ni, arrivate al call center o tramite e-mail. Ad ogni persona sono state inviate informazioni sull'attività dei volontari per il Giubileo e indicazioni circa le modalità di adesione. 2.125 cittadini romani, inoltre, hanno sostenuto un colloquio presso l'Ufficio reclutamento del Centro, per indicare le loro attitudini e chiedere un periodo di servizio. Alla data del 30 ottobre avevano svolto servizio 2.300 volontari reclutati direttamente dal Centro del volontariato nella città di Roma.

Infine, il piano del volontariato giubilare è stato diffuso anche presso i comuni del Lazio e in tutte le regioni e le province italiane. Il Comune di Roma e l'Agenzia hanno continuamente diffuso notizie sul volontariato giubilare attraverso i punti informativi presenti sul territorio cittadino.

L'attività di reclutamento

Nel luglio 1999, il Centro del volontariato ha potuto contare su circa 350 referenti, ufficialmente designati da diocesi, associazioni e Comitati nazionali, nonché su altri 1.500 contatti presso istituzioni, scuole, piccole aggregazioni.

A tali referenti il Centro ha assicurato un appropriato supporto nelle successiva fase di reclutamento, che è consistito nella diffusione, presso le rispettive realtà di appartenenza, di materiale informativo (manifesti, volantini, depliant) e, per coloro che ne facevano richiesta, del modulo di adesione.

Una particolare attenzione è stata rivolta ai momenti di aggregazione estiva (campi scuola, convegni) delle associazioni ecclesiali e laiche coinvolte, le quali hanno assicurato un'ulteriore diffusione delle informazioni sul volontariato giubilare mediante i propri organi di stampa.

I referenti sono stati costantemente informati sull'andamento delle varie fasi del progetto, cosa che ha permesso di gestire con loro tutti i problemi organizzativi relativi ai volontari, anche al fine di ottimizzarne l'impiego in relazione ai diversi periodi dell'anno (sono state predisposte liste di attesa, alle quali attingere in caso di defezioni dell'ultima ora).

Il modulo di adesione

Per il reclutamento è stato utilizzato un modulo di adesione appositamente predisposto, distribuito in cinque lingue (italiano, inglese, spagnolo, tedesco e francese), che richiedeva le seguenti informazioni:

- i dati anagrafici del volontario;
- le lingue conosciute, la professione e le esperienze pregresse di volontariato;
- l'indicazione della parrocchia, diocesi o organizzazione di appartenenza;
- il periodo di servizio prescelto.

Le informazioni riportate sul modulo sono state utilizzate, oltre che per assegnare al volontario il periodo di servizio, per individuare i volontari più adatti all'impiego ogni qual volta le attività giubilari richiedevano specifiche competenze (ad es. conoscenza delle lingue, capacità di guida, competenze sanitarie).

La banca dati

La banca dati è stato uno degli strumenti principali impiegati per il reclutamento.

I dati dei moduli provenienti dalle diocesi, dalle associazioni, dagli enti e dalle

scuole sono stati inseriti in un data base realizzato *ad hoc*. Uno strumento utilizzato per facilitare l'inserimento dei dati da parte dei diversi "bacini di reclutamento" è stato un cd che riproduceva su supporto informatico la maschera dei dati dei moduli. Insieme ai moduli di adesione, sono stati quindi spediti floppy disk i cui dati, tramite una operazione di "porting", sono stati inseriti direttamente nella banca dati del Centro. Il numero di moduli di adesione giunti ogni giorno è stato in media di 100.

Nelle fasi successive sono stati effettuati la verifica, il controllo dei dati e l'inserimento delle eventuali correzioni. Tali operazioni sono state funzionali alla stampa e all'invio di una lettera di conferma ad ognuno dei volontari, avente lo scopo di confermare il periodo di servizio previsto e contemporaneamente dare preavviso sui tempi e i modi della partenza, nonché fornire tutte le informazioni necessarie per la permanenza a Roma.

A seguito delle telefonate ricevute dal call center, le conferme degli arrivi sono state inserite in banca dati. Per l'archiviazione delle circa 70.000 schede di adesione sono stati realizzati 6 archivi, cinque di carattere temporale e due tematico, globalmente composti da 120 fascicoli, suddivisi per diocesi, per associazioni, per Comitati nazionali e per istituti scolastici.

Gli archivi tematici hanno riguardato i moduli dei volontari provenienti dagli istituti scolastici di istruzione superiore e quelli dei volontari stranieri, mentre nei cinque archivi temporali sono stati sistemati i moduli dei volontari provenienti dalle associazioni e dalle diocesi secondo quattro periodi: dicembre 1999-febbraio 2000; marzo-giugno 2000; luglio 2000-gennaio 2001; Giornata Mondiale della Gioventù (agosto 2000).

La banca dati ha avuto a disposizione 9 postazioni operative, dotate di 9 computer e 3 scanner.

Il call center

Il call center, un centralino con operatori multilingue dedicato interamente al contatto e all'assistenza dei volontari in tutto il mondo, ha avuto il compito fondamentale di registrare la conferma della partecipazione di ogni singolo volontario e di fornirgli tutte le informazioni di carattere logistico necessarie alla preparazione del suo viaggio a Roma.

Il centralino è stato aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 19:00, e, in occasione di eventi del Giubileo straordinario, anche il sabato dalle 9:00 alle 15:00. Ogni settimana, in relazione alle lettere di conferma inviate dal Centro ai volontari, si sono ricevute in media 1.500 chiamate, con punte di 500 telefonate al giorno. Al 30 ottobre 2000, il call center aveva gestito circa 90.000 contatti. La struttura del call center è stata costituita da tre postazioni operative, con telefoni dotati di *display* e un servizio *voice* con disco per messaggi di attesa e chiusura servizio.

