- volontari per accoglienza e assistenza;
- informazione sui servizi predisposti;
- assistenza sanitaria per esigenze specifiche;
- servizio di trasporto dedicato con 15 vetture delle linee J dal luogo di residenza (Castelnuovo di Porto) a Roma e a Tor Vergata;
- navette Atac dedicate effettuate con vetture "Ducato M1" per il trasporto dalla stazione metro B Ponte Mammolo e dalla stazione metro A Anagnina fino al parcheggio della Facoltà di Medicina e quindi fino all'interno dell'area;
- numero verde "Welcoming Service" 800-160040 cui richiedere tutte le informazione relative alla accessibilità e ai servizi predisposti per le persone disabili sull'area di Tor Vergata.

n) La segnaletica

I pannelli di segnaletica erano in totale 4.156, con le seguenti tipologie:

- 5 totem informativi, posti vicini ai varchi di accesso al comprensorio e all'intersezione tra i comparti;
- 6 portali autogonfiabili per i varchi di accesso;
- 70 pannelli informativi di dimensioni 100x150 cm, posti lungo il perimetro dei comparti con la planimetria generale dell'area;
- 1.408 pannelli di suddivisione dei settori, con l'indicazione del numero del settore;
- 1.015 pannelli informativi posti sul perimetro delle piazzole con l'indicazione dei servizi;
- 642 pannelli di indicazione dei percorsi pedonali e dei parcheggi;
- 1.010 segnali veicolari per la circolazione del traffico.

I pannelli sono stati installati dalla Sta.

o) L'illuminazione e l'approvvigionamento elettrico

Il sistema di illuminazione fissa e temporanea del comprensorio di Tor Vergata e delle strade di affluenza dei partecipanti è stato realizzato e coordinato dall'Acea. Sono state installate:

- 51 torri faro a corona mobile da 30 metri disposte nelle piazzole di servizio;
- 8 torri faro fisse da 18 metri disposte nell'area;
- 120 impianti temporanei per l'illuminazione dei percorsi pedonali (30 Km).

La potenza elettrica impegnata complessivamente è stata di 1000 Kw.

Al fine di garantire un'adeguata distribuzione di energia elettrica l'Enel, destinataria dei finanziamenti erogati *ex lege* 651/96 per la rete a media e bassa tensione sul comprensorio di Tor Vergata, ha installato in occasione della XV Giornata Mondiale della Gioventù:

- 18 cabine di trasformazione;
- 250 punti di consegna a bassa tensione.

Per prevenire eventuali emergenze sono stati inoltre istallati 2 generatori della potenza di 400 Kva ciascuno, montati su autocarri che stazionavano in prossimità delle cabine Enel nell'area del palco.

Squadre di pronto intervento di Acea ed Enel hanno assicurato gli interventi sulla rete idrica e/o sulla rete elettrica. Il personale è stato presente nei punti stra-

tegici della rete e nelle rispettive sale operative, oltre che nella Sala Operativa Unificata, per garantire la continuità del servizio anche in caso di emergenza.

p) Servizi di approvvigionamento idrico e ristorazione

Nelle piazzole di servizio sono state distribuite gratuitamente bottiglie di acqua minerale. Nell'area sono state inoltre montate dall'Acea 1.200 fontanelle di acqua potabile e impianti di nebulizzazione a disposizione dei partecipanti.

q) Servizi igienici, pulizia e raccolta dei rifiuti

L'Ama ha provveduto alla fornitura di 11.933 servizi igienici e di oltre 2.000 cassonetti per la raccolta dei rifiuti.

r) Maxischermi

Per consentire una migliore visione dell'evento sono stati allestiti all'interno della struttura del palco due maxischermi e un video-wall. All'interno delle piazzole sono stati montati 12 maxischermi.

s) Le comunicazioni

Telecom Italia ha posizionato nelle piazzole 44 apparecchi di telefonia pubblica con distributori automatici di schede telefoniche.

Nel comparto 3 è stato posizionato un Centro Mobile di telefonia pubblica per la tendopoli dei volontari dotato all'interno di 10 apparecchi telefonici, di un publifax e di un apparecchio per audiolesi.

Telecom Italia ha provveduto anche ad alimentare le infrastrutture telefoniche per la telefonia mobile e a installare 40 linee analogiche nella Sala Stampa della GMG ubicata presso la Facoltà di Medicina dell'Università di Tor Vergata.

t) Il concorso del Ministero della Difesa

Il Ministero della Difesa ha concorso alla organizzazione dei servizi per la GMG con le seguenti risorse:

- materassini pneumatici, coperte da campo, brande, tavoli, sedie, armadietti per la tendopoli dei volontari;
- ospedali da campo, ambulanze (ALS e BLS), elicottero per trasporto malati, posti in terapia intensiva e reparto Medicina presso l'Ospedale Celio, tende pneumatiche per ricovero, medicinali, sangue;
- ponti Bailey, autobus pesanti, minibus, autocarri, furgoni, autosoccorso, parcheggi a lunga sosta presso la Cecchignola e Guidonia, mezzo di trasporto per il Pontefice, organizzazione dell'eliporto in Tor Vergata;
- posti letto in caserma per i volontari, brandine da campo, brande;
- carro frigo, tende pneumatiche climatizzate, torri di illuminazione.

