

Intervento di Carmine Gravino – Arcidiocesi di Napoli

Buon Pomeriggio a tutti Voi. Ringrazio la Conferenza Episcopale Italiana, per l'invito e vi porto i saluti dell'Arcivescovo di Napoli Cardinale Sepe, che mi ha pregato di salutarvi con affetto e che sarà particolarmente interessato ad una sintesi di quanto è emerso ed emergerà in questo convegno. Vi porto anche il saluto del Vicario delle Comunicazioni ed Informatizzazione Mons. Gennaro Matino.

Il sito della Arcidiocesi di Napoli era presente in rete già da alcuni anni; inizialmente aveva un taglio estremamente artigianale. Un primo rinnovamento il sito lo ha avuto nel 2005, grazie all'impegno del Sicei, ma comunque risultava una soluzione transitoria che non rientrava in un progetto complessivo di comunicazione. Lo scorso anno l'Arcivescovo di Napoli ha strutturato una nuova organizzazione in Curia, suddividendo i territori in decanati e gestendo l'Arcidiocesi (287 parrocchie, 1,7 milioni di abitanti, 274 kmq di superficie) attraverso il supporto di nove vicari di settore. Uno dei vicariati è stato dedicato alla comunicazione ed all'informatizzazione della Diocesi. Il Cardinale Sepe, insieme al Vicario delle Comunicazioni, hanno ritenuto fondamentale e necessario definire un nuovo modello di comunicazione e di informatizzazione che fosse effettivamente ed in modo efficace di supporto all'azione pastorale della Diocesi. Da qui è nata l'esigenza di un nuovo portale della Diocesi (e non più un sito internet), presentato a fine maggio 2008, e che ha portato a risultati che sono andati al di là delle aspettative.

Prima di far partire l'iniziativa realizzativa, è stato fondamentale definire un modello di comunicazione ed informatizzazione, con degli obiettivi precisi, con dei risultati attesi chiari: il portale doveva rappresentare uno degli strumenti di un modello di comunicazione che fosse quanto più ampio possibile e personalizzato sull'esigenza e le caratteristiche territoriali, e sociali della diocesi di riferimento. Quindi prima è stato definito il modello e poi scelti gli strumenti; invece spesso si tende ad utilizzare lo strumento come soluzione a problemi strutturali di modello. Il modello di comunicazione dell'Arcidiocesi prevede una comunicazione interna ed esterna, dove la comunicazione esterna non deve essere solo di tipo istituzionale. Tutto il modello è stato disegnato ipotizzando nel medio termine di ipotizzare un'unica infrastruttura tecnologica ed editoriale che alimenti i diversi canali (portale, radio, giornali, web tv, televisioni, giornale diocesano,...). È ovvio che il processo di integrazione delle redazioni e dell'infrastruttura non è immediato, richiede tempo, tanta pazienza, formazione degli utenti. L'integrazione è fondamentale per una diocesi, non solo perché è il modello verso cui si stanno indirizzando i più grandi operatori dell'informazione, ma soprattutto per un obiettivo di ottimizzazione dei costi. Focalizzando il discorso sul portale, che è l'oggetto di discussione del mio intervento, www.chiesadinapoli.it rappresenta lo strumento ed il punto di partenza per gestire la comunicazione interna della Diocesi di Napoli: relazione bidirezionale tra uffici di Curia, tra uffici di Curia e decanati, tra decanati e parrocchie, tra uffici e parrocchie, tra parrocchie e parrocchie. Il portale della Diocesi di Napoli è stato costruito su indicazioni del Cardinale Sepe con un modello che rendesse la parrocchia centrale nella comunicazione: il portale della diocesi doveva essere fortemente correlato con i siti web delle parrocchie e doveva esserci un scambio informativo immediato tra le due entità. Pertanto per ogni parrocchia è stato creato un sito web standard nella forma, nei colori, con contenuti differenti in funzione della peculiarità della parrocchia e dei territori in cui incidono. Grazie all'aiuto del SICEI che ha supportato con tanta energia e devo dire anche con tanta pazienza tutto il progetto, abbiamo strutturato la possibilità che tutte le news inserite dalle parrocchie sul proprio sito web fossero pescate automaticamente dal portale della Diocesi dandone giusta visibilità nella home page. Viceversa su ogni sito di una parrocchia c'è una finestra dove in modo automatico sono evidenziate le news dal portale della Diocesi. Inoltre sul sito di ogni parrocchia ci sono le news inserite da tutte le parrocchie del