7.3.3 La formazione e l'informazione

Fin dall'inizio del progetto è apparso essenziale prevedere un'attività di informazione e di formazione per i volontari, anche in considerazione della differente provenienza, dell'articolazione e delle complessità del servizio.

La progettazione della formazione è stata articolata secondo un meccanismo a cascata che prevedeva diversi livelli:

- individuazione e preparazione dei docenti;
- selezione e formazione dei formatori, cioè delle persone che avrebbero poi dovuto tenere i corsi di formazione per i volontari;
- individuazione e formazione dei "tutor" dei corsi locali, che avevano il compito di coordinare e gestire i corsi a livello locale;
- formazione dei capi delle équipe dei volontari;
- formazione dei volontari.

I corsi per formatori, tutor e volontari delle diocesi italiane (esclusa quella di Roma) si sono svolti nell'ambito dell'intervento formativo compreso nel "Piano di valorizzazione delle risorse umane Giubileo 2000 - Misura 1.5" finanziato dalla Regione Lazio.

I docenti

Il Centro del volontariato ha selezionato un nucleo di circa 50 docenti ed esperti appartenenti alle categorie di seguito riportate:

- docenti universitari e di altri istituti di studi superiori;
- esperti e funzionari degli organismi, degli istituti e delle aziende impegnate nella preparazione del Giubileo;
- personale del Comitato Centrale;
- personale dell'Agenzia;
- personale specializzato del mondo del volontariato;
- esperti di formazione;
- professionisti ed esperti del settore dei servizi, sia pubblici che privati, le cui funzioni erano previste dal "piano di accoglienza" (Vigili urbani, polizia urbana, aziende di trasporto, uffici relazioni con il pubblico, aziende sanitarie locali).

Il 27 aprile 1999 si è tenuto presso il Centro del volontariato un seminario di preparazione ai corsi di formazione dei volontari rivolto ai docenti. Nell'incontro sono stati trattati i seguenti temi:

- contenuti teologico-pastorali;
- impostazione metodologica dei corsi;
- profili dei volontari (operatore dell'accoglienza nei luoghi di culto, assistente ai servizi informativi e logistici, assistente per l'accoglienza sociale e sanitaria, operatore dei beni culturali e ambientali);
- aspetti comunicativi e relazionali;
- la gestione dei grandi eventi religiosi.

Individuazione dei formatori e dei tutor per i corsi locali

Sono stati contattati telefonicamente i referenti per il volontariato nominati dalle diocesi italiane, ai quali è stato chiesto di individuare persone con un livello culturale adeguato e l'attitudine a gestire gruppi di persone con un ruolo educativo-formativo.

La stessa richiesta è stata fatta ai referenti di associazioni cattoliche e laiche, tra le

quali: Azione Cattolica, Agesci, CSI, Acli, CL, Ecclesia Mater, Unitalsi, Legambiente, Fondazione Andolfi, Gruppo Archeologico Romano.

Compito dei formatori (315) è stato quello di formare i capi équipe dei volontari, secondo moduli formativi e con l'ausilio di materiale prodotto dal Centro del volontariato, corsi organizzati in tutta la Penisola.

La preparazione e la gestione dei corsi locali sono state invece compito dei tutor (126).

I sussidi didattici

I sussidi didattici sono consistiti in materiali multimediali sull'organizzazione del Giubileo, sul volontariato giubilare, sulle funzioni dei volontari e sulle informazioni necessarie per svolgere un ruolo di accoglienza e assistenza nei confronti di pellegrini e visitatori. In particolare sono stati prodotti:

- "Guida alla formazione e all'orientamento dei volontari", un sussidio ad uso dei formatori e dei capi équipe nella formazione dei volontari del Giubileo;
- Sussidio per i tutor, contenente le indicazioni per l'organizzazione dei corsi per capo équipe nelle diocesi italiane;
- "ABC dei volontari", una sorta di glossario che espone in sintesi le informazioni di base necessarie ad ogni volontario per svolgere il servizio nel miglior modo possibile;
- "Vademecum del volontario", creato per dare ai volontari tutte le informazioni organizzative specifiche per quando prestano servizio;
- video sui volontari del Giubileo;
- schede informative sulle aree di servizio (San Pietro; San Giovanni in Laterano; Santa Maria Maggiore; San Paolo fuori le Mura; San Sebastiano; Santuario del Divino Amore; centro storico; aree archeologiche; Fiumicino), elaborate per agevolare i volontari durante il loro lavoro. Esse contenevano informazioni di diverso tipo (orari delle celebrazioni, informazioni storico-artistiche, indicazioni sui servizi socio-sanitari, cultura, spettacolo, suggerimenti utili, meeting point e capi area) per venire incontro alle richieste dei pellegrini.

Il Centro del volontariato ha inoltre creato una biblioteca in concomitanza con l'organizzazione dei corsi di formazione per i formatori dei volontari, al fine di dare ai partecipanti la possibilità di consultare e approfondire i temi del Giubileo.

La biblioteca, composta di circa 100 titoli riguardanti il Giubileo nei suoi aspetti teologico-pastorali, storici e turistici, è stata messa a disposizione sia del personale del Centro, in particolar modo di formatori e curatori dei sussidi informativi, sia di volontari che ne avessero fatto richiesta.

Organizzazione dei corsi per i formatori

Sono stati organizzati 6 corsi di formazione, di due week-end ognuno, per un totale di 50 ore ogni corso (di cui 10 realizzate con il metodo della didattica a distanza) per i 315 formatori.

