidata in primo luogo alle istituzioni pubbliche.

Le attività preventive delle istituzioni pubbliche possono essere, però, efficacemente integrate, con la promozione di un'offerta di "garanzia di qualità" da parte degli operatori economici e dei responsabili dei servizi maggiormente a contatto con i pellegrini e i visitatori, nonché introducendo meccanismi di autocontrollo da parte dei soggetti interessati.

L'Agenzia ha quindi promosso un progetto che ha l'obiettivo di identificare quali siano le misure più efficaci per prevenire a Roma e nel Lazio durante l'anno 2000 forme di speculazione sui prezzi e per garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di accoglienza.

In particolare l'obiettivo dell'Agenzia è quello di definire, in collaborazione con le associazioni di categoria dei consumatori, una "Carta della qualità dei servizi di accoglienza" e di individuare le necessità di carattere organizzativo e finanziario per assicurare la gestione operativa dell'iniziativa durante l'anno 2000.

Il 17 febbraio 1998 l'Agenzia ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale e presso l'Albo pretorio del Comune di Roma un avviso pubblico per selezionare il soggetto che collaborerà con l'Agenzia stessa per l'elaborazione di un progetto che è stato denominato "qualità dei servizi nell'anno 2000".

Tre sono gli obiettivi principali:

- prevenire nell'anno giubilare fenomeni speculativi nei principali settori di attività di servizio (commercio, trasporti privati, ospitalità alberghiera ed extralberghiera, itinerari ed iniziative culturali gestiti da privati, ecc.);
- garantire, specie attraverso forme di autoregolamentazione degli operatori, livelli soddisfacenti nelle suddette prestazioni di servizio;
- monitorare, nel corso del Giubileo, i predetti livelli di prestazioni.

L'incarico è in via di assegnazione.

## **1.8. Post Giubileo**

L'Agenzia ha doverosamente preso in esame sin dall'inizio della propria attività le prospettive del proprio lavoro una volta che le celebrazioni del

Giubileo fossero terminate: in pratica come fare per non disperdere dopo il 2000 gli investimenti pubblici impiegati per la preparazione del Giubileo. Occorreva definire le modalità attraverso le quali può essere possibile non rinunciare alle competenze e alle capacità organizzative maturate durante la preparazione e la gestione dell'anno 2000 e, di conseguenza, come può essere promossa la eventuale riconversione al termine dell'anno giubilare delle strutture di servizio appositamente predisposte per l'evento.

Di queste esigenze l'Agenzia ha sinora tenuto conto. Ma nell'attuale fase di maturazione delle attività, occorre che i programmi per il dopo 2000 vengano pianificati e programmati. L'Agenzia ha quindi promosso una progettazione con lo specifico obiettivo di produrre un "piano" per il "Post Giubileo".

Il "piano" una volta predisposto servirà agli azionisti dell'Agenzia (e cioè alle istituzioni pubbliche) per formulare le proprie decisioni in ordine alla destinazione delle strutture e di tutto ciò che potrà essere utilizzato anche dopo il Giubileo.

Il 2 aprile 1998 l'Agenzia ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale un avviso pubblico per selezionare un soggetto che collaborerà con l'Agenzia stessa nell'elaborazione di un piano per l'utilizzo nel periodo post giubilare dei servizi realizzati dall'Agenzia per l'anno 2000".

Nel dettaglio il bando si riferisce alle attività e alle iniziative che sono state affidate all'Agenzia, come, ad esempio, il Centro Servizi Stampa, i Centri Informativi, la banca dati centrale, il Centro Gestione Accoglienza, il sistema coordinato di prenotazione, il sistema di previsione dei flussi turistici, il sistema informativo e di comunicazione.

L'incarico è in via di assegnazione.

## 2. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

L'informazione è l'elemento centrale dell'organizzazione di qualsiasi iniziativa che veda la partecipazione di molte persone: dalle manifestazioni sportive a quelle religiose, da quelle politiche a quelle culturali, e così via.