L'informazione

La Presidenza del Consiglio, il Comune di Roma e l'Agenzia hanno realizzato un pieghevole che illustrava le modalità di partecipazione all'evento e le misure di circolazione del traffico.

Il Comitato della GMG ha realizzato un "Vademecum del pellegrino" che conte-

neva informazioni sul programma dell'evento, la logistica, i servizi, i trasporti, numeri utili e informazioni generali sulla città di Roma e sull'area di Tor Vergata.

Inoltre è stata stampata una prima edizione in più lingue del "Giornale del Pellegrino" dedicata alla GMG.

L'Agenzia ha gestito 4 Punti informativi, presso i quali ha operato il personale dei Centri e dei Punti informativi, distribuendo materiale informativo plurilingue (vedi relativo capitolo nella parte V).

Le Ferrovie dello Stato hanno attrezzato 3 "isole" nelle piazzole del comparto 1, con servizi di informazione e di biglietteria nazionale.

Il Centro del volontariato ha gestito una task-force di circa 600 volontari addetti all'informazione localizzati in prossimità di 9 centri di raccolta e/o nodi di scambio, di 5 varchi di accesso all'area e in 13 punti all'interno dell'area

L'Agenzia ha inoltre attivato una sezione del sito Internet dedicata alla GMG che conteneva:

- il programma generale della GMG;
- la descrizione degli appuntamenti religiosi;
- il messaggio del Santo Padre ai giovani del mondo in preparazione alla XV Giornata Mondiale della Gioventù;
- il vademecum con indicazioni igienico-sanitarie segnalate dal Direttore Sanitario del Giubileo;
- i numeri utili;
- la descrizione del logo della XV Giornata mondiale della Gioventù;
- l'inno ufficiale della GMG;
- l'impegno organizzativo e gestionale degli enti competenti;
- la descrizione della XII Giornata Mondiale della Gioventù svoltasi a Parigi nel 1997.

Alcuni *link* rimandavano ad informazioni di carattere generale quali come muoversi in città, cosa vedere e ad una mappa dell'area di Tor Vergata.

L'emittente radiofonica Isoradio ha trasmesso, su tutte le autostrade sulla frequenza 103.3 e nell'area romana sulla frequenza 100.3, continui aggiornamenti sull'andamento dei flussi nella Capitale e, successivamente, all'area di Tor Vergata.

Un Info-point della GMG è stato situato in piazza Augusto Imperatore. Il Punto informativo forniva informazioni in italiano, inglese, francese e spagnolo e vendeva la gadgettistica ufficiale e i sussidi della pastorale giovanile.

La gestione dell'evento

Nell'edificio ex Asilo Nido ubicato esternamente al comparto 1, è stata allestita una Sala Operativa Unificata, dove hanno trovato posto i responsabili dei vari enti e delle istituzioni interessate alla gestione dell'evento.

La Sala Operativa Unificata ha lavorato in stretto collegamento con la Sala Situazione di viale Baccelli.

L'organizzazione del lavoro

Gli studi finalizzati alla individuazione dell'area e i progetti sono stati elaborati direttamente dall'Agenzia, che si è avvalsa per attività, valutazioni e approfondimenti a carattere specialistico dell'apporto di qualificati esperti, nonché di diri-

genti e di tecnici della pubblica amministrazione e di aziende di pubblico servizio, i quali a motivo delle specifiche competenze e per il ruolo istituzionale ricoperto, hanno contribuito a definire - in via generale - le condizioni, i fabbisogni e gli interventi necessari per consentire lo svolgimento delle celebrazioni in condizioni di ordine, sicurezza e di adeguata funzionalità.

Nello svolgimento di tutte le proprie attività l'Agenzia si è costantemente tenuta in contatto con i tecnici della Santa Sede indicati dal Comitato Centrale, con particolare riguardo alle stime sul numero di partecipanti, alla dinamica delle celebrazioni, alle previsioni degli afflussi e dei deflussi e, più in generale alle esigenze di mobilità dei partecipanti alle cerimonie, nonché alle modalità dell'accessibilità dei luoghi, agli interventi sulle aree ed alla dotazione dei servizi di base.

