

L'ufficio è efficacemente strutturato e ha accumulato una notevole esperienza in quella delicata area che rappresenta l'interfaccia esigenze spesso contrastanti:

- la corretta fruizione dell'evento spirituale;
- la sicurezza dei partecipanti;
- l'ordine pubblico inteso come la prevenzione di disfunzioni nelle dinamiche urbane tali da rappresentare potenziali momenti di attrito;
- l'interfaccia con i sistemi di sicurezza delle autorità presenti al rito.

Le attività svolte abitualmente dall'ufficio vanno dall'attuazione delle esigenze del cerimoniale allo studio dei percorsi urbani, dal transennamento al coordinamento con le Forze dell'ordine, dalla sorveglianza dei luoghi interessati alla gestione di alcune funzioni del volontariato al controllo dell'operato dei fornitori di impianti e servizi.

I sette giorni del Congresso gestiti in via prioritaria dall'ufficio, comprese due importanti processioni e un concerto in piazza, sono stati caratterizzati da una buona riuscita dell'aspetto logistico.

L'arrivo del papa ha comportato un passaggio di consegne dall'organizzazione locale a quella centrale. Non è da escludere che la gestione di un numero maggiore di persone abbia influito sulla limpidezza dei risultati. Sembra tuttavia di poter affermare che l'inevitabile sovrapposizione di più servizi d'ordine abbia creato qualche smagliatura nel complesso della gestione.

L'organizzazione locale, la cui priorità è quella di ottimizzare la fruizione dell'evento da parte dei partecipanti e di garantire l'ordine pubblico, può entrare in conflitto con un'altra organizzazione le cui priorità sono diverse e in genere più sensibili alla protezione dell'autorità che alla vivibilità dell'ambiente in cui essa si muove.

In occasione degli eventi in cui era prevista la presenza del papa, la sicurezza era assicurata da quattro "corpi" separati (addirittura cinque presso il Caab), ciascuno con le proprie competenze:

- Servizio di sicurezza del Vaticano: opera nel raggio di 15 metri dal papa;
- Ispettorato Vaticano del Ministero degli interni: opera nel raggio di 50-70 metri dal papa;
- Questura locale: competente della sicurezza cittadina;
- Servizio di sicurezza del Congresso: gestisce la logistica dell'evento ai fini dell'ordine pubblico;

- Servizio di sicurezza del palco del Caab: custodisce le attrezzature e l'incolumità di artisti e tecnici.

Il sabato mattina la città ha dato il saluto al papa in piazza Maggiore. Il personale del Ministero degli Interni posto a guardia delle transenne era completamente all'oscuro della disposizione dei settori legati ai vari biglietti. Ulteriore impaccio è derivato dalla proliferazione delle tipologie i pass rilasciati dai vari servizi di sicurezza e differenziati per categorie di invitati e per possibilità di accesso alle aree.

Al Caab, il sabato sera, la situazione si è complicata con la sovrapposizione di un ulteriore servizio di vigilanza, quello dell'organizzazione del concerto, ancora più lontano dalle esigenze di fruizione di un evento dall'elevato valore spirituale. Questo servizio è stato soverchiamente rigido per alcune ore, creando problemi agli stessi volontari in servizio, ma a un certo punto si è dileguato, consentendo l'accesso indiscriminato ai settori.

All'uscita dalla veglia, infine, l'improvviso e incontrollato riversarsi di decine di migliaia di persone sulla complessa viabilità circostante il Caab ha messo in evidenza una importante falla nel servizio di ordine pubblico. Il traffico in deflusso, servizio pubblico compreso, ha subito almeno un'ora di blocco totale.

Da quanto detto risulta evidente la necessità di coordinare le diverse visioni della sicurezza e dell'ordine pubblico, valorizzare le esperienze acquisite, ma soprattutto di evitare che l'attrito provochi scollamenti e falle, sicure fonti di insoddisfazione nella fruizione dell'evento religioso, se non di pericolo tout court.

9.7.5 Il dimensionamento dei servizi

L'assenza di un sistema di previsione degli afflussi spiega in parte l'apparente sottodimensionamento di alcuni servizi. Si sono avute code alle toilette e alle mense, mentre il Punto informazioni ha toccato picchi di affollamento che hanno richiesto l'intervento dei volontari.