Anche l'accoglienza per il Giubileo sarà quindi fortemente condizionata dalla qualità che i servizi di informazione sull'evento potranno raggiungere.

In una ipotesi organizzativa complessa come l'accoglienza per il 2000, l'informazione è destinata a svolgere tre funzioni essenziali:

- contribuire ad assicurare la trasparenza della preparazione dell'evento;
- garantire un efficace servizio informativo all'opinione pubblica sui programmi dell'accoglienza e sullo svolgimento dell'evento;
- facilitare la gestione dei flussi di pellegrini e visitatori sul territorio.

Il programma realizzato dall'Agenzia nel settore dell'informazione e della comunicazione si compone di quattro principali iniziative:

- realizzazione di alcuni Centri informativi;
- realizzazione di un Centro Servizi Stampa;
- campagne di informazione e comunicazione;
- allestimento di una speciale segnaletica di orientamento per il Giubileo.

Il programma di "informazione e comunicazione" avrà un forte sviluppo sin dalla seconda metà del 1998 e, poi, sempre maggiore man mano che si avvicinerà l'anno 2000. E questo non solo per evidenti esigenze funzionali collegate all'approssimarsi dell'Anno Santo, ma anche perché queste attività sino al mese di marzo 1998 non erano state finanziate se non in misura molto marginale. Con la recente "rimodulazione" del "piano degli interventi" è stata deliberata l'attribuzione di una parte delle risorse necessarie.

### 2.1. Centri informativi

Attualmente l'Agenzia ha in fase di realizzazione due Centri Informativi, uno presso il Museo del Risorgimento al Vittoriano (al Campidoglio, nelle adiacenze di Piazza Venezia) e un secondo in via della Conciliazione. Entro il 1999 è inoltre prevista anche la realizzazione di una terza sede presso l'Ala Mazzoniana della stazione Termini.

I Centri informativi rappresentano strutture di contatto con la pubblica opinione e nell'anno 2000 (alcuni già prima) serviranno a fornire a cittadini, pellegrini e visitatori un'informazione puntuale e aggiornata sui servizi di accoglienza, sull'organizzazione della città e sugli avvenimenti religiosi e culturali che verranno preparati.

I Centri presenteranno un sistema completo di informazione sull'evento, costituito da sistemi di informazione e di conoscenza di tipo interattivo e tradizionale, con l'intento di raggiungere diversi target di utenti.

I Centri dovranno affrontare esigenze informative durante due fasi distinte:

- la fase di preparazione, con l'obiettivo di sperimentare la funzionalità dei "centri" e di svolgere, nella misura possibile, un'attività di informazione sull'andamento delle iniziative programmate per l'anno 2000, al fine di favorire la partecipazione dei cittadini;
- la fase di svolgimento dell'evento (anno 2000), che si concretizzerà in attività di informazione sull'offerta dei servizi legati all'accoglienza, sul calendario delle celebrazioni e delle manifestazioni religiose e laiche, sull'organizzazione della città e del suo territorio metropolitano.

Il 19 novembre 1997 l'Agenzia ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale e presso l'Albo Pretorio del Comune di Roma un avviso di gara per l'affidamento dell'incarico di progettazione e direzione lavori di allestimento dei due Centri, uno presso il Museo del Risorgimento e l'altro presso l'Accademia di Santa Cecilia.

L'incarico riguarda:

- progettazione e direzione dei lavori di ristrutturazione, restauro e sistemazione degli ambienti nonché di adeguamento di impianti tecnologici;
- progettazione e direzione dei lavori per la realizzazione degli allestimenti delle sale e delle postazioni destinate a fornire informazioni e notizie, anche mediante sistemi telematici, a pellegrini, turisti e cittadini, nonché progettazione e arredamenti di interni.

I lavori relativi a tale incarico sono stati affidati, a seguito di una procedura ad evidenza pubblica per ambedue i Centri informativi, allo Studio De Lucchi

di Milano.