Ai fini operativi sono stati creati presso l'Agenzia gruppi di lavoro con il compito di coordinare e ricondurre a unitarietà progettuale la pluralità di competenze coinvolte. I gruppi di lavoro quindi non hanno soltanto fatto fronte a numerose e complesse attività dirette, ma hanno anche assicurato il coordinamento dei necessari contributi, istruttori e decisori, delle numerose istituzioni coinvolte (Prefettura e Questura di Roma, Protezione Civile, Soprintendenza Archeologica, Regione Lazio, Comune e Provincia di Roma, Ferrovie dello Stato, Enel, Atac, Telecom, Acea, Società Autostrade, ecc.).

I gruppi di lavoro dell'Agenzia, composti da personale interno, sono stati di volta in volta, in relazione alla specificità delle attività da svolgere, diretti dai propri dirigenti e, precisamente, in ordine temporale, da Rolando Zorzi, Francesca Basilico, Michele Civita e Federica Alatri.

Numerosi e significativi sono stati i contributi forniti da una molteplicità di consulenti e società specialistiche, che hanno attivamente collaborato nei diversi gruppi di lavoro.

In particolare, per lo sviluppo delle tematiche relative alla mobilità hanno contribuito il professor Eugenio Borgia, il professor Agostino Cappelli, il professor Stefano Carrese, il professor Francesco Filippi, il professor Stefano Gori, l'ingegner Gabriele Malavasi, l'ingegner Marco Pascucci, l'ingegner Stefano Ricci, l'architetto Francesco Bellardi, l'architetto Edilio Borgia, nonché le Società AIC Progetti, Icorep 2 e CSST.

Inoltre alla realizzazione delle indagini relative alla individuazione dell'area, degli studi di fattibilità e delle attività di progettazione hanno contribuito l'ingegner Mario Baglivo, il professor Alberto Burghignoli, l'ingegner Fabio Cesaroni, l'ingegner Simone Di Stefano, il professor Francesco Karrer, il professor Niccolò Zucconi, oltre alle Società C. Lotti & Associati e Agriconsulting.

Alla fase di predisposizione logistica dell'area hanno contribuito il dottor Paolo Molinari (dell'Ufficio del Commissario Straordinario per il Giubileo), l'ingegner Silvano Palazzetti, il dottor Giovanni Cioffarelli, il dottor Stefano Micucci, l'architetto Fabio Gasparri, Mario Schina, Lucia Rinaldi, Marco Cagli e Alessia Rocci.

Le risorse finanziarie

Le attività sono state finanziate in parte alla voce D22.01.2 del Piano degli interventi *ex lege* 651/96 e in parte con le risorse assegnate come "contributo" per il "piano di accoglienza" (voce F04.01).

In particolare:

- le attività finalizzate alla realizzazione degli studi di fattibilità per l'individuazione dell'area da destinare ai grandi eventi e le attività di supporto svolte dall'Agenzia per la preparazione e la gestione del Giubileo dei lavoratori e della Giornata Mondiale della Gioventù sono state finanziate con quota parte del "contributo";
- le attività di progettazione dei servizi e di supporto all'organizzazione delle celebrazioni sono state finanziate con 1,174 miliardi di lire (voce D22.01.2) di cui al decreto ministeriale del 7 gennaio 1999 "Modifiche ed integrazioni al Piano degli interventi per il Giubileo", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 44 del 23 febbraio 1999.

PARTE III

Il reclutamento, la formazione, la gestione e l'impiego dei volontari per l'accoglienza dei pellegrini e dei visitatori

7. Il volontariato per l'accoglienza giubilare

Donato Renato Mosella*

7.1 Storia del progetto

L'apporto del volontariato nella gestione e nell'organizzazione di eventi religiosi, e in particolare dei Giubilei, è una tradizione che nasce dall'etica cristiana e appartiene alla storia della Chiesa cattolica. Basti pensare al ruolo svolto in passato dalle confraternite e, in tempi più recenti, dalle associazioni e dai movimenti cattolici.

Per questo motivo in ambito ecclesiale si è guardato immediatamente al coinvolgimento del volontariato nel Giubileo del 2000 come ad una scelta naturale e in sintonia con le modalità organizzative e di svolgimento degli eventi e delle celebrazioni dell'Anno Santo. Su questa linea si è mosso, fin dalla sua costituzione, il Comitato Tecnico del Comitato Centrale per il Grande Giubileo del 2000 che, per mettere a punto una proposta operativa, ha raccolto attorno a un tavolo di lavoro i rappresentanti di realtà diocesane e associative della città di Roma.