La difficoltà, comune a tutti i grandi eventi di questo genere, deriva dal concentrarsi della domanda di servizi in determinati momenti:

I servizi igienici, anche se sufficienti durante la giornata, in caso di pernottamento su un'area si affollano all'ora di andare a dormire e al risveglio.

I punti informazioni non sono mai abbastanza e devono essere dislocati nel territorio. In realtà, chi opera nei settori della sicurezza e dell'ordine pubblico,

e soprattutto i volontari, devono essere informati su fatti, tempi e luoghi relativi all'evento e all'uso della città in generale.

9.7.6 I Volontari dell'accoglienza

L'esperienza bolognese dei Volontari dell'Accoglienza, gruppo di cinquanta persone creato in via sperimentale dall'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo e dal Comitato tecnico del Grande Giubileo del 2000, ha avuto come primo risultato proprio la comprensione sul campo del ruolo chiave giocato dall'informazione nella corretta fruizione dell'evento.

I Volontari sono stati ampiamente e proficuamente utilizzati dall'organizzazione locale proprio per la completezza della loro azione: non si è trattato di semplice presidio di varchi o di contenimento di folla, ma di un'azione informativa sullo svolgimento della manifestazione e sui "trucchi" per vivere una città sconosciuta a molti dei partecipanti.

Un esempio di utilizzo estemporaneo dei Volontari nell'ambito dell'informazione ai partecipanti (ma anche ai residenti disorientati) si è avuto in occasione dell'arrivo del papa a piazza Maggiore. Come si è detto, il servizio d'ordine del Ministero degli Interni non era al corrente dell'intricato sistema di pass collegati alle varie uscite del sottopasso che collegava la piazza alla viabilità principale. I Volontari hanno effettuato una semplice ma non banale opera di filtro e indirizzo delle persone verso i varchi corretti, rimediando a una iniziale situazione di forte spaesamento da parte dei partecipanti.

"Forestieri" essi stessi, i Volontari hanno saputo interpretare le esigenze dei partecipanti al Congresso, sono stati presenti e visibili nel corso di tutte le manifestazioni stabilendo un rapporto di collaborazione con l'organizzazione locale.

10 Indagine campionaria per il 23° Congresso Eucaristico Nazionale, Bologna 20-28 settembre 1997

10.1 Il campione

Nel corso degli otto giorni di durata del 23° Congresso Eucaristico nazionale è stata realizzata un'indagine campionaria mirata alla conoscenza del profilo del partecipante ad eventi di carattere religioso.

L'evento svoltosi a Bologna dal 20 al 28 Settembre 1997 rappresenta una tappa fondamentale nella preparazione al Giubileo dell'anno 2000.

L'indagine è stata diretta con interviste faccia a faccia, attraverso un questionario strutturato somministrato da rilevatori, rispettivamente, ad un campione di 576 uomini e 576 donne per un totale di 1.152 interviste rivolte a cittadini italiani articolate nei diversi giorni di durata dell'evento oggetto di interesse e nelle diverse fasce orarie di programmazione degli impegni (mattina - pomeriggio - sera).

Il campione è stato selezionato con l'obiettivo di rileggere i risultati dell'indagine in un'ottica nazionale, ciò consente di valutare congiuntamente gli aspetti socio-demografici con il fenomeno religioso. Per questo, nonostante si potesse presumere una maggior affluenza, data la sede dell'evento, di partecipanti dalle regioni del Centro-Nord Italia, sono stati tuttavia fissati criteri di selezione degli intervistati vincolanti. Quello che si vuol ricavare non è solo uno spaccato dei partecipanti all'avvenimento in sé, quanto fotografare il fenomeno del pellegrinaggio e del turismo religioso in generale. Sesso, età, residenza, gusti e preferenze associate alla fede ed alla partecipazione ad eventi religiosi che comportino uno spostamento rispetto al proprio luogo di origine.