Il 19 gennaio 1998 è stato firmato il contratto per il Centro informativo presso il Museo del Risorgimento.

Il 27 gennaio 1998 è stato firmato il contratto per il Centro informativo in via della Conciliazione presso l'Accademia di Santa Cecilia i cui locali sono stati ricevuti in godimento dall'Accademia stessa in forza di una convenzione sottoscritta in data 23 dicembre 1997.

Sempre nell'ambito dell'attività preparatoria dei Centri informativi il 12 gennaio 1998 l'Agenzia ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale e presso l'Albo Pretorio del Comune di Roma un avviso per l'affidamento della realizzazione di un videofilmato a colori di interviste sul Giubileo della durata di circa 10-15 minuti, basato su alcune testimonianze di personalità del mondo religioso e della cultura sul significato del Giubileo e sul cambio di millennio. Per quanto riguarda tale affidamento è ancora in corso la fase negoziale.

Infine il 27 gennaio 1998 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale e sull'Albo Pretorio un avviso riguardante:

- la realizzazione del prototipo di una guida multimediale interattiva su Roma e il Giubileo. L'attività consiste nella produzione di un ipertesto relativo ai principali itinerari giubilari e ai maggiori monumenti della città di Roma, comprendente almeno 500 schede e 25 mappe animate e del relativo software di gestione.

La procedura di selezione del contraente è al 15 aprile 1998 ancora in corso.

## **2.2. Centro Servizi Stampa**

Il Centro Servizi Stampa, che servirà i giornalisti e gli operatori dei media che verranno a Roma per il Giubileo, sarà allestito in via di Porta Castello n.44 presso i locali dell'ex cinema Castello. La superficie utilizzabile è complessivamente di circa 1.800 m<sup>2</sup>, tra spazi coperti e scoperti.

Il Grande Giubileo del 2000 metterà la città di Roma al centro dell'interesse dei *media* di tutto il mondo. E' dunque necessaria una struttura di servizio all'informazione e ai mezzi di comunicazione di massa.

Le uniche sedi che a Roma potrebbero attualmente assolvere a questo compito sono la Sala Stampa della Santa Sede e la Sala della Stampa Estera, le quali, oltre a non essere nella disponibilità diretta delle istituzioni pubbliche italiane, non possono fare fronte, per dimensioni ed attrezzature, alle esigenze di un gran numero di professionisti dell'informazione come quello che si attende per il Giubileo.

In occasione di altri eventi di portata mondiale (vertici di Capi di Stato, Mondiali di calcio, ecc.), Roma ha messo a disposizione degli operatori dei media ospiti, aree e strutture - in genere dislocate fuori dal centro cittadino - che venivano attrezzate *ad hoc* e in via temporanea, per accogliere i giornalisti nel periodo di svolgimento dell'evento.

Le caratteristiche del Grande Giubileo dell'anno 2000 e, soprattutto, la sua durata di ben 12 - 18 mesi, richiedono soluzioni radicalmente diverse e rendono necessario l'allestimento di una struttura fissa, di supporto a quelle esistenti e ad esse integrata soprattutto per quanto riguarda l'offerta di assistenza e di servizi tecnologici.

Il progetto di allestimento di un Centro Servizi Stampa ha, dunque, come obiettivo, la realizzazione di una struttura di servizio alla stampa nazionale e internazionale e agli operatori del settore dell'informazione, dotata di mezzi adeguati e idonea a rispondere alle necessità connesse all'informazione sugli eventi dell'anno 2000.

Il Centro Servizi Stampa fornirà supporto professionale, logistico, tecnologico alle attività degli operatori dei media presenti a Roma e di quelli che, da luoghi remoti, si collegheranno in forma telematica al Centro.

Il Centro sarà collegato con gli altri Centri di informazione che saranno interessati alle attività di preparazione e gestione del Giubileo, con la Sala Stampa della Santa Sede e con la Sala Stampa Estera, con le quali si prevedono iniziative congiunte, coordinate e sinergiche.