In ambito civile, l'idea di coinvolgere il volontariato nei programmi di accoglienza del Giubileo del 2000 è stata esplicitata per la prima volta nel documento elaborato dall'Agenzia e dalla Società Roland Berger & Partner nel settembre 1996, intitolato "Il piano di accoglienza per il Giubileo - Schema di lavoro". In tale documento si rilevava come il contributo del volontariato poteva essere decisivo per la buona riuscita delle attività di accoglienza a condizione che fosse inquadrato in una organizzazione altamente affidabile, con compiti e responsabilità molto ben definiti. L'idea di un volontariato per il Giubileo nasceva in un contesto di servizio pubblico legato al coinvolgimento dei residenti della città di Roma e finalizzato a conferire un valore aggiuntivo a tutte le iniziative e gli eventi dell'anno 2000.

Il progetto del volontariato giubilare si è sviluppato quindi su due strade parallele. Una religiosa, attenta agli aspetti della accoglienza spirituale dei pellegrini nei luoghi di culto, alla loro animazione pastorale e alla assistenza ai più bisognosi. Una civile, attenta agli aspetti della salvaguardia dell'ambiente e dei beni culturali, dei servizi pubblici per l'accoglienza dei visitatori, dell'informazione ai residenti e ai partecipanti.

La prima elaborazione che ha tenuto conto di entrambi gli aspetti è avvenuta nell'ambito di un gruppo di lavoro costituito all'interno dell'Agenzia nel maggio del 1997, che ha predisposto il progetto preliminare delle attività del volontariato per il Giubileo.

---

* Direttore del Centro del volontariato per l'accoglienza giubilare

Il progetto, concluso nel luglio del 1997, affrontava *inter alia* i seguenti aspetti:

- il modello organizzativo della struttura che avrebbe dovuto gestire le attività;
- gli ambiti di intervento e le funzioni dei volontari;
- le modalità di reclutamento;
- un primo dimensionamento degli operatori necessari nell'arco dell'anno;
- le attività di formazione e di addestramento;
- la sperimentazione delle attività e l'informazione nell'ambito dell'associazionismo.

Sempre nel luglio del 1997, il Comitato Centrale e l'Agenzia definivano un primo protocollo di intesa relativo ai servizi di accoglienza per i pellegrini, di cui il volontariato costituiva uno dei principali ambiti di azione.

Nel dicembre 1997 anche il Comitato Centrale elaborava un proprio documento contenente le linee programmatiche del volontariato per l'accoglienza giubilare.

Nello stesso mese veniva costituito un gruppo di lavoro congiunto tra Comitato Centrale e Agenzia, sancito da uno scambio di lettere tra l'Assessore al Turismo, Giubileo, Comunicazione e Relazioni Internazionali del Comune di Roma e il Segretario Generale del Comitato Centrale, allo scopo di elaborare un progetto unico per la organizzazione e gestione dei volontari.

Il 29 aprile 1998 il Comitato Centrale e l'Agenzia stipulavano un secondo protocollo di intesa volto a disciplinare il coordinamento e l'interazione delle rispettive attività allo scopo di "elaborare un comune progetto per la gestione e la formazione dei volontari coinvolti nell'organizzazione del Giubileo e a collaborare per la messa in opera di modelli organizzativi per la gestione del volontariato e delle associazioni". Nel protocollo si conveniva di costituire un "Comitato paritetico", composto da quattro membri, due designati dal Comitato Centrale e due dalla Agenzia, con il compito di curare la definizione operativa degli obiettivi nonché, successivamente, la progettazione integrata dei sistemi di accoglienza. Tra i compiti del Comitato, la redazione del programma di attività, l'elaborazione di rapporti mensili sullo stato di avanzamento dei progetti e la formulazione di proposte per la copertura dei costi di realizzazione dei progetti di comune interesse.

Il 15 febbraio 1999 il Comitato Centrale e l'Agenzia sottoscrivevano un accordo relativo alla istituzione del Centro del volontariato per l'accoglienza giubilare e contestualmente ne redigevano il progetto definitivo.

Il documento, intitolato "Piano del volontariato per l'accoglienza giubilare", definiva tutti i seguenti aspetti:

- funzioni del volontariato;
- funzioni, organizzazione, risorse umane e risorse tecniche del Centro;
- fabbisogno di volontari;
- modalità di reclutamento dei volontari;
- formazione dei volontari (destinatari, profili, contenuti, metodologia, organizzazione dei corsi, sussidi didattici, valutazione);
- gestione dei volontari (banca dati, pianificazione, organizzazione territoriale, aree di intervento dei volontari);
- logistica (divisa, badge di identificazione, centro accrediti, strumenti di comunicazione, trasporti, alloggio, vitto, magazzino, autoparco, sedi decentrate).

L'accordo tra Comitato Centrale e Agenzia, che è stato il risultato anche di una parallela elaborazione sul piano giuridico e istituzionale, ha avuto un risvolto in termini di rapporti diplomatici tra lo Stato italiano e la Santa Sede.