I corsi si sono svolti:

- I corso, 28-30 maggio e 4-6 giugno 1999, Fara Sabina (RI);
- II corso, 11-13 e 13-18 luglio 1999, Fara Sabina (RI);

- III corso, 25-27 giugno e 2-4 luglio, Roma;
- IV corso, 9-11 e 13-18 luglio 1999, Roma;
- V corso, 17-19 e 24-26 settembre 1999, Frascati (RM);
- VI corso, 15-17 e 24-26 ottobre 1999, Roma.

Durante le lezioni sono stati trattati e approfonditi i seguenti argomenti di carattere generale:

- storia e significato degli eventi e del calendario liturgico;
- storia e significato dei pellegrinaggi;
- itinerari giubilari;
- organizzazione del volontariato per l'accoglienza giubilare;
- organizzazione generale dei servizi pubblici e privati orientati agli eventi giubilari;
- aspetti relazionali (dinamiche di gruppo).

Nel secondo week-end del corso sono stati trattati argomenti specifici relativi ai quattro profili dei volontari:

- operatore dell'accoglienza nei luoghi di culto;
- operatore logistico;
- assistente ai servizi sanitari;
- operatore dei beni culturali e ambientali.

La metodologia formativa si è basata su due linee didattiche:

- didattica d'aula, incentrata sulla trasmissione di conoscenze e competenze a livello teorico, attraverso sussidi didattici;
- didattica a distanza.

L'attività è stata sostenuta da una serie di sussidi e documenti didattici. È stato realizzato un sussidio di carattere metodologico, la "Guida di orientamento e formazione dei volontari", il cui scopo è stato quello di guidare i formatori nell'organizzazione dei contenuti per i corsi ai capi équipe. Sono state prodotte anche dispense per ogni profilo, con una sintesi dei contenuti del corso e una bibliografia per eventuali approfondimenti.

A tutti i partecipanti sono stati forniti il calendario dell'Anno Santo, la lettera apostolica *Tertio Millennio Adveniente* e la bolla di indizione dell'Anno Santo *Incarnationis Mysterium.*

L'organizzazione dei corsi è stata caratterizzata da diverse fasi. Innanzitutto, a tutti coloro che hanno inviato una richiesta di partecipazione ai corsi sono stati spediti il materiale informativo e le modalità di svolgimento dei corsi, insieme alla credenziale per lo sconto ferroviario. Prima dell'inizio del corso, i partecipanti sono stati contattati telefonicamente per la conferma di partecipazione al corso da loro prescelto.

Per quanto riguarda la parte logistica, è stata individuata la sede per lo svolgimento del corso; predisposto il vitto e l'alloggio per i partecipanti, per i docenti e per lo staff; organizzato il servizio di trasporto da Roma a Fara Sabina (per i primi 2 corsi).

Per la parte didattica, dopo aver steso il programma del corso, sono state predisposte le schede didattiche, le dispense, il materiale fornito ai partecipanti e adoperato durante le lezioni; infine sono stati preparati i test di valutazione.

La fase amministrativa ha compreso la preparazione dei registri di presenza per i partecipanti e i docenti, oltre ai registri per il materiale consegnato sia agli allievi che ai docenti, vidimati dal funzionario della Regione Lazio prima dell'inizio del corso. Alla Regione è stata inviata comunicazione dell'inizio del corso con l'elenco dei partecipanti e, alla fine del corso stesso, quello dei partecipanti effettivi.

Alla fine di ogni corso è stato chiesto ai partecipanti di produrre un elaborato che, corrispondeva a 10 ore di didattica a distanza a completamento delle ore necessarie (non inferiore al 75% delle ore complessive del corso) per il rilascio dell'attestato di partecipazione da parte della Regione Lazio.

Organizzazione dei corsi per i tutor

I 4 corsi per i tutor, della durata di un week-end ciascuno per un totale di 20 ore di lezione, hanno avuto le seguenti date di svolgimento:

- I corso: 10-12 settembre 1999, Roma;
- II corso: 1-3 ottobre 1999, Roma;
- III corso: 29-31 ottobre 1999, Roma;
- IV corso: 12-14 novembre 1999, Roma.

Ai corsi hanno partecipato 125 persone.

I contenuti formativi sono stati trasmessi nell'ambito di due linee didattiche: insegnamenti di base e materie specifiche.

Gli insegnamenti di base hanno riguardato due aree tematiche:

- area religioso-culturale con i seguenti argomenti:
  - il fondamento e le ragioni dell'evento giubilare;
  - la Chiesa si prepara per il Giubileo invitando alla conversione e all'incontro con Cristo;
  - la tradizione del pellegrinaggio e i segni del Giubileo;
  - accogliere gli altri, accogliere Cristo;
- area tecnico-organizzativa con i seguenti argomenti:
  - il progetto del volontariato per l'accoglienza giubilare;
  - le funzioni dei volontari;
  - il reclutamento dei volontari;
  - la formazione dei volontari;
  - l'organizzazione e la gestione dei volontari nell'anno 2000;
  - l'organizzazione di grandi eventi religiosi e il ruolo dei volontari.

Le materie specifiche hanno invece riguardato i seguenti profili:

- il tutor: ruolo, funzioni, caratteristiche;
- pianificazione e organizzazione di un corso formativo per capi équipe;
- assistenza d'aula;
- monitoraggio e valutazione dei corsi;
- aspetti comunicativi e relazionali.

L'organizzazione dei corsi, sia per quanto riguarda la fase di contatto dei partecipanti e di raccolta delle conferme, sia per i profili logistici, didattici e amministrativi, ha rispecchiato quella dei corsi per formatori.