La progettazione definitiva del Centro è stata completata e sono state compiute le indagini ed i rilievi geognostici architettonici e tecnico amministrativi.

La progettazione era stata affidata il 4 dicembre 1997 allo Studio C & GC Pediconi - R. Magagnini Architetti associati la cui offerta era risultata la più



conveniente dall'esame delle domande pervenute a seguito della pubblicazione di un avviso pubblico in data 13 agosto 1997.

Il Centro Servizi Stampa sarà operativo a partire dalla fine del 1999.

### **2.3. Informazione al pellegrino e al turista su scala metropolitana provinciale e regionale. Progetto generale di promozione dell'informazione**

Il progetto di informazione al pellegrino e al turista, realizzato dall'Agenzia in collaborazione con il Touring Club Italiano, è stato ultimato il 31 gennaio 1998 e consegnato all'Ufficio per Roma Capitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Esso contiene l'identificazione del sistema e degli strumenti più idonei per raggiungere e soddisfare le richieste di informazione da parte degli utenti, anche sulla base delle diverse esigenze che i vari target presentano.

Il progetto si rivolge a pellegrini, turisti, visitatori e cittadini residenti, che nel 2000 parteciperanno alle celebrazioni religiose del Giubileo e che, durante il viaggio o il soggiorno, avranno necessità di ricevere informazioni, sia sugli eventi programmati che sui servizi di accoglienza predisposti.

Il progetto definisce:

- a) i contenuti informativi dei messaggi da veicolare. Al fine di orientare e "autoregolamentare" i flussi di visitatori è importante far conoscere, fin dai luoghi di provenienza - in Italia e all'estero - e con largo anticipo, il calendario degli eventi, il sistema dei servizi e delle opportunità che verranno predisposti per i pellegrini e per i turisti che si apprestano a raggiungere il nostro paese in occasione del Giubileo;
- b) le caratteristiche del sistema articolato di centri, punti e nodi informativi da predisporre per il 2000, costituito da una rete capillare, basata sui servizi già esistenti e su quelli che si dovranno realizzare attraverso accordi e intese con enti ed organizzazioni che già operano sul territorio, sia per ottimizzare gli investimenti che per ottenere una qualità dell'informazione in linea con le esigenze individuate.

Il 27 gennaio 1998 l'Agenzia ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale e presso l'Albo Pretorio del Comune di Roma un avviso concernente la progettazione di un modulo informativo e promozionale delle attività di accoglienza (chiosco prefabbricato mobile). Tale struttura, concepita in modo da essere facilmente trasportabile e velocemente allestibile, dovrà essere modulare, così da permettere l'eventuale assemblaggio di due o più moduli e l'utilizzo in situazioni e spazi diversi. Le informazioni verranno fornite in modo assistito (desk, supporti cartacei, ecc.) ed informatizzato (touch screen, ecc.).

Attualmente si sta procedendo alla scelta del contraente.

Negli ultimi mesi del 1997 è stata inoltre realizzata la progettazione grafica di parte del materiale informativo da predisporre nel 1998.

### **2.3.1. Partecipazione dei cittadini di Roma e del Lazio**

Nell'anno 2000 il successo dell'accoglienza sarà determinato non soltanto da una buona organizzazione, ma anche dal livello di partecipazione attiva e dal coinvolgimento "ospitale" dei cittadini di Roma e del Lazio.

L'Agenzia ha progettato una serie di iniziative, finalizzate a informare e sensibilizzare l'opinione pubblica della città e della regione, nonché a promuovere una partecipazione significativa ed un coinvolgimento attivo dei residenti nella preparazione e nella gestione dell'accoglienza dei pellegrini e dei visitatori nell'anno 2000, utilizzando forme di comunicazione appropriate per i diversi destinatari: imprese, associazioni, organizzazioni di quartiere, circoscrizioni.