Il campione selezionato è per quote, esclude i cittadini stranieri e rispetta, con una tolleranza di scostamento massimo del 10% in eccesso o in difetto, le seguenti distribuzioni marginali per sesso e età, area geografica di residenza, giorno di rilevazione, fascia oraria:

Quote teoriche del campione

	Nord	Centro	Sud		
Uomini				Tot.per classe d'età	
Età 18-30	48	48	48	144	25%
Età 31-44	48	48	48	144	25%
Età 45-60	48	48	48	144	25%
Età 60+	48	48	48	144	25%
Tot.per area geografica	192	192	192		
	33%	33%	33%		
Totale uomini				576	50%
Donne				Tot.per classe d'età	
Età 18-30	48	48	48	144	25%
Età 31-44	48	48	48	144	25%
Età 45-60	48	48	48	144	25%
Età 60+	48	48	48	144	25%
Tot. per area geografica	192	192	192		
	33%	33%	33%		
Totale donne				576	50%
Totale interviste da effettuare durante il 23° CEN				1.152	

La tabella rappresenta le quote teoriche del campione da selezionare nel periodo 21 - 28 settembre 1997. Per garantire la realizzazione di un campione finale rispondente alle caratteristiche sopra definite e riuscire contemporaneamente a cogliere differenze ed affinità tra le giornate tematiche in cui il 23° Congresso Eucaristico Nazionale è strutturato, le interviste sono state realizzate secondo una distribuzione omogenea nell'arco degli 8 giorni, con un campione complessivo giornaliero teorico di 144 persone che deve rispettare le distribuzioni marginali sopra descritte.

Le interviste sono state realizzate da 7 intervistatori che, al fine di garantire la massima affidabilità del dato rilevato, hanno preventivamente partecipato a incontri organizzati per poter trasmettere loro tutte le istruzioni necessarie ad una corretta esecuzione delle interviste e della compilazione del questionario.

Alla conclusione dell'indagine le interviste realizzate secondo le diverse quote del campione, sono le seguenti:

Quote effettive del campione

	Nord	Centro	Sud		
Uomini				Tot.per classe d'età	
Età 18-30	70	73	66	209	36%
Età 31-44	47	50	47	144	24%
Età 45-60	50	42	42	134	23%
Età 60+	45	30	26	101	17%
Tot.per area geografica	212	195	181		
	36%	33%	31%		
Totale uomini				588	50%
Donne				Tot.per classe d'età	
Età 18-30	54	52	58	164	28%
Età 31-44	42	40	43	125	22%
Età 45-60	53	53	49	155	27%
Età 60+	49	48	36	133	23%
Tot.per area geografica	198	193	186		
	34%	33%	32%		
Totale donne				576	50%
Totale interviste effettuate durante il 23° CEN				1.165	

È possibile notare che sono state realizzate 13 interviste aggiuntive rispetto al totale complessivo richiesto. Le distribuzioni marginali secondo le aree di provenienza (Nord, Centro e Sud) sono complessivamente rispettate con un debole spostamento percentuale a favore del Nord ed a scapito del Sud dovuto, come previsto, al naturale bacino di influenza della città di Bologna; rispetto alle fasce di età si nota una certa preponderanza di interviste realizzate nella prima fascia di età (18-30 anni) rispetto a quelle appartenenti all'ultima fascia (superiore a 60 anni), le difficoltà incontrate in tal senso dagli intervistatori per realizzare un campione il più possibile rispondente alle quote assegnate segnalano dunque una presenza spiccata di giovani dovuta sia ai temi caratterizzanti le diverse giornate (in particolare la Giornata dei ragazzi, la Giornata dello sport e la veglia del sabato 27 settembre affiancata ad un grande evento musicale rivolto principalmente alle giovani generazioni) che alla maggior propensione al viaggio; le quote per sesso sono state complessivamente rispettate.

I dati provenienti dai questionari completi e controllati vengono immessi su computer attraverso un software specializzato secondo precisi criteri di codifica delle risposte.

I primi risultati provenienti della rilevazione effettuata saranno disponibili entro il 15 ottobre 1997. La consegna finale di un rapporto riguardante l'indagine campionaria è fissata per il 30 ottobre 1997.