A differenza dei formatori, ai tutor, date le caratteristiche più propriamente organizzative del loro ruolo, non è stata richiesta la produzione di un elaborato finale. Il rilascio dell'attestato di partecipazione da parte della Regione Lazio richiedeva la frequenza a un numero di ore non inferiore al 75% di quelle previste dal corso.

Organizzazione dei corsi locali per i capi équipe

Nel periodo tra settembre 1999 e aprile 2000 sono stati realizzati 124 corsi per 3.000 responsabili di équipe di volontari, dislocati in tutte le regioni italiane, in particolare in circa 120 città, tra cui 55 capoluoghi di provincia. I corsi sono stati realizzati con l'intervento di tutor precedentemente formati, che hanno svolto funzione di raccordo tra il Centro del volontariato e le strutture ecclesiali locali.

I tutor, in accordo con i referenti locali per il Giubileo, hanno provveduto a pubblicizzare il corso e a selezionare e convocare i partecipanti; hanno, inoltre, individuato i formatori necessari allo svolgimento delle lezioni attingendo all'albo costituito dal Centro su base regionale e coinvolgendo anche, per i profili teologico-pastorale o per gli elementi di pronto soccorso, sacerdoti diocesani o esperti del luogo.

I tutor, ancora, si sono fatti carico dell'individuazione dei locali adatti ad ospitare i corsi, dell'organizzazione di un servizio di ristoro per i partecipanti, della distribuzione dei materiali didattici inviati dal Centro. Essi hanno anche ottemperato agli adempimenti formali richiesti dalla Regione Lazio per il riconoscimento dei corsi, registrando le presenze di docenti ed allievi e provvedendo a munirsi dei riscontri di carattere fiscale (rilascio fatture, ecc.).

L'intervento didattico è stato articolato, per la parte generale, secondo le consuete aree tematiche di carattere religioso-culturale e tecnico-organizzativo. La parte specifica, invece, è stata incentrata su profili e funzioni dei volontari: operatore dell'accoglienza nei luoghi di culto; operatore dei servizi informativi e logistici; assistente per l'accoglienza sociale e sanitaria; operatore dei beni culturali ed ambientali.

I corsi hanno avuto una durata minima di 20 ore variamente distribuite (week-end non residenziale, week-end residenziale, più incontri serali, ecc.).

Per le docenze sono stati impiegati, oltre ai formatori e ai tutor preparati dal Centro, 75 sacerdoti diocesani per le competenze di carattere teologico-pastorale e circa 150 esperti di pronto soccorso e di materie relativo-comunicazionali. I corsi hanno anche registrato la presenza e l'apporto dottrinale di 9 vescovi.

Ai partecipanti non sono stati rilasciati attestati di partecipazione.

La formazione dei volontari

La formazione dei volontari è stata organizzata nel contesto di una iniziativa denominata "Scuola di formazione Mani per il Giubileo", promossa dal Centro, la quale ha operato come una scuola permanente con sede a Roma, indirizzata a diversi target di volontari. La scuola ha lavorato per la formazione di:

- volontari di Roma e provincia;
- obiettori di coscienza in servizio presso il Centro.

La Scuola è stata dotata di un coordinamento didattico, composto da un responsabile e da tre tutor con ruoli di supporto organizzativo e logistico durante le attività didattiche.

Le lezioni sono state tenute da formatori precedentemente formati dal Centro, in base al piano di formazione finanziato dalla Regione Lazio.

L'attività didattica ha avuto inizio l'8 novembre 1999 presso il Centro, con corsi settimanali, (inizialmente dal lunedì al sabato, poi dal lunedì al giovedì), per 3 ore al giorno. L'ultimo corso si è svolto dal 3 al 6 aprile 2000. Per i volontari sono stati svolti 14 corsi, per un totale di 218 ore. Il programma ha integrato un'attività di tipo didattico tradizionale con un'attività di sperimentazione sul campo, che è stata concretizzata con visite guidate ad alcuni luoghi di culto, agli itinerari giubilari, alle sedi dei principali attori istituzionali coinvolti nella preparazione del Giubileo (Servizio Accoglienza Centrale, Centro del volontariato, Punti informativi dell'Agenzia).

I contenuti hanno riguardato gli aspetti teologico-pastorali del Giubileo, le funzioni dei volontari, i servizi di accoglienza, relazione e comunicazione.

I partecipanti sono stati in totale 658, di cui 361 donne e 297 uomini.

Ai singoli volontari che avevano compilato il modulo di adesione al volontariato giubilare presso lo stesso Centro, è stata spedita una nota informativa sulla Scuola Mani per il Giubileo con un modulo di adesione alla stessa.

La presenza dei partecipanti è stata rilevata attraverso appositi registri, conformi al modello della Regione Lazio.

Ai partecipanti è stata fornita una cartellina contenente il programma settimanale, le schede sintetiche delle aree di servizio fotocopiate, le cartine delle stesse aree, l'"ABC del Volontario" e un badge di identificazione.

La formazione degli obiettori di coscienza

Sono stati organizzati 4 corsi di formazione, per un totale di 48 ore, riservati agli obiettori di coscienza che hanno scelto di svolgere il servizio civile presso il Centro del volontariato. I programmi di tali corsi sono stati approvati dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Come per i volontari, i corsi sono stati settimanali, 3 ore al giorno:

- I corso: 24-27 gennaio 2000;
- II corso: 21-24 febbraio 2000;
- III corso: 20-23 marzo 2000;
- IV corso: 27-30 marzo 2000.

Lo staff didattico (responsabile e tutor) è rimasto lo stesso, mentre le lezioni, oltre che dai formatori e da funzionari dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, sono state tenute anche dai responsabili dei vari settori del Centro (Reclutamento, Logistica, Check point, Gestione dei volontari sul campo, Logistica delle aree, SAC) presso cui gli stessi obiettori avrebbero prestato servizio.