Sono state individuate iniziative specifiche per informare i residenti e per coinvolgere gruppi qualificati di interlocutori.

E' stato progettato, ed è in fase di realizzazione, un opuscolo diretto alle 300.000 famiglie residenti nelle aree circostanti le Basiliche maggiori, contenente una serie di informazioni per i cittadini romani riguardanti il Giubileo, l'Agenzia ed il Piano di accoglienza, con un quadro di tutte le diverse attività previste.

Viene inoltre offerta una informazione su alcuni principali cantieri giubilari, su alcuni scavi e interventi archeologici e su opere di restauro e ristrutturazione.

## 2.4. Segnaletica

L'Agenzia ha svolto, su incarico del Comune di Roma (lettera D della delibera comunale n. 4959 del 30 dicembre 1996), un'istruttoria preliminare mirata all'individuazione del fabbisogno di segnaletica straordinaria per il 2000.

La predisposizione di un sistema straordinario di segnaletica deriva dalla necessità di disporre di strumenti di orientamento per i pellegrini e per i visitatori, in modo da ridurre il rischio di congestione della circolazione e favorendo la speciale mobilità "giubilare". La nuova segnaletica dovrà rispettare le caratteristiche storiche e urbanistiche della città ed evitare di aumentare il "caos comunicativo" generato dalla moltitudine di "segnali" già presenti nel territorio metropolitano.

Roma è caratterizzata, da sempre, da un proprio "carattere" delle lettere e da un proprio sistema storico di segnaletica. Da questa tradizione non può prescindere la segnaletica del Giubileo, la quale prioritariamente si baserà sulla progettazione di un appropriato carattere tipografico, moderno, ma legato alla tradizione della città.

Il sistema della segnaletica di orientamento progettato dall'Agenzia prevede tre tipologie fondamentali di strumenti di informazione:

- segnaletica stradale, veicolare e pedonale, che dovrà prioritariamente indicare i servizi di accoglienza, i centri informativi, i parcheggi, le mete giubilari (basiliche e altri luoghi di culto), i luoghi di visita. In particolare la segnaletica veicolare avrà il compito fondamentale di indirizzare la circolazione dei veicoli privati (autobus turistici e automobili) in tutti i principali snodi di traffico (svincoli di arrivo delle autostrade, strade di accesso alla città, direttrici di penetrazione al centro storico e snodi di traffico interni a questo). La segnaletica pedonale assicurerà l'orientamento al pellegrino in tutte le principali aree di interscambio: aeroporti, porti marittimi, stazioni ferroviarie, nazionali e locali, parcheggi per autobus turistici e automobili, stazioni di autocorriere, stazioni di taxi, fermate della metropolitana e degli autobus pubblici, aree delle basiliche, altre mete e itinerari giubilari, zone di interesse turistico.

- punti informativi elettronici (monitor e *touch screens*), opportunamente collocati in luoghi protetti, nei nodi di interscambio e nelle zone pedonali;
- stampati su carta, disponibili per mezzo di *dispensers* appositamente progettati, collocati nei luoghi di cui ai precedenti punti.

Il progetto tuttora in fase di elaborazione definisce il sistema della segnaletica nel territorio della Regione, della Provincia e del Comune.

La progettazione in corso considererà, inoltre, specifiche varianti della segnaletica per gli eventi straordinari e le celebrazioni per le quali è prevista un'affluenza eccezionale.

In data 18 dicembre 1997, dopo la selezione fra quanti avevano risposto al prescritto avviso pubblico pubblicato dall'Agenzia sulla Gazzetta Ufficiale, è stata affidata la progettazione della segnaletica straordinaria per il Giubileo del 2000 alla associazione di professionisti Gherard Ungher in associazione con la società n/p/k industrial design bv ambedue olandesi.

### 3. L'ORGANIZZAZIONE DEL 2000

Questo capitolo descrive le principali attività per l'organizzazione dell'anno 2000.

