

17. Quanto ti è costato complessivamente il pellegrinaggio a Bologna:

18. Viaggi in gruppo organizzato : Sì..... No.....

19. Se viaggi in gruppo organizzato, da quante persone è formato il tuo gruppo: _____

20. Se non viaggi in gruppo organizzato, con chi stai viaggiando:

con la famiglia..... con amici..... da solo.....

21. Se viaggi con la tua famiglia, in quanti siete presenti: _____

di quali età: 0-14..... 15-24..... 25-34..... 35-44..... 45-64..... 65+.....

22. Dove si trova il tuo alloggio:

in città..... nella provincia di Bologna..... fuori della provincia di Bologna.....

23. Si tratta di:

albergo 5/4 stelle.....	albergo 3 stelle.....	albergo 2/1 stelle - pensione.....
istituti religiosi.....	ostello per la gioventù...	presso famiglie, tramite parrocchia...
casa di proprietà.....	casa di parenti o amici..	sacco a pelo.....
campeggio(tenda, camper, roulotte).....	altro.....	

(Se l'intervistato ha scelto le ultime 5 opzioni passa alla domanda 23)

24. Che tipo di trattamento hai scelto:

pensione completa..... mezza pensione..... Bed&Breakfast.....

solo pernottamento.....

25. Con quale mezzo sei arrivato:

treno autobus turistico... aereo..... mezzo privato.....

pullman extra-urbano di linea..... camper,roulotte..... altro.....

26. Con quale mezzo riparti:

treno..... autobus turistico.... aereo..... mezzo privato.....

pullman extra-urbano di linea..... camper,roulotte..... altro.....

27. Con quale mezzo ti sposti in città:

autobus.....	autobus turistico.....	taxi.....	mezzo privato.....
linee metropolitane di superficie.....	due ruote...	piedi.....	

28. A quali eventi del 23° Congresso Eucaristico Nazionale intendi partecipare o hai partecipato:

Inizio ufficiale delle celebrazioni.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata dei ragazzi.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata dello sport per la vita.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata del Buon Samaritano.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata dell'educazione.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata delle vocazioni sacerdotali....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata delle aggregazioni laicali.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Giornata della famiglia.....	<i>mattina....</i>	<i>pomeriggio....</i>	<i>sera.....</i>
Celebrazione conclusiva.....			

29. Hai partecipato ad altre manifestazioni analoghe in altri luoghi e/o momenti:

Si..... No.....

Se Sì quali e quando:

30. Cosa ti piace fare nei momenti liberi dagli impegni del Congresso: (*è possibile esprimere più di una risposta*)

stare in compagnia dei partecipanti al Congresso.....	pregare.....
visitare altri luoghi di culto.....	visitare musei o monumenti.....
assistere a spettacoli teatrali e cinematografici.....	fare gite ed escursioni.....
fare visita a parenti e amici.....	fare shopping.... altro.....

31. Quali servizi della città utilizzi o hai utilizzato: (*è possibile esprimere più di una risposta*)

bar/ristoranti	non organizzato in funzione del Congresso	organizzato in funzione del Congresso
toilette	del Congresso	del Congresso
banche/sportelli automatici		
assistenza sanitaria		

farmacie
centri di informazione
assistenza per disabili
parcheggi
trasporti

32. Quale livello di importanza e di soddisfazione attribuisce ai servizi utilizzati (esprimere un voto da 1 a 10, ricordando che 10 indica i servizi più importanti o di piena soddisfazione mentre 1 quelli ritenuti meno significativi e di totale insoddisfazione):

	Livello di importanza	Livello di soddisfazione
bar/ristoranti	_ _ _	_ _ _
toilette	_ _ _	_ _ _
sportelli bancomat	_ _ _	_ _ _
assistenza sanitaria	_ _ _	_ _ _
farmacie	_ _ _	_ _ _
centri di informazione	_ _ _	_ _ _
assistenza per disabili	_ _ _	_ _ _
parcheggi	_ _ _	_ _ _
trasporti	_ _ _	_ _ _
alloggio	_ _ _	_ _ _
ristorazione	_ _ _	_ _ _
orario di apertura musei	_ _ _	_ _ _

33. Quale è la tua motivazione personale alla partecipazione al Congresso:

LA CONOSCENZA DI ROMA

34. Sei stato a Roma negli ultimi cinque anni:

Si..... No..... (Vai alla domanda 43)

35. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, approssimativamente quante volte ci sei andato:

una sola volta..... due volte..... quasi tutti gli anni.....
più di cinque volte..... ho vissuto a Roma..... attualmente vivo a Roma.....