I contenuti, pur non tralasciando gli aspetti teologico-pastorali del Giubileo, ruolo e funzioni dei volontari, relazione e comunicazione, hanno riguardato in particolare i ruoli che gli stessi obiettori avrebbero svolto.

La visita didattica guidata, prevista anche in questo programma didattico, è stata organizzata in maniera più funzionale al servizio stesso.

I partecipanti sono stati in tutto 206.

All'inizio di ogni corso, i partecipanti sono stati registrati su appositi registri di presenza, dove hanno firmato anche i docenti. Ad essi è stata fornita una cartellina

contenente il programma settimanale, l'"ABC del Volontario" e norme riguardanti il Servizio Civile.

Organizzazione di seminari all'estero per la preparazione dei volontari stranieri

In considerazione della presenza di volontari provenienti da paesi esteri, su specifica richiesta dei Comitati nazionali per il Giubileo sono stati organizzati quattro seminari di formazione in Francia (Parigi, 20 novembre 1999), Belgio (Bruxelles, 27 novembre 1999), Germania (Fulda, 5-6 febbraio 2000) e Polonia (Varsavia 27-28 maggio 2000), per un totale di oltre 700 partecipanti.

Le attività dei seminari, della durata di 10 ore, hanno riguardato, come per i volontari italiani:

- la storia e il significato del Giubileo;
- organizzazione del volontariato per l'accoglienza giubilare;
- organizzazione generale dei servizi pubblici e privati orientati agli eventi giubilari;
- le funzioni dei volontari;
- le problematiche specifiche di volontari stranieri.

A questi contenuti si sono aggiunti argomenti di approfondimento a cura del Comitato nazionale.

I corsi, tenuti dal personale del Centro in grado di tenere relazioni in lingua straniera e da referenti dei Comitati nazionali, sono stati a carico del Comitato nazionale per il Giubileo, ad eccezione delle spese di viaggio e di produzione del materiale.

Organizzazione della "Formazione del giorno prima"

A partire dall'1 febbraio 2000 è stata avviata un'attività di formazione quotidiana, della durata di 3 ore, rivolta ai volontari italiani e a quelli stranieri giunti a Roma per svolgere il loro servizio.

Tale attività si è resa necessaria sia perché molti volontari non hanno potuto prendere parte ai corsi di formazione locali, sia perché ogni evento del Giubileo ha richiesto aggiornamenti e modifiche organizzative dell'ultima ora.

La formazione ha riguardato:

- le modalità di realizzazione del servizio;
- le dotazioni per il servizio;
- l'organizzazione territoriale;
- le attività di animazione religiosa del servizio di volontariato;
- le mansioni dei volontari;
- la logistica del servizio;
- le modalità di gestione delle emergenze.

L'attività formativa è stata corredata dalla distribuzione di schede informative sintetiche relative alle nove principali aree di servizio:

- San Pietro;
- San Giovanni in Laterano;
- Santa Maria Maggiore;
- San Paolo fuori le Mura;
- San Sebastiano;

- Santuario del Divino Amore;
- centro storico;
- aree archeologiche;
- aeroporto di Fiumicino.

Informazione: newsletter "Ultim'ora"

Il Centro del volontariato ha realizzato con cadenza trisettimanale e, in alcuni casi quotidiana, un bollettino di informazione denominato "Ultim'ora", che ha costituito uno strumento di comunicazione costante tra il Centro e i volontari.

Nel complesso sono stata pubblicate 150 edizioni ordinarie di "Ultim'ora", 75 di "Ultim'ora speciale Week", 15 edizioni "Ultim'ora speciale GMG". L'edizione ordinaria è stata distribuita ai volontari in servizio attraverso gli alloggi e il check point.

La newsletter raccoglieva indicazioni utili per il servizio dei volontari e notizie e informazioni sui principali eventi culturali e giubilari in svolgimento a Roma. "Ultim'ora speciale Week" veniva pubblicata il venerdì e riguardava gli eventi principali della settimana seguente, informazioni sempre aggiornate sui villaggi, sulle aree di servizio, oltre ad indicazioni generali utili ai volontari in arrivo a Roma.

Uno spazio particolare è stato dedicato alle testimonianze dei volontari sulla loro esperienza di servizio, che ha fornito un utile *feed-back* sulla organizzazione dell'accoglienza e della gestione dei volontari.

La redazione si è proposta, attraverso la newsletter, di garantire ai volontari un aggiornamento costante sulle attività del Centro, nonché notizie che potessero consentire loro di trascorrere il periodo di servizio a Roma nella maniera migliore. Inoltre, si è cercato di fornire ai volontari spunti di riflessione per vivere più consapevolmente gli eventi giubilari e informazioni sugli eventi di interesse socio-culturale promossi dagli enti preposti all'organizzazione dell'Anno Santo e dalle altre istituzioni coinvolte, raccogliendo le comunicazioni di interesse specifico e collettivo e veicolandole ai volontari. Infine, la redazione ha offerto ai volontari la propria disponibilità ad accogliere suggerimenti ed articoli da pubblicare sul bollettino.

Alcune edizioni speciali sono state dedicate ai principali appuntamenti giubilari: oltre alla Giornata Mondiale della Gioventù, il Giubileo dei lavoratori, il Giubileo delle famiglie, il Giubileo dei malati, il Giubileo dei bambini, il Giubileo degli sportivi.

La newsletter ha avuto, ordinariamente, una tiratura di circa 1.000 copie. Durante la Giornata Mondiale della Gioventù, la tiratura ha raggiunto le 25.000 copie giornaliere, per tutti i 15 giorni di permanenza a Roma dei volontari.