Il 10 febbraio 1999 entrava infatti in vigore un "Accordo per scambio di note tra Italia e Santa Sede per la gestione in comune di un servizio di volontariato nel quadro del piano generale dell'accoglienza" (pubblicato sul supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale del 15 aprile 1999 - Serie Generale n. 87). Nelle note, i due Stati si davano reciprocamente atto di aver provveduto agli aspetti istituzionali, finanziari ed operativi necessari per consentire la realizzazione in comune del progetto da parte degli organismi designati dalle due parti che a ciò venivano riconosciuti competenti.

7.2 Struttura e finalità del Centro del volontariato

Il Centro si è strutturato con un'organizzazione e una sede autonoma a Roma, in largo Santa Lucia Filippini 20, che ha operato sul piano giuridico e amministrativo nel quadro del già citato accordo stipulato tra la Santa Sede (attraverso il Comitato Centrale) e lo Stato Italiano (attraverso l'Agenzia).

Il Centro ha avuto come compito quello di "promuovere, sostenere e facilitare la partecipazione dei volontari alle attività di accoglienza dei pellegrini durante l'Anno Santo".

Di qui le seguenti funzioni:

- reclutare i volontari, tenendo conto delle motivazioni e delle competenze;
- formare e orientare i volontari alle funzioni di accoglienza, valorizzando le esperienze già maturate nei settori di intervento individuati;
- coordinare e organizzare i volontari nell'ambito dei programmi di accoglienza nell'anno 2000, tenendo conto delle disponibilità di tempo e della necessità di una turnazione giornaliera o settimanale (servizio, riposo, riserva);
- coordinare il lavoro dei volontari con gli enti e gli istituti della Santa Sede preposti all'accoglienza (Dicasteri, Servizio accoglienza, ecc.) e con gli enti pubblici e privati preposti alla erogazione dei servizi per il Giubileo;
- curare e sovrintendere a tutte le attività editoriali e promozionali riguardanti la produzione di sussidi didattici, manuali e altri strumenti informativi per i volontari.

Per lo svolgimento di tali funzioni, il Centro ha elaborato piani operativi relativi alle attività generali e ai singoli eventi giubilari, sviluppando una molteplicità di progetti integrati.

Nel passaggio alla progettazione operativa, il Centro si è posto, come opzione generale, la necessità di prescindere da modelli organizzativi precostituiti, ispirati ad altri eventi religiosi o civili. Ciò in base ad alcune considerazioni:

- l'impiego dei volontari in funzioni che avrebbero dovuto rispondere contemporaneamente ad esigenze sia religiose (animazione pastorale del pellegrinaggio, accoglienza nei luoghi di culto, assistenza e informazioni ai pellegrini) che civili (tutela della città, dell'ambiente e dei beni culturali);

- la durata dello sforzo organizzativo, che avrebbe dovuto coprire un *continuum* di circa 380 giorni (dal Natale 1999 all'Epifania del 2001);
- l'alto numeri di volontari da mettere in campo globalmente durante l'evento;
- la necessità di modulare l'impiego dei volontari sulla base di avvenimenti di differente rilievo;
- i particolari significati religiosi e storici dell'evento, che richiedevano comportamenti e competenze specifici, oltre che forti motivazioni di fondo.

Tutto il lavoro si è svolto definendo prioritariamente quattro grandi aree progettuali: il reclutamento, la formazione, la logistica e la gestione dei volontari.

La progettazione del reclutamento ha avuto come parametri di base: la stima del fabbisogno di volontari; l'attivazione sia del volontariato religioso che laico; un coinvolgimento del volontariato dei vari Paesi modulato per livelli, (prima il bacino costituito da Roma e Lazio e, via via, le regioni limitrofe, quindi, i paesi europei limitrofi, l'Europa dell'Est, il continente americano e infine l'Asia e l'Africa) per ridurre le difficoltà logistiche e le spese, oltre che per consentire un'esperienza di volontariato significativa sul piano nazionale.

La progettazione della formazione ha avuto come opzioni di fondo: ri-orientare alle funzioni proprie del programma di accoglienza i volontari già attivi nei campi di intervento previsti; offrire ai volontari un'opportunità per arricchire il proprio patrimonio di conoscenze culturali e di competenze professionali; rafforzare le motivazioni dei volontari in sintonia con il significato dell'evento; formare sia alla dimensione religiosa e culturale del Giubileo sia alla dimensione operativa sul campo; lavorare per moduli, con livelli differenti di intensità e di approfondimento.

Il piano della logistica ha preso in considerazione tutti gli aspetti relativi all'accoglienza, ospitalità, movimentazione e ristorazione dei volontari. In particolare sono state sviluppate attività di ricerca e di progettazione nei seguenti ambiti: sedi e strutture del Centro; alloggi dei volontari; sistemi di comunicazione; mobilità e trasporto dei volontari; gestione di un autoparco; modelli di ristorazione dei volontari.