10.2 Il questionario

Il questionario realizzato per l'indagine campionaria, riportato in allegato, formato da 47 domande, è strutturato in quattro parti fondamentali:

Scheda di rilevazione

Vengono indicati i dati riguardanti l'intervistatore che ha effettuato l'intervista, la data e l'ora di quest'ultima. Vi è poi una parte che deve essere compilata nell'eventualità di rifiuto e dunque di mancata intervista per avere un profilo, per sesso ed età, di chi non desidera essere intervistato.

Conosciamoci

Le domande che vanno dalla n°1 alla n°13 consentono di delineare il profilo del partecipante al 23° Congresso Eucaristico Nazionale tramite i fondamentali dati socio-demografici, età - sesso - professione, ed attraverso alcuni elementi che permettono di investigare le diverse modalità di impiego del tempo libero, il rapporto con la Chiesa e con la parrocchia, le letture preferite e la relativa frequenza.

La partecipazione all'evento

Le domande che vanno dalla n°14 alla n°33 cercano di cogliere gli aspetti fondamentali della partecipazione al 23° Congresso Eucaristico Nazionale, dal tipo di organizzazione scelta per il viaggio alle modalità di alloggio e di trasporto utilizzate, dal costo complessivo del pellegrinaggio a Bologna (comprendente sia i costi legati alla permanenza che quelli extra) alla durata della permanenza ed alle giornate scelte per partecipare all'evento, dall'impiego del tempo libero in città ad una sezione dedicata ai servizi della città utilizzati ed al grado di importanza e di soddisfazione nell'uso che viene loro attribuito.

La conoscenza di Roma

Le domande che vanno dalla n°34 alla n°46 consentono di approfondire la frequenza di viaggio a Roma negli ultimi cinque anni, la motivazione prevalente e secondaria, le modalità di alloggio e di trasporto preferite, l'abbinamento della destinazione Roma con altre importanti mete turistico-religiose italiane ed anche la partecipazione o meno a precedenti Giubilei. La domanda 47 vuole sondare la propensione a partecipare al prossimo Giubileo dell'anno 2000.

Dati personali

Questa sezione è facoltativa, si chiede la disponibilità a lasciare i propri dati anagrafici (informazioni che saranno utilizzate in ottemperanza all'Art.10 della legge del 31 dicembre 1996 n°675 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) per essere eventualmente contattati per ulteriori indagini conoscitive volte alla preparazione del Giubileo dell'anno 2000.

10.3 I primi risultati

L'analisi dei primi risultati dell'indagine ha permesso di individuare alcune caratteristiche fondamentali dei partecipanti al 23° Congresso eucaristico nazionale e dunque i tratti fondamentali del visitatore con prevalente motivazione religiosa che rappresenta sicuramente la principale popolazione di riferimento del Giubileo dell'anno 2000.

In base alla struttura del campione precedentemente descritta, per quote assegnate di sesso, età e area di provenienza, questi caratteri socio demografici non vengono analizzati.

Significativo appare approfondire l'impegno professionale degli intervistati per comprendere il profilo socio-culturale del pellegrino. Si può notare come le principali professioni dichiarate siano la studente ed il pensionato, seguiti da una significativa quota di religiosi (tenuto conto di sacerdoti, seminaristi e religiosi i genere).

PROFESSIONE	
Studente	17%
Pensionato	17%
Impiegato	14%
Sacerdote	9%
Casalinga	8%
Insegnante	6%
Seminarista	5%
Religioso	5%
Operaio	4%
Disoccupato	4%
Professionista	3%
Commerciante	3%
Altro	3%

La maggior parte degli intervistati, il 77%, dichiara di partecipare attivamente alla vita parrocchiale e variegata appare la tipologia di partecipazione che va da gruppi di preghiera a gruppi scout o coro.

PARTECIPAZIONE ALLA VITA PARROCCHIALE	
Si	77%
No	21%
non risponde	1%

COME PARTECIPARE ALLA PARROCCHIA	
Gruppi di preghiera	23%
Catechesi	23%
Volontariato	17%
Preparazione alla liturgia	14%
Coro	9%
Gruppi scout	4%
Altro	10%

Il tempo libero viene impiegato in modo significativo per dedicarsi alla lettura, frequentare la parrocchia e fare volontariato sociale.