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, dalla raccolta delle informazioni alla redazione, dall'impaginazione alla stampa, questi sono stati curati autonomamente dal Centro, con il coinvolgimento diretto dell'autoparco per la distribuzione presso i villaggi nei quali erano alloggiati i volontari.

7.3.4 L'accoglienza dei volontari

L'accoglienza dei volontari è consistita in un complesso di attività tese a inserire e ad assistere i volontari nella fase di arrivo e di integrazione nella organizzazione del volontariato giubilare.

La struttura di accoglienza del Centro ha costituito per i volontari il primo punto di contatto con la realtà del Giubileo e, per molti di loro, con la città di Roma.

La sede del check point è stata individuata in via delle Fornaci 147, presso alcuni stabili dell'istituto di Santa Lucia Filippini situati al livello di strada.

Il modello organizzativo dell'accoglienza

Il check point ha svolto funzioni di accoglienza, accreditamento ed orientamento dei volontari. A tal fine, sono state definite e applicate procedure di accoglienza e di ditribuzione di materiale, e sono state assegnate alla struttura le risorse umane, tecniche e organizzative necessarie.

Il check point è rimasto aperto 7 giorni su 7 (dal lunedì alla domenica), comprese le festività e con un orario continuato dalle ore 9:00 alle 21:00.

Le attività di accoglienza sono state strutturate in una sequenza di operazioni. Quelle preliminari hanno riguardato la previsione degli arrivi e la predisposizione dell'accoglienza (stampa elenchi di registrazione, verifica dell'esistenza di esigenze o bacini particolari, verifica del fabbisogno e predisposizione dei buoni pasto, delle dotazioni ai volontari, dei sussidi informativi).

Un secondo livello di attività è stato l'accoglienza effettiva dei volontari, articolata in operazioni quali: verifica e registrazione dell'arrivo, consegna badge, consegna buoni pasto per il periodo di servizio, registrazione dei documenti di viaggio (nel caso in cui il volontario abbia usufruito di convenzioni particolari stipulate dal Centro).

Un terzo passaggio ha riguardato l'assegnazione di un alloggio e delle dotazioni necessarie allo svolgimento del servizio. I volontari hanno ricevuto una dotazione standard.

In eventi straordinari, o per condizioni di servizio e climatiche particolari, sono state previste dotazioni specifiche: divisa ad alta visibilità, foulard, fascette per braccio, t-shirt della Giornata Mondiale della Gioventù, mantella para pioggia, ombrelli, segnaletica multilingue, torce, telefoni cellulari.

I servizi offerti dal check point

Oltre allo stoccaggio del materiale, il check point ha provveduto ad effettuare la manutenzione delle apparecchiature e il riciclo, dopo il lavaggio, delle divise dei volontari. Il check point ha assicurato inoltre un servizio navette per mettere i volontari in condizioni di raggiungere i "villaggi" il giorno del loro arrivo a Roma.

Parallelamente all'accoglienza, gli operatori del check point hanno svolto un'attività di orientamento attraverso: la consegna dell'ordine di servizio per il giorno successivo e di materiale sulla formazione del primo giorno; la consegna di sussidi informativi plurilingue; la raccolta di segnalazioni di problemi relativi a ordini di servizio, alloggi, trasporti, ristorazione; la diffusione di informazioni su ordini di servizio per i giorni successivi e su particolari manifestazioni in programma.

Il check point ha avuto inoltre la funzione di punto di riferimento per il volontario al termine del servizio; è qui infatti che si è effettuata la riconsegna del badge, della divisa, di eventuale altro materiale, e si è ricevuto l'attestato di partecipazione.

La struttura di via delle Fornaci ha provveduto, infine, ad evidenziare le esigenze particolari segnalate dai volontari ai settori di competenza, e ha fornito un quadro

"esatto" dei volontari effettivamente arrivati, attraverso una stretta comunicazione con i settori della logistica, informatica e pianificazione.

Nei periodi del Giubileo ordinario, il check point ha accolto in media 100 persone al giorno, con punte di circa 350 volontari, mentre in occasione di eventi straordinari, come nel caso del Natale, del Capodanno, del Giubileo dei malati, del Giubileo dei lavoratori, del Giubileo delle famiglie, i volontari in arrivo sono stati anche 700 al giorno. Ogni mese sono arrivati al check point circa 3.000 volontari.

7.3.5 La gestione dei volontari in servizio

Gli accordi con le autorità civili e religiose per la pianificazione dei servizi

Il Centro del volontariato ha operato in stretto collegamento con gli organismi religiosi e civili al fine di pianificare i servizi per ogni evento del Giubileo del 2000. A questo proposito, il Centro ha partecipato con propri rappresentanti a tutte le riunioni programmatiche relative agli eventi giubilari. Il Centro ha, in particolare, assicurato la propria presenza all'interno della Sala Situazione presieduta dal Prefetto di Roma, coordinando e integrando le attività dei volontari sul territorio cittadino con i servizi predisposti dalle autorità civili e di pubblica sicurezza. Una particolare collaborazione è stata sviluppata con il corpo dei Vigili urbani di Roma e con le Forze dell'Ordine per la gestione della viabilità, della mobilità e dei controlli nelle fasi di accesso agli eventi da parte di pellegrini e visitatori. Con i Dicasteri della Santa Sede il Centro ha collaborato alla organizzazione dei "Giubilei di categoria" (Giubileo dei bambini, degli ammalati, delle famiglie, ecc.) sotto l'egida e la supervisione del Comitato Centrale.