La progettazione del sistema di gestione si è basata sulla scelta degli strumenti informatici e telematici più idonei e sulla creazione di una banca dati.

7.3 La realizzazione del progetto

7.3.1 La fase di sperimentazione operativa

Dal settembre 1997 al maggio 1999 è stata condotta una sperimentazione "sul campo" che ha coinvolto un numero significativo di volontari (circa 3.000) con compiti di supporto organizzativo in occasione di alcuni eventi.

L'attività ha consentito di avviare una prima azione di reclutamento dei volontari, che si è svolta tramite un contatto diretto con le associazioni di volontariato e tramite la distribuzione di circa 30.000 cartoline di adesione. L'elaborazione dei dati ivi contenuti ha costituito la prima base informativa della banca dati del Centro del volontariato.

Nel complesso, l'organizzazione della partecipazione dei volontari agli eventi ha rappresentato una complessa attività che ha richiesto numerose riunioni preparatorie per la definizione degli aspetti relativi all'addestramento dei volontari, alla loro identificazione e visibilità, all'organizzazione degli spostamenti e della comunicazione in loco tra le diverse équipe.

Si riportano di seguito gli eventi che hanno visto la sperimentazione dell'organizzazione dei volontari:

- 23° Congresso Eucaristico Nazionale (Bologna, 20-28 settembre 1997). In occasione del Congresso, articolato in numerosi eventi, un gruppo di 50 volontari, provenienti dal Centro Sportivo Italiano, dall'Associazione Nazionale Carabinieri, dall'Agesci e dall'Azione Cattolica Italiana, ha seguito i seguenti aspetti: accoglienza dei pellegrini e organizzazione delle celebrazioni in piazza Maggiore, assistenza alle attività rivolte ai giornalisti, movimentazione dei materiali nei luoghi dove si tenevano le iniziative del Congresso, emergenze organizzative e supporto delle altre équipe.
- Giornata Mondiale "Puliamo il mondo" (Roma, 20 settembre 1997). In occasione di questa giornata, organizzata in Italia da Legambiente, un gruppo di 50 volontari, reclutato dalla stessa organizzazione ambientalista, ha sperimentato alcune delle funzioni di salvaguardia del patrimonio ambientale e artistico che i volontari avrebbero dovuto svolgere nell'anno 2000 a Roma e nel Lazio. La manifestazione si è svolta in circa 70 aree di Roma. I volontari hanno avuto compiti di sorveglianza dei monumenti e dei beni artistici, di controllo della pulizia e di raccolta dei rifiuti in alcune delle aree più significative della città come le basiliche, le ville storiche, i parchi, le piazze, le aree archeologiche. Tra i luoghi presidiati, la Basilica di San Giovanni in Laterano, i Fori Romani, Villa Borghese, Colle Oppio e il Parco Aguzzano.
- "Insieme c'è più festa" (Roma, 18 ottobre 1997). La giornata, organizzata dalla Azione Cattolica Ragazzi, prevedeva, nella mattinata, momenti di gioco a Villa Pamphili e, nel pomeriggio, l'incontro dei circa 45.000 ragazzi dell'associazione con il Papa a piazza San Pietro. Per accogliere i bambini e i ragazzi, giunti da ogni parte d'Italia a bordo di oltre 800 pullman, sono stati coinvolti, oltre al personale volontario dell'Azione Cattolica Italiana, più di 100 volontari appartenenti al Centro Sportivo Italiano, all'Agesci, all'Associazione Nazionale Carabinieri, a Legambiente e all'unità dei volontari di protezione civile del Servizio Emergenza Radio Club CB Roma 81. I volontari hanno seguito i seguenti aspetti: accompagnamento dei pullman nei parcheggi stabiliti, supporto alla sicurezza e al pronto intervento sanitario, raccolta dei rifiuti nel parco.
- "Giovani verso Assisi" (Assisi, 28 dicembre 1997-1 gennaio 1998). Il convegno, organizzato dai Frati Minori Conventuali del Sacro Convento di San Francesco, ha visto l'utilizzo di 32 volontari provenienti dall'Agesci, dalla Parrocchia di San Giuseppe da Copertino di Roma e dall'Azione Cattolica Italiana.
- Visita Pastorale di Giovanni Paolo II ad Assisi (3 gennaio 1998). La visita pastorale del Pontefice ad Assisi, svoltasi in occasione del viaggio tra le zone terremotate di Umbria e Marche il 3 gennaio 1998, ha visto la partecipazione di 30 volontari dell'accoglienza, in supporto al Sacro Convento di San Francesco. I volontari sono stati reclutati tra gli stessi giovani che avevano partecipato al Convegno

"Giovani verso Assisi". In particolare sono stati coinvolti ragazzi e ragazze del Lazio, della Campania, del Molise, del Friuli-Venezia Giulia e del Veneto.