IMPIEGO DEL TEMPO LIBERO	
Leggere	21%
Frequentare la parrocchia	19%
Frequentare gli amici	18%
Fare volontariato sociale	11%
Fare sport	11%
Andare al cinema e a teatro	12%
Altro	7%

Indagando anche la frequenza di viaggio a Roma negli ultimi cinque anni e più in particolare nel corso degli ultimi Giubilei (1950 - 1975 - 1983), si può notare come quote significative del campione di intervistati, circa il 70%, risultino frequenti viaggiatori nella capitale e abbiano partecipato ad almeno uno degli ultimi anni santi.

ROMA NEGLI ULTIMI 5 ANNI

si	73%
no	27%

ROMA NEI GIUBILEI PASSATI

si	73%
no	26%
abitavo a Roma	1%

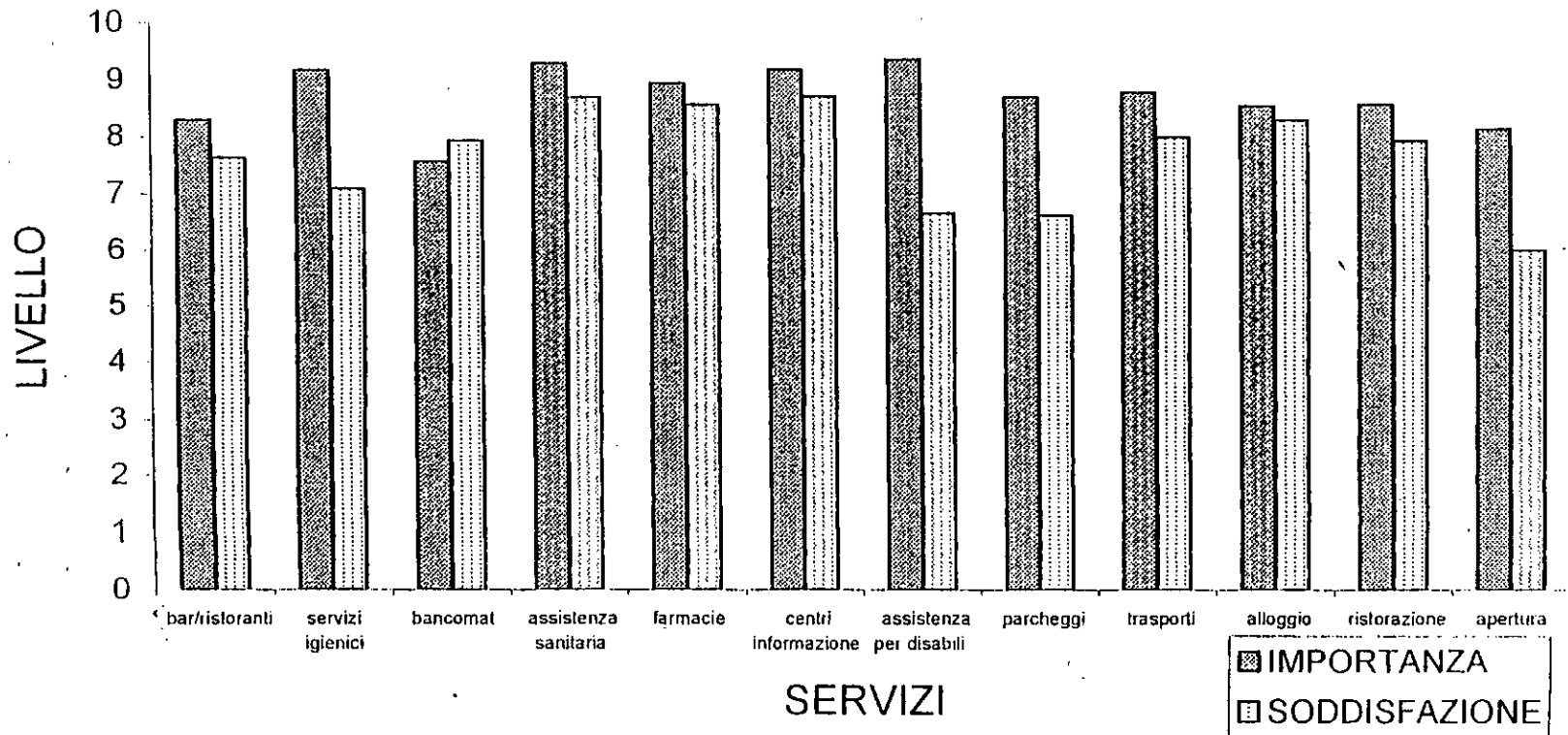
La partecipazione al 23° Congresso Eucaristico Nazionale ha visto una quota significativa nelle celebrazioni conclusive, circa il 20%, ma una cospicua quota si è rivolta con interesse anche alla giornata della famiglia ed a quella delle aggregazioni laicali.