(Se l'intervistato ha scelto le ultime 2 opzioni passa alla domanda 43)

36. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, quale è stata la motivazione/opportunità più frequente: (è possibile esprimere una sola risposta)

visita turistico-culturale..... udienze o messe papali..... pellegrinaggio.....
convegni religiosi..... lavoro o affari motivi di salute.....
visita a parenti o amici..... studio.....
altro.....

37. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, sapresti suggerire altre motivazioni/opportunità, oltre a quanto indicato precedentemente, che ti ci hanno condotto: (è possibile esprimere più di una risposta)

visita turistico-culturale..... udienze o messe papali.....
pellegrinaggio.....
convegni religiosi..... lavoro o affari..... motivi di salute.....
visita a parenti o amici..... studio.....
altro.....

38. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, hai alloggiato più frequentemente presso:

albergo 5/4 stelle..... albergo 3 stelle..... albergo 2/1 stelle -
pensione.....
istituti religiosi..... ostello per la gioventù... famiglie, tramite
parrocchia.....
casa di proprietà..... casa di parenti o amici.. campeggio(tenda, camper,
roulotte)....
altro.....

39. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, quale mezzo hai utilizzato più frequentemente:

treno..... autobus turistico... aereo..... mezzo privato.....
pullman extra-urbano di linea..... camper, roulotte..... altro.....

40. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, quante volte hai viaggiato in gruppo organizzato:

Una..... Più di una..... Ogni volta..... Mai.....

41. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni in gruppo organizzato, da chi era organizzato il viaggio:

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

42. Se sei stato a Roma negli ultimi cinque anni, quali altre città hai visitato nel corso dello stesso viaggio:

nessuna..... Firenze..... Venezia..... Napoli.....
Assisi..... Loreto..... altro _____

43. Sei stato a Roma in occasione di passati Giubilei:

Sì..... No..... (Vai alla domanda 47)

44. Se sei stato a Roma nel corso di passati Giubilei, hai alloggiato presso:

albergo 5/4 stelle..... albergo 3 stelle..... albergo 2/1 stelle -
pensione.....
istituti religiosi..... ostello per la gioventù... famiglie, tramite
parrocchia.....
casa di proprietà..... casa di parenti o amici.. campeggio (tenda, camper,
roulotte)....
altro..... non ricordo.....

45. Se sei stato a Roma nel corso di passati Giubilei, quale mezzo hai utilizzato:

treno..... autobus turistico... aereo..... mezzo privato.....
pullman extra-urbano di linea..... camper, roulotte..... altro.....

46. Se sei stato a Roma nel corso di passati Giubilei, quali altre città hai visitato nel corso dello stesso viaggio:

nessuna..... Firenze..... Venezia..... Napoli.....
Assisi..... Loreto..... altro _____

47. Pensi di andare a Roma in occasione del Giubileo del 2000:

Sicuramente sì..... Probabilmente sì.....
Probabilmente no..... Sicuramente no.....

Se sei disponibile ad essere contattato per nuove indagini conoscitive volte alla preparazione del Giubileo, puoi lasciare il tuo recapito personale:

NOME: _____
COGNOME: _____
INDIRIZZO: _____
CITTA': _____
TELEFONO: _____

I dati saranno utilizzati 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.

AGENZIA ROMANA PER LA PREPARAZIONE DEL GIUBILEO

CONCLUSIONI

11 Conclusioni

11.1 Passaggi di stato e criticità

La preparazione di un grande evento può essere assimilata a un processo logistico diviso in tappe, delle quali si è reso conto nella prima parte di questo documento e nell'analisi dei singoli casi studio. L'estensione complessiva del processo, e la rilevanza all'interno di esso delle singole fasi, varia a seconda della natura dell'evento. La durata, il numero di partecipanti, la varietà del calendario, fattori di complessità come la percentuale di disabili o l'età dei partecipanti, e, non ultima, la necessità di un'elaborazione contenutistica che dia significato all'evento sono tutte caratteristiche in grado di dilatare i tempi necessari alla sua preparazione.