Con le istituzioni civili il Centro ha mantenuto un proficuo e continuo rapporto di collaborazione. Oltre alla già citata Sala Situazione, il Comune di Roma, la Questura di Roma, la Prefettura di Roma. Il Centro del volontariato è stato così riconosciuto da questi organismi come interlocutore indispensabile per la buona riuscita degli eventi giubilari, in particolare per l'apporto dato alla soluzione di problemi delicati, quali l'accoglienza presso i parcheggi dei pullman e le fermate della metropolitana, il controllo dei varchi, la gestione della viabilità cittadina, l'informazione ai residenti, il monitoraggio del decoro urbano.

La collaborazione con le autorità civili e religiose ha comportato per il Centro la partecipazione a riunioni congiunte, configurando, nel caso dei "Giubilei di categoria", il seguente lavoro:

- collegamento con il Comitato Centrale per la definizione del programma di massima;
- collegamento con il Dicastero della Santa Sede competente per la definizione del programma particolareggiato e l'individuazione delle esigenze di presenza dei volontari, dei servizi richiesti e degli eventuali servizi particolari (autoparco, trasporto disabili, distribuzione materiale);
- collegamento con la Conferenza dei servizi del Comune di Roma per il raccordo tra tutti gli enti religiosi e civili interessati all'evento e definizione della presenza dei volontari in luoghi della città ritenuti necessari (parcheggi, attraversamenti pedonali, metropolitana, stazioni, ecc.);

- se necessario e se richiesto dagli enti organizzativi, un sopralluogo per la definizione degli aspetti operativi "in loco";
- riunione della Sala Situazione per la fase ultimativa dell'evento e l'attivazione di tutti i servizi richiesti.

La struttura di gestione

La gestione dei volontari sul campo è stata strutturata nell'ambito di un sistema gerarchico che dalla Direzione del Centro arrivava ai responsabili dei singoli luoghi dove si svolgevano le attività di accoglienza e ai capi delle équipe.

Ogni équipe assegnata a un dato luogo (basilica, catacombe, centro storico o altre aree di intervento) era presa in carico da un coordinatore di area o capo zona, nel caso di un'area molto ampia (ad esempio San Pietro), il quale attraverso il capo della équipe organizzava il servizio richiesto.

Il ruolo di coordinatore è stato svolto da 22 persone che si sono alternate tutti i giorni, feriali e festivi, dalle 8:00 alle 20:00. I coordinatori sono stati coadiuvati da circa 35 obiettori di coscienza che, in qualità di assistenti, hanno collaborato alla gestione delle circa 60 équipe di volontariato presenti in media ogni giorno sul campo.

A supporto della attività di coordinamento e di verifica della attività sul campo, è stata attivata la Sala Operativa, una struttura di servizio che ha svolto, tra l'altro, una funzione di raccordo tra i diversi settori del Centro: reclutamento, formazione, pianificazione, logistica.

Nel corso dell'anno la Sala Operativa ha svolto le seguenti attività:

- monitoraggio dei volontari impegnati nelle aree;
- modifica degli ordini di servizio in base alle segnalazioni ed esigenze dei volontari;
- gestione delle comunicazioni con i capi-area e i capi-villaggi;
- coordinamento delle risorse logistiche per l'assistenza ai volontari;
- coordinamento della distribuzione di materiali nelle aree;
- monitoraggio del decoro urbano nelle aree su segnalazione dei volontari e dei capi-area;
- monitoraggio, sulle maggiori arterie viarie presso i caselli autostradali, dei bus turistici e loro orientamento verso i check point.

La Sala Operativa si è avvalsa della Sala Radio del Ser Cb e del sistema di telefonia cellulare messo a disposizione dalla Tim per comunicare con la rete organizzativa di gestione dei volontari e di supporto logistico.

Le aree di attività e di intervento e il dimensionamento volontari

Una volta terminato l'addestramento dei volontari e compiuta la loro assegnazione alle aree di servizio, il settore gestione ha preso in carico le équipe di volontari (gruppi di 10-20 persone, a seconda dei luoghi di assegnazione) e le ha organizzate sul territorio.

La presenza dei volontari per il Giubileo ordinario è stata concordata con il Comitato Centrale per la presenza nei luoghi di culto e con il Comune di Roma per la presenza nel centro storico, alla stazioni Termini e all'aeroporto di Fiumicino.

Le attività sul campo si sono svolte generalmente su due turni, dalle 8:00 alle 20:00, e comunque in base agli orari di apertura dei siti in cui i volontari hanno operato.

Nello svolgimento del Giubileo ordinario i volontari hanno svolto le seguenti attività:

- accoglienza dei pellegrini e indicazioni sull'accesso al sito;
- distribuzione di materiale informativo;
- informazioni sugli orari delle funzioni e delle liturgie;
- indicazioni sui servizi di assistenza sanitaria previsti in loco e altri servizi di pubblica utilità;
- assistenza ai disabili e alle persone anziane o malate per l'accesso, la sistemazione e il deflusso;
- monitoraggio dei servizi e del decoro urbano;
- informazioni ai residenti;
- controllo degli attraversamenti pedonali.

Durante le funzioni religiose i volontari hanno garantito il rispetto del silenzio e il regolare svolgimento dei passaggi ai varchi e, se necessario, la distribuzione di sussidi liturgici.

In particolare, per quanto riguarda la stazione Termini e l'aeroporto Leonardo da Vinci, i volontari hanno svolto attività di informazione per l'accoglienza dei pellegrini nella città di Roma, appoggiandosi e collaborando con i punti informativi del Servizio Accoglienza Centrale presenti nei siti.

Nello schema riportato qui di seguito - relativo alle attività del Giubileo ordinario - si mettono in evidenza, area per area, tutti i luoghi in cui hanno operato i volontari, il loro dimensionamento e le funzioni svolte.