- Giornata Mondiale dei malati (Loreto, 8-11 febbraio 1998). Un gruppo di volontari ha fornito un supporto alla Curia di Loreto per l'organizzazione della Giornata. Il gruppo era composto da 21 volontari provenienti dal Collegio del Mondo Unito dell'Adriatico, dal Centro Sportivo Italiano di Napoli, dalla Squadra Cinofila Operativa Volontari di Protezione Civile di Anzio e della Parrocchia di Collefalciano - Ascoli Piceno. Tra le attività svolte: servizi di accoglienza e di interpretariato linguistico, servizi di accoglienza specifici per i malati, servizi di allestimento dei luoghi di incontro.
- Insediamento del Vescovo di Ischia (Napoli-Ischia, 14 febbraio 1998). In occasione dell'evento, un gruppo di oltre 30 volontari, reclutati e organizzati dal Centro Sportivo Italiano di Napoli, ha svolto funzioni di accoglienza all'imbarco delle navi che hanno portato a Ischia i fedeli per l'insediamento del nuovo prelato, Monsignor Filippo Strofaldi. Tra le funzioni svolte: distribuzione dei biglietti gratuiti e dei cestini per il pasto, guida e accompagnamento.
- Marcia della Pace (Roma, 6 maggio 1998). In occasione dell'evento, che si è svolto in diverse città d'Italia su iniziativa del Servizio Missionario Giovani di Torino, un gruppo di 30 volontari del Centro Sportivo Italiano ha prestato servizio durante la frazione romana della marcia. I volontari hanno guidato e orientato i partecipanti dalla partenza in piazza della Repubblica, fino all'arrivo, in piazza Porta San Giovanni in Laterano. Si è trattato di un'importante occasione per sperimentare attività di controllo e guida di processioni con un numero consistente di partecipanti in ambito urbano.
- Incontro del Papa con i movimenti ecclesiali e le nuove comunità (Roma, 30 maggio 1998). L'incontro, promosso e organizzato dal Pontificio Consiglio per i Laici, ha rappresentato la prima rilevante occasione per verificare il modello organizzativo definito per l'accoglienza giubilare. Il grande numero di volontari mobilitati in questa occasione (1.100) ha consentito di mettere in evidenza la dimensione dell'impegno organizzativo per il reclutamento, l'addestramento e il dispiegamento dei volontari nelle diverse aree di intervento e nei servizi cui erano destinati. I volontari hanno svolto un ruolo essenziale nell'accoglienza dei pellegrini sia nell'area di San Pietro, dove è avvenuta la celebrazione, sia nelle aree di arrivo (parcheggi e stazioni) e hanno contribuito, in modo particolare, a limitare l'impatto di migliaia di persone sulla città, favorendo lo scorrimento dei flussi lungo le strade di accesso all'area, interloquendo con i residenti, sostenendo le Forze dell'Ordine e collaborando in generale con le aziende di servizio pubblico (Vigili urbani, Ama, Atac).
- Beatificazione di Padre Pio (Roma, 2 maggio 1999). La beatificazione ha rappresentato l'ultima grande occasione per testare sul campo il modello organizzativo del Centro del volontariato. L'evento ha richiesto un'organizzazione più complessa rispetto ai precedenti in quanto si svolgeva in due piazze, San Pietro e San Giovanni. Sono stati utilizzati 1.300 volontari con le seguenti funzioni: gestione dell'afflusso e del deflusso; controllo degli accessi ai varchi delle piazze interessate; presidio dei settori all'interno delle piazze; accoglienza presso i parcheggi dei bus; distribuzione dell'acqua; supporto ai servizi sanitari; assistenza ai disa-

bili; distribuzione del libretti liturgici; controllo degli accessi ai due punti mensa e distribuzione pasti; supporto logistico all'organizzazione dei volontari. Il Centro del volontariato ha allestito una propria Sala Operativa per il coordinamento sul campo dei gruppi di volontariato, tramite la sala radio e una rete di telefonia cellulare. Inoltre, a piazza San Pietro e a piazza San Giovanni sono stati attivati due punti radio per le comunicazioni tra le due piazze.

7.3.2 Il reclutamento

La stima dei volontari

Il piano del volontariato per l'accoglienza giubilare indicava, nella stesura del febbraio 1999, una prima stima relativa al numero di volontari da reclutare pari a circa 50.000 per gli eventi ordinari del Giubileo e ad altrettanti per i grandi eventi dell'Anno Santo (con una sovrapposizione di circa il 30%).