I processi logistici cui si fa cenno, benché non elaborati come tali da organizzatori che operano sovente in assenza di una pianificazione scientifica ma con alle spalle una esperienza che affonda le radici nella tradizione, hanno in comune il presentarsi di criticità in corrispondenza dei "passaggi di stato" tra una fase logistica e l'altra.

Abbiamo visto che le fasi organizzative attraversate per giungere alla realizzazione di un evento sono in gran parte comuni a tutti gli eventi presi in considerazione. Anche i passaggi di stato lo sono, e le criticità ad essi connesse. Esigenze e strumenti adottati per soddisfarle vengono a contatto combaciando nel migliore dei casi, creando vuoti organizzativi o addirittura attriti nei casi di maggiore scompenso.

È tuttavia in un momento ben preciso che queste criticità, probabilmente accumulate nel percorso di preparazione emergono divenendo percepibili e producendo i loro effetti: è lo svolgimento concreto dell'evento nel corso del quale i mancati raccordi ereditati dai passaggi di stato escono allo scoperto mettendo a repentaglio il successo dell'evento.

Questa è la ragione per cui si è prestata molta attenzione in questo studio ai segni concreti del disagio, arrivando ad effettuare una indagine campionaria (quella di Bologna) anche sul tema della soddisfazione nei confronti dell'evento. È nello svolgimento che si rivelano le criticità originate dai difetti organizzativi, e da esse si può tornare indietro fino ad individuare quale passaggio di stato non si è chiuso a dovere.

L'insufficiente coordinamento nel rilascio dei pass a Parigi è una carenza che ha avuto origine in fase di pianificazione della sicurezza, e poi di stampa e distribuzione dei biglietti, ma che è esplosa solo al momento di fare accedere le persone a Longchamps. Il decesso del ragazzo al concerto degli U2 ha messo in luce carenze nella progettazione e/o nel mantenimento in funzione delle vie di fuga, e così via.

Ci si è quindi soffermati su quella particolare fase del processo logistico, lo svolgimento dell'evento, che meglio si adatta ad essere utilizzata come chiave di lettura di tutto il resto. Questo soprattutto nella carenza, comune a tutte le tipologie di evento, di valutazioni interne alle strutture organizzative e di resoconti dettagliati sull'emergere di criticità che possano essere lette all'esterno come fallimenti, generali o settoriali.

La fase dello svolgimento dell'evento è stata quindi a sua volta suddivisa in fasi. Queste sono:

Avvicinamento

Si presuppone che i partecipanti provengano dall'esterno della città a bordo di un autobus turistico o di un mezzo privato, e che l'evento si svolga in città o in una zona immediatamente esterna ad essa.

Arrivo in città

Il mezzo ha raggiunto la città e necessita di un parcheggio.

Afflusso

I partecipanti all'evento si muovono dal parcheggio al luogo dell'evento. Una volta pervenuti, si sottopongono alle procedure previste per l'ingresso.

Svolgimento

I partecipanti sono all'interno dell'area dell'evento. Dopo un periodo di attesa, l'evento ha luogo. Al termine i partecipanti si avviano verso le uscite.

Deflusso

I partecipanti attraversano in uscita i varchi e si avviano verso i mezzi di trasporto.

Partenza

I mezzi di trasporto lasciano l'area urbana sede dell'evento verso i luoghi di provenienza.

Per ciascuna fase sono stati identificati gli obiettivi dell'azione organizzativa, i bisogni cui è necessario far fronte, sia in termini di servizi che in termini di comunicazione, e le criticità che si potrebbero esprimere nel passaggio da una fase a quella successiva se tali bisogni non venissero adeguatamente soddisfatti.

Per ogni fase sono state in estrema sintesi elencate alcune soluzioni adottate e/o criticità derivate dall'adozione di misure inadeguate. In estrema sintesi queste fasi possono essere così riassunte come da tabella allegata.

11.2 I temi-chiave

Il filo conduttore di questa rassegna di esperienze può facilmente essere individuato in tre elementi:

- informazione e comunicazione;
- ruolo del volontariato;
- coinvolgimento della città;
- previsione dei flussi.

Volendo focalizzare ancora meglio su un solo tema-chiave, questo può essere identificato nel centralissimo ruolo che un adeguato progetto di informazione e comunicazione ha anche all'interno degli altri due temi.