Aree di intervento e funzioni dei volontari

Aree / luoghi / funzioni	Numero volontari
• San Pietro *Luoghi:* Basilica, piazza, largo Porta Cavalleggeri e piazza Sant'Uffizio, Arco di Porta Angelica, piazza del Risorgimento, metro Ottaviano, Castel Sant'Angelo, parcheggi Fornaci, Gregorio VII, Gianicolo, Centro informativo (via Conciliazione), stazione San Pietro, call center Comitato Centrale. *Funzioni*: orientamento flussi di pellegrini verso basilica, ingressi, deposito bagagli e ascensore disabili; distribuzione del Giornale del Pellegrino; informazioni sugli orari di apertura e sulle funzioni; monitoraggio dei servizi e decoro urbano; informazione, orientamento afflussi e deflussi traffico pedonale; assistenza disabili; controllo attraversamenti pedonali.	300
• San Giovanni e Santa Croce in Gerusalemme *Luoghi*: ingresso Porta Santa, ingresso disabili, ingressi Basilica, Scala Santa, metro San Giovanni, Basilica Santa Croce in Gerusalemme, via della Fontana. *Funzioni*: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali.	80

- Santa Maria Maggiore e stazione Termini
  Luoghi: ingresso Porta Santa, stazione Termini, ingressi metropolitana, piazza Cinquecento, punto informativo SAC Termini, via Esquilino e via Liberiana.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali. 80

- San Paolo e stazione Ostiense
  Luoghi: ingressi Basilica, ingresso Porta Santa, ingresso pronto soccorso Ordine di Malta, ingresso Chiostro, metro San Paolo, Air Terminal e stazione Ostiense.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione e distribuzione giornale del pellegrino; monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali; controllo e tutela ambiente. 80

- San Sebastiano e Catacombe San Callisto e Santa Domitilla
  Luoghi: Basilica, Catacombe San Sebastiano, Catacombe Santa Domitilla, Catacombe San Callisto.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali. 60

- Sant'Agnese e Catacombe Santa Priscilla
  Luoghi: Catacombe Sant'Agnese, Catacombe Santa Priscilla.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali. 20

- Aeroporto Fiumicino
  Luoghi: area arrivi e partenze nazionali e internazionali, punto informativo SAC, terminal ferroviario.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali. 40

- San Lorenzo e stazione Tiburtina
  Luoghi: Basilica, stazione Tiburtina.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali. 30

- Divino Amore
  Luoghi: ingresso Santuario, parcheggio.
  Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali. 40

- Centro storico
  Luoghi: Servizio Accoglienza Centrale di piazza San Marcello, Scuderie Papali, Colosseo, piazza Navona, piazza di Spagna, piazza Venezia.

Funzioni: orientamento flussi, informazione, distribuzione giornale del pellegrino, assistenza disabili, controllo accessi, monitoraggio dei servizi e decoro urbano, controllo attraversamenti pedonali.	40
• Centri assistenza per poveri *Luoghi*: mensa Caritas Colle Oppio, ostello Caritas Don Luigi Di Liegro, centro Genti di Pace e mensa per i poveri della Comunità di Sant'Egidio, stazione Termini e stazione Tiburtina. *Funzioni*: distribuzione pasti, accoglienza presso dormitori, smistamento vestiti, preparazione pacchi di viveri, animazione.	20
• Centro del volontariato *Luoghi*: Sala Operativa, sala radio, autoparco, check point, punti assistenza sanitaria. *Funzioni*: coordinamento attività dei volontari in campo, servizi di trasporto, gestione delle comunicazioni, supporto logistico, accoglienza volontari, assistenza sanitaria.	50

La pianificazione dei volontari

La pianificazione si è sviluppata attraverso le seguenti operazioni:

- analisi delle esigenze: prima di procedere con la pianificazione sono state analizzate quotidianamente le richieste delle autorità civili e religiose e successivamente è stata effettuata una distribuzione di massima delle risorse a disposizione;
- suddivisione in équipe: i volontari in arrivo sono stati suddivisi in gruppi di venti elementi circa. Tale suddivisione si è basata esclusivamente sui "bacini" di provenienza e sul numero di capi équipe presenti sul territorio, (in ogni équipe è stato previsto almeno un capo équipe);
- assegnazione luoghi di servizio e turnazione delle équipe: in base agli accordi presi dal Centro del volontariato, si è proceduto con la suddivisione delle équipe sul territorio. Ad ogni luogo di servizio sono state quindi abbinate una o più équipe; ad ognuna di esse è stato assegnato un servizio specifico in un determinato turno (ad esempio Équipe 23 Area: Santa Maria Maggiore; Luogo: stazione Termini; Turno: 8:00-14:00). Ogni équipe ha prestato servizio in un'area mediamente per due giorni e successivamente è stata spostata in un'altra area per consentire a tutti i volontari di svolgere la loro attività in diversi luoghi alternando servizi complessi a servizi meno impegnativi;
- analisi delle esigenze dei volontari: quotidianamente sono state analizzate le esigenze dei volontari. Si è cercato quindi di andare incontro, per quanto possibile, alle richieste avanzate dai volontari alla Sala Operativa. Infine la pianificazione è stata adattata ai momenti di formazione dei volontari e al giorno della partenza, consentendo di svolgere un servizio compatibile al loro orario di partenza;
- verifica del lavoro svolto: prima della stampa e distribuzione degli ordini di servizio si è svolta una verifica quotidiana del lavoro svolto.

La pianificazione è stata effettuata in base agli alloggi dei volontari ogni volta che i mezzi pubblici non potevano assicurare il trasporto nel luogo di servizio per l'orario