La stima dei volontari, fatta sulla base delle indicazioni relative ai differenti eventi giubilari, alle funzioni dei volontari e all'articolazione dei servizi nell'arco della giornata, è stata continuamente aggiornata alla luce di una conoscenza più approfondita delle modalità di svolgimento degli eventi.

Al 30 ottobre 2000, erano stati reclutati 66.200 volontari, in servizio dal 22 dicembre 1999 al 6 gennaio 2001.

Il piano di reclutamento e la sua diffusione

Il piano di reclutamento si è basato sul coinvolgimento attivo di tutti quei soggetti (Comitati nazionali per il Giubileo, diocesi italiane, movimenti, comunità, gruppi e associazioni cattolici e laici) in grado di sostenere e garantire le attività e le procedure per l'individuazione dei volontari.

Il reclutamento si è articolato in quattro livelli:

- il primo ha riguardato l'Italia, che per la centralità del suo territorio è stata coinvolta in modo preponderante;
- il secondo ha riguardato l'Europa prossima (Spagna, Francia, Svizzera, Germania, Austria e Portogallo), dove si è registrata, almeno per quanto riguarda Francia e Spagna, una maggiore disponibilità di volontari anche a motivo delle distanze ridotte;
- il terzo ha riguardato il resto d'Europa, con particolare riferimento ai paesi dell'Est (Polonia, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, ecc.);
- il quarto è stato quello del continente Americano, dell'Asia e dell'Africa.

Nel periodo marzo-giugno 1999 sono stati organizzati una serie di incontri con le diocesi italiane, le associazioni e i movimenti laici ed ecclesiali, i diversi Comitati nazionali per il Giubileo.

Ad ognuno dei soggetti individuati è stata inviata una lettera nella quale sono state indicate in maniera sintetica le linee guida del volontariato per il Giubileo e si è chiesto di identificare un referente con il compito di:

- fungere da collegamento con il Centro del volontariato;
- coordinare il coinvolgimento delle diocesi, dei movimenti e dei gruppi;

- segnalare i formatori e i tutor per i corsi di formazione organizzati dal Centro del volontariato;
- collaborare alla individuazione dei potenziali capi équipe;
- collaborare al reclutamento dei volontari.

Le diocesi italiane sono state sensibilizzate attraverso un ciclo di 7 incontri, che hanno avuto luogo tra marzo e aprile 1999 a:

- Roma, il 15 marzo, sono intervenute le diocesi di Lazio, Campania, Umbria, Abruzzo e Molise;
- Milano, il 16 marzo, le diocesi di Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia e Triveneto;
- Bologna, il 17 marzo, le diocesi di Emilia-Romagna, Marche e Toscana;
- Cagliari, il 23 marzo, le diocesi della Sardegna;
- Palermo, il 22 marzo, le diocesi della Sicilia;
- Lamezia Terme, il 14 Aprile, le diocesi della Calabria.

A ciascuna delle diocesi è stata chiesta l'indicazione di un referente diocesano e una prima stima dei volontari che la diocesi riteneva di poter reclutare.

Alla data del 30 ottobre 2000, risultavano pervenute domande di adesione praticamente dalla totalità delle diocesi italiane (210 su 217), per un totale di 42.254 volontari.

Le associazioni ecclesiali e laiche sono state informate e sensibilizzate circa il progetto del volontariato giubilare nel corso di un incontro tenutosi a Roma il 2 marzo 1999.

Hanno aderito al progetto 66 associazioni. Con le 10 associazioni che hanno raccolto un significativo numero di adesioni (da 1.000 a 5.000) sono state stipulate specifiche convenzioni per sostenere la loro attività di reclutamento e di formazione. Alla data del 30 ottobre 2000 risultavano pervenute 11.200 domande di adesione, il 76% delle quali di volontari appartenenti ad associazioni ecclesiali e il 24% di volontari provenienti da realtà di ispirazione laica.

I Comitati nazionali per il Giubileo di ogni paese sono stati contattati mediante una comunicazione scritta, con cui si sono illustrate le finalità del progetto e si è chiesta l'indicazione di un referente nazionale. Hanno aderito al progetto 60 Comitati nazionali, così suddivisi:

- 23 dell'Europa;
- 16 dell'America;
- 10 dell'Africa;
- 9 dell'Asia;
- 2 dell'Oceania.

A ciascun Comitato è stata assegnata una quota di volontari (da un minimo di 5 ad un massimo di 200) da reclutare. Alla data del 30 ottobre 2000 risultavano pervenute 6.321 adesioni di volontari stranieri.

Il Centro del volontariato è stato contattato anche da numerosi cittadini non appartenenti ad alcuna aggregazione. Tale risultato è stato favorito anche da una campagna di informazione svolta da personale specificamente formato dal Centro presso 120 parrocchie di Roma. Il Centro ha evaso circa 4.250 richieste di informazio-