Da un lato, infatti, è apparso subito evidente che gran parte delle funzioni svolte, ad esempio, dai Volontari dell'accoglienza, sia stata in qualche modo legata ad "emergenze comunicative". È indicativo l'esempio (uno dei tanti) della risoluzione di una carenza di informazione in occasione dell'arrivo del papa in piazza Maggiore a Bologna, nella quale è stata risolta una carenza verificatasi in sede di programmazione dell'azione dei volontari.

La carenza o inefficacia dell'informazione possono avere il risultato di creare ansia nei partecipanti alle manifestazioni e malumore tra i cittadini residenti. La corretta comunicazione delle deviazioni del traffico veicolare, sia privato che pubblico, durante una manifestazione (vedi l'Incontro nazionale dell'Azione Cattolica a Roma e, per converso, il Congresso Eucaristico di Bologna) contribuisce più di molte parole alla creazione di un sentimento positivo nei confronti della manifestazione stessa.

Questo, nel caso di un evento lungo un anno come il Giubileo, è di fondamentale importanza. Il consenso nei confronti dell'evento e, passo

successivo, la partecipazione attiva della città all'evento, rappresentano la condizione irrinunciabile per una buona riuscita. I due casi di Parigi e di Bologna rappresentano in questo senso un successo di notevoli proporzioni. Uno stato completamente laico come quello francese, e una città poco praticante come Bologna, sono stati letteralmente conquistati dai grandi eventi ospitati attraverso l'uso sapiente dei mass media nel senso dell'efficace comunicazione dei contenuti degli eventi stessi e delle opportunità ad essi legate.

In tutti e due i casi, i Comitati organizzatori degli eventi hanno ottenuto ascolto e accoglimento di gran parte delle richieste da parte delle Amministrazioni pubbliche e dei principali rappresentanti del mondo economico e sociale, oltre che un inaspettato aiuto da parte dell'opinione pubblica.

Non ultimo aspetto del sistema informativo e comunicativo è rappresentato dalla possibilità di effettuare previsioni attendibili. Le risorse impegnate nella previsione dei flussi sono in grado di generare risparmi nella gestione degli eventi (ordinaria e soprattutto straordinaria: gli "imprevisti") tali da configurarsi come un fruttuoso investimento. Informazione e comunicazione, se tempestive e complete, sono il cuore di ogni sistema previsionale. Il collegamento in rete dei protagonisti dell'organizzazione e della gestione degli eventi è, in questo senso, di fondamentale importanza.

Nello svolgimento di questo studio si sono presi in considerazione ed esaminati tutti i principali "passaggi di stato" in corrispondenza dei quali si ha la più elevata probabilità che si originino criticità più o meno gravi. Vi è un'indubbia ricorsività che accomuna quasi tutti gli eventi analizzati: i passaggi in corrispondenza dei quali si originano le più comuni criticità sono più o meno sempre gli stessi. Questi luoghi, caratterizzati da un inadeguato o inefficace impegno organizzativo, meritano una maggiore attenzione sia in termini di elaborazione che in termini di risorse. Maggiore l'anticipo con il quale queste carenze verranno affrontate, più elevata l'efficacia delle azioni nell'allontanare il rischio di criticità, individuando per tempo, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, gli specifici bisogni di cui tener conto.

Tabella sintetica delle fasi di svolgimento di un grande evento: obiettivi, bisogni, criticità