**PARTECIPAZIONE ALLE
MANIFESTAZIONI**

Inizio celebrazioni	4%
Giornata dei ragazzi	7%
Giornata dello sport	7%
Giornata della solidarietà	8%
Giornata dell'educazione	10%
Giornata delle vocazioni	12%
Giornata delle aggregazioni laicali	14%
Giornata della famiglia	18%
Celebrazioni conclusive	20%

Un'analisi approfondita è stata dedicata al livello di importanza e di soddisfazione che viene dichiarato nei confronti dei principali servizi della città, si può notare dal grafico allegato, come, in generale, l'importanza sia mediamente superiore alla soddisfazione riscontrata nell'utilizzo dei medesimi servizi in particolare per i parcheggi e come rivestano un ruolo di significativa importanza dichiarata l'assistenza sanitaria e quella rivolta ai disabili.

LIVELLI DI IMPORTANZA E DI SODDISFAZIONE



disoccupato/in cerca di prima occupazione..... pensionato.....
 ecclesiastico..... ovvero: sacerdote..... religioso/religiosa..... seminarista.....

6. Quale è la professione/condizione professionale del capofamiglia: (non rispondere se l'intervistato è il capofamiglia)

imprenditore.....	libero professionista.....	commerciante/artigiano.....
rappresentante.....	altra posizione autonoma.....	dirigente/docente universitario..
insegnante.....	impiegato/funzionario.....	altra posizione dipendente.....
operaio e simile.....	studente.....	casalinga.....
disoccupato.....	pensionato.....	

7. Quale è il numero di componenti la tua famiglia: | _ | _ |

8. Partecipi direttamente alla vita della tua parrocchia: Si..... No.....

Se Sì in che modo: (è possibile esprimere più di una risposta)

gruppi di preghiera.....	gruppi scout.....	coro.....
gruppi di preparazione alla liturgia....	gruppi di catechesi.....	volontariato.....
altro: _____		

9. Ritieni un obbligo partecipare alla messa della Domenica: Si..... No.....

10. Come impegni preferibilmente il tuo tempo libero: (è possibile esprimere più di una risposta)

vado al cinema.....	vado a teatro.....	leggo.....	faccio sport.....
frequento la parrocchia.....	incontro gli amici.....	faccio attività politica.....	
faccio volontariato sociale.....		altro: _____	

11. Quali sport pratici: (è possibile esprimere più di una risposta)

nuoto.....	tennis.....	calcio.....
pallavolo.....		
pallacanestro.....	sci.....	altro: _____

12. Cosa leggi abitualmente: (è possibile esprimere più di una risposta)

molto	poco
mai	
frequentemente	frequentemente

quotidiani
settimanali
riviste specialistiche
riviste cattoliche
romanzi
libri di fantascienza
saggistica
gialli/polizieschi
poesia

13. Quali strumenti informatici e di comunicazione utilizzi solitamente: (è possibile esprimere più di una risposta)

personal computer..... internet..... telefono cellulare..... fax.....
audio/video conferenza.. altro _____

LA PARTECIPAZIONE ALL'EVENTO

14. Quando sei arrivato: | _ | _ | _ |
 gg mm aa

15. Quando riparti: | _ | _ | _ |
 gg mm aa

16. Chi ha organizzato il viaggio:

una agenzia di viaggi..... una agenzia religiosa..... la parrocchia.....
da solo..... altro.....