#### 3.1. Gli scenari

L'elaborazione di "scenari" di prefigurazione degli eventi, e cioè delle situazioni e delle possibili crisi che gli organizzatori del Giubileo o gli amministratori della città potrebbero trovarsi a fronteggiare nel 2000, è una delle attività propedeutiche alla pianificazione dell'accoglienza.

Una buona organizzazione dell'accoglienza di un evento complesso come il Giubileo del 2000 deve essere infatti in grado di prefigurare tutte le possibili situazioni di crisi, che gli organizzatori dell'evento o gli amministratori della città potrebbero trovarsi a dover fronteggiare, sia quelle programmabili in anticipo, sia quelli meno prevedibili. La prefigurazione degli "scenari", anche solo astrattamente ipotizzabili, può consentire di pianificare rimedi e reazioni da predisporre.

Da qui nasce la necessità di elaborare il maggior numero possibile di scenari di riferimento, allo scopo di individuare in anticipo le possibili criticità, valutarne gli effetti e pianificare le azioni da intraprendere.

Le componenti cui l'elaborazione degli "scenari" deve riferirsi sono molto complesse e considerano ambiti diversi: geo-politica, geo-economia, socio-demografia, scienze, tecnologia e possono riguardare problematiche specifiche come le seguenti che qui si riportano a puro titolo esemplificativo:

- un incidente stradale che crea un blocco permanente in autostrada;
- un atto vandalico che impedisce il deflusso della metropolitana;
- un'intossicazione alimentare di massa;
- eventi atmosferici straordinari in occasione di grandi eventi;
- patologie non identificate su visitatori provenienti da paesi esteri;
- uno sciopero prolungato che blocca il sistema aeroportuale;

o anche generali quali:

- la svalutazione del dollaro;
- un'ondata di terrorismo internazionale;
- l'incremento straordinario di flussi migratori.

Per classificare e studiare il massimo numero possibile e la più ampia varietà di eventi ipotizzabili e per mettere a punto, in via preventiva, le azioni con le quali fronteggiarli, l'Agenzia sta svolgendo un'attività progettuale specifica, i cui risultati verranno illustrati in un "Manuale", che descriverà il maggior numero possibile di scenari di riferimento dell'Anno 2000 e fornirà indicazioni utili a programmare le risorse e l'organizzazione necessaria per far fronte a eventi e situazioni legate agli scenari ipotizzati.

Il "Manuale", la cui elaborazione terminerà alla fine del 1999, avrà un uso prevalentemente interno e riservato. Sarà a disposizione di tutti i soggetti responsabili dei settori operativi dell'accoglienza e sarà utilizzato dal Centro Gestione Accoglienza.

### 3.2. Ricettività

La ricettività attuale nel Comune di Roma ammonta, secondo i dati ufficiali, a 84.400 posti letto in alberghi, residence, campeggi, ostelli, case per ferie. A questi si aggiungono 28.800 posti letto nella provincia di Roma e 76.800 nel resto della regione Lazio, per un totale di 190.000 posti letto.

I limitati livelli di ricettività rispetto al flusso previsto per il Giubileo, rendono evidente la necessità di predisporre per l'anno 2000 soluzioni operative, in grado di ampliare la capacità ricettiva romana e laziale.

A questo fine, d'intesa con la Regione Lazio, l'Agenzia ha ultimato la realizzazione di un censimento di dettaglio della ricettività effettivamente disponibile a Roma e nel Lazio e nelle aree turistiche limitrofe, con riferimento alle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere. E' stata inoltre fatta la stima dell'offerta potenziale delle "seconde case" e della possibilità di diffusione del "*bed and breakfast*". Sono in corso di definizione le ipotesi di intervento a supporto del settore in riferimento all'afflusso straordinario previsto nell'anno 2000. Al riguardo è in corso uno studio affidato alle Società ER S.p.A. e ITER S.r.l. selezionate a seguito di una procedura ad evidenza pubblica. Un rapporto intermedio del lavoro è già

stato consegnato all'Agenzia. La consegna definitiva è prevista per la fine del mese di aprile 1998.