Fase	Avvicinamento	Arrivo in città	Afflusso	Svolgimento	Deflusso	Partenza
Obiettivo	Raggiungere la città rapidamente e dalla direttrice più corretta rispetto ai luoghi dell'evento	Parcheggiare rapidamente il mezzo nelle aree dedicate, con possibilità di ristoro e igiene	Raggiungere il sito dell'evento dai parcheggi e dai luoghi del soggiorno in modo rapido e sicuro	Fruire dell'evento in modo corretto e sicuro	Defluire dal luogo dell'evento con rapidità e sicurezza. Ritrovare i mezzi pubblici per il parcheggio o le altre destinazioni	Lasciare la città con rapidità e sicurezza
Bisogno						
Servizi	Sicurezza stradale Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Guida verso i parcheggi Sicurezza stradale Parcheggio Accredito Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Trasporto per il sito Trasporto disabili per il sito Deviazioni traffico veicolare Coordinamento sicurezza Accredito Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Amplificazione audio-video Aree assistenza disabili Coordinamento sicurezza Sorveglianza aree di rispetto Distribuzione acqua da bere Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Coordinamento sicurezza Guida verso le uscite Guida verso i mezzi di trasporto Deviazioni traffico veicolare Trasporto: per il centro per i parcheggi Sicurezza stradale Servizi: Sanità Sicurezza Comunicazioni Area soccorsi	Guida verso gli svincoli Sicurezza stradale Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni
Informazioni	Percorsi di avvicinamento Percorsi alternativi Direttrici di accesso alla città Traffico: tempi e orari Parcheggio in Roma Calendario Eventi Eventi del giorno Vita in città Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Trasporti: per il sito per il centro Calendario Eventi del giorno Eventi Vita in città Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Direttrici per il sito Ingressi per tipo di biglietto Calendario Eventi del giorno Eventi Vita in città Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni	Calendario Dettagli svolgimento Eventi del giorno Eventi Vita in città Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni Uscite per tipo di biglietto	Uscite per tipo di biglietto Trasporti: per il centro per i parcheggi Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni Calendario Eventi del giorno Eventi Vita in città	Trasporti: Traffico urbano Traffico extraurbano Servizi: Ristoro Igiene Sanità Sicurezza Comunicazioni
Criticità	Scelta di percorsi tortuosi o non scorrevoli; Afflussi in orari di punta;	Scelta di direttrici che non conducono ai parcheggi prescelti; Presenza/produzione di ingorghi che rallentano l'avvicinamento; Occupazione di spazi cittadini non destinati al parcheggio; Sovraffollamento dei punti di accredito	Scelta di direttrici che non conducono agli ingressi assegnati; Formazione di ingorghi causati dalle pedonalizzazioni; Tentativo di raggiungere il sito con il mezzo privato; Impossibilità per i disabili di raggiungere il sito; Sovrapposizioni e/o lacune dei vari servizi di sicurezza;	Scarsa visibilità/udibilità della cerimonia da parte dei presenti; Malori causati da affollamento o disidratazione; Difficile evacuazione in caso di malori; Sovrapposizioni e/o lacune dei vari servizi di sicurezza;	Sovrapposizioni e/o lacune dei vari servizi di sicurezza; Scarsa chiarezza nelle procedure di deflusso; Malori causati da sovraffollamento; Formazione di ingorghi causati dalle pedonalizzazioni; Affollamenti per scarsità di mezzi di trasporto;	Scelta di direttrici che non conducono agli svincoli prescelti; Presenza/produzione di ingorghi che rallentano il deflusso; Deflussi in orari di punta;
Soluzioni adottate						
Parigi	Porte dell'accoglienza indicate dai depliant distribuiti dalla organizzazione periferica; Volontari a presidio delle porte;	Parcheggi dedicati fuori città, in prossimità dei luoghi di capillarità; Luoghi di accredito e informazione periferici	Intorno a Longchamps tre Km di pedonalizzazione. Accesso con autobus e veicoli privati solo per disabili e vip. Troppi pass distribuiti: affollamento irregolare di alcuni settori.	Longchamps: il sovraffollamento ha reso insufficiente la dotazione di spazi e di servizi. Utilizzato anche il bosco circostante, ma con visibilità dell'evento nulla.		
Bologna	Direttrici di ingresso alla città indicate dai depliant distribuiti dalla organizzazione periferica Osservazione e deviazione del traffico da parte del coordinamento delle Forze dell'Ordine	Uso della cintura dei viali per il parcheggio degli autobus, con parziale penetrazione in città in corrispondenza della "T" di via dell'Indipendenza	Al Caab: intenso uso di autobus dedicati. Costruzione di una stazione ferroviaria provvisoria.	Grande attenzione del servizio d'ordine diocesano per la corretta fruizione dell'evento. Al Caab: Operazioni di filtro irrazionali a causa del mancato coordinamento dei servizi di sicurezza.	Caab, sabato: Deregionalizzazione dei vari servizi di sicurezza in corrispondenza dell'uscita dalla veglia-concerto. Grave ingorgo di oltre un'ora dovuto al riversarsi dei pedoni sulle strade.	
Azione Cattolica Bambini	Direttrici di ingresso alla città indicate dai depliant distribuiti dalla organizzazione periferica. Volontari a presidio degli ingressi	Volontari a presidio dei parcheggi	Trasbordo dei ragazzi presso la villa sede del raggruppamento. Trasferimento a piedi verso San Pietro (2 Km).			