Nello studio viene esaminata l'offerta ricettiva complessiva di Roma e del Lazio nel 1998 e vengono esaminate le diverse tipologie di ricettività (ricettività alberghiera e ricettività complementare) analizzandone i dati a Roma e nel Lazio. Nello studio viene esaminato il fenomeno della stagionalità dell'offerta ricettiva riferito agli alberghi delle diverse categorie.

### 3.3. Ospitalità per i grandi eventi

Le grandi celebrazioni religiose del Giubileo richiameranno un numero eccezionale di pellegrini ai quali dovrà essere garantita accoglienza ed ospitalità. Sarà dunque necessario poter disporre di una rete di centri e di strutture ad alta capacità ricettiva, da allestire in modo temporaneo, in funzione del calendario degli eventi.

In previsione di queste necessità l'Agenzia sta svolgendo attività progettuali dirette a:

- valutare l'offerta di luoghi disponibili per l'accoglienza e l'ospitalità dei pellegrini in occasione dell'anno giubilare;
- mettere a punto un modello organizzativo di accoglienza e ospitalità dei pellegrini in occasione dei grandi eventi;
- definire, in collaborazione con i soggetti istituzionali, la Santa Sede, la Diocesi di Roma, le Diocesi del Lazio e altri soggetti, le modalità di gestione dell'ospitalità nei luoghi individuati.

Nel marzo 1998 in collaborazione con la società Izi, selezionata dopo la pubblicazione del prescritto avviso pubblico, è stato realizzato il censimento delle strutture e delle aree ad alta capacità ricettiva (caserme, scuole, impianti sportivi, aree pubbliche, ecc.).

Lo studio individua alcune soluzioni tipo e presenta alcune prime proposte operative per l'utilizzo delle strutture ricettive e di ospitalità.

### **3.4. Area e logistica per le grandi celebrazioni**

Nel marzo 1998 l'Agenzia ha concluso lo studio di fattibilità per le celebrazioni nell'anno 2000 della Giornata Mondiale della Gioventù presso le aree private adiacenti al Santuario del Divino Amore commissionato dal Comune di Roma (allegato 7).

La localizzazione delle aree che ospiteranno la cerimonia è stata fatta dalla Santa Sede, che ha anche previsto l'affluenza di due milioni di giovani provenienti da tutto il mondo.

Lo studio dell'Agenzia indica le rigidissime e vincolanti condizioni di fattibilità dell'iniziativa e fornisce tutte le indicazioni utili per poter predisporre un progetto definitivo, nonché identifica gli interventi che dovranno essere realizzati, in particolare sul piano dell'accessibilità e per le esigenze logistiche, allo scopo di rendere l'area ben organizzata e soprattutto sicura.

### **3.5. Scorte di mezzi e materiali**

L'opportunità di includere, nell'ambito della gestione operativa dell'accoglienza, anche strumenti moderni ed innovativi, mirati a prevedere la disponibilità di mezzi e materiali aggiuntivi, deriva dalla considerazione che la straordinaria affluenza di pellegrini e visitatori prevista per il 2000 e lo svolgimento delle celebrazioni religiose, richiederanno approvvigionamenti straordinari, tanto per soddisfare le esigenze ordinarie quanto per fronteggiare eventuali emergenze.

L'Agenzia ha promosso una complessa attività progettuale, con l'obiettivo di costituire un inventario informatizzato dei soggetti pubblici e privati che dispongono di generi di prima necessità (alimenti, riserve idriche, medicinali, mezzi di trasporto e di soccorso aggiuntivi, strutture ricettive provvisorie, ecc.), completo delle informazioni sui tempi necessari per l'approvvigionamento e, nel contempo, quantificare le risorse finanziarie necessarie per costituire un "fondo di riserva" da attivare in caso di necessità. Il progetto "scorte di mezzi e materiali" terminerà nel 1998.