decanato di appartenenza. Questo sistema è già utilizzato da decine di parrocchie; certo è un sistema non semplice da realizzare in quanto spinge la parrocchia ad avere necessariamente un sito web, ad abbandonare o ad affiancare il sito web già realizzato della parrocchia (devo dire che di siti di parrocchie dignitosi in generale anche su altre diocesi ne ho visti pochi) però genera moltissimi risvolti positivi: ogni parrocchia conosce cosa organizza ogni parrocchia del proprio decanato, la parrocchia più vicina; esistono delle ricchezze particolarmente belle nelle parrocchie che non avevano la giusta visibilità, con poca informazione, e spesso con delle parrocchie che organizzavano eventi simili negli stessi giorni. **Conoscersi genera comunione e sinergie** ed è quanto indicato dall'Arcivescovo di Napoli nel piano pastorale: *la comunione si testimonia nei fatti; pertanto è necessario che si sviluppi sempre più una pastorale capace di realizzare sinergie, superando anche difficoltà e resistenze. La comunione deve farsi visibile anche in una pastorale comune. Convinti che sia finito il tempo della parrocchia autosufficiente, dobbiamo cercare di mettere le parrocchie "in rete" in uno slancio capace di realizzare una pastorale d'insieme...Pertanto tra decanato e decanato, tra parrocchie e decanato, tra parrocchie limitrofe, bisogna promuovere una collaborazione efficace e progettuale, uno scambio di mezzi, risorse e persone per condividere alcune attività. Se nello spirito evangelico, l'abbondanza di alcuni saprà sopperire l'indigenza degli altri, avremo davvero l'espressione più autentica della comunione, presupposto della testimonianza e della trasmissione di fede.* Ovviamente il Cardinale Sepe nel piano pastorale intende una rete fisica a cui stiamo affiancando **come supporto (e non come alternativa)** una rete informatica.

Oggi comunicare al mondo esterno rappresenta una sfida alquanto delicata in un mondo sempre più complesso; comunicare tematiche di tipo religioso risulta ancora più complicato. Questa è la grande sfida che ci attende. In un momento di frastuoni informativi e di cambiamenti irreversibili nel campo della comunicazione provare a costruire un portale che abbia un livello di attenzione alto diventa una cosa non semplice. Con umiltà posso certamente affermare che al momento la Chiesa di Napoli ci sta riuscendo utilizzando un linguaggio ed una sfida pastorale incarnata nel territorio, territorio come ben sapete dalle infinite complessità. Il portale è stato costruito prevedendo un settore di comunicazione istituzionale ma poi si è cercato di costruire diverse rubriche al contorno in grado di generare interesse dal mondo laico. Analogo discorso vale per le news principali, costruite con un linguaggio vicine ad un giornalismo on line e che spesso hanno un forte collegamento alle problematiche sociali della diocesi. I linguaggi sono semplici, le notizie e gli articoli devono essere brevi perché l'utente che frequenta il mondo web è abituato a questo tipo di comunicazione. Altro obiettivo raggiunto è strutturare attraverso il portale una rete anche con il mondo della stampa. Ecco l'importanza delle news: spesso il portale viene citato come fonte dalla stampa riprendendo la notizia del portale per la redazione di un articolo sulla carta stampata. Grande sorpresa c'è stata quando siamo stati contattati da The Guardian (giornale inglese) e The Independent per prelevare la news dal portale e poter scrivere un articolo sui due giornali inglesi.

Si comunica all'esterno anche con elementi pratici; fornire a tutti una mail @chiesadinapoli.it rappresenta un messaggio di percorso intrapreso, di un progetto scelto e che si sta portando avanti; abbiamo una sezione di blog, una sezione di arte e cultura con aggiornamenti quotidiani, stiamo partendo con una newsletter.

Come si affronta un progetto di questo tipo: fondamentale risulta un'attività di program management, un piano di lavoro dettagliato ed un gruppo di lavoro dedicato. Risulta fondamentale consolidare i risultati dell'analisi requisiti che deve essere effettuata dai referenti in Curia. Tali risultati vanno condivisi con il vescovo della Diocesi e con il Vicario della Comunicazione e dell'informatizzazione. A quel punto si passa alla realizzazione di un prototipo che rappresenta il primo banco di prova per verificare se quanto si sta realizzando coincide con quanto atteso.

Si arriva ad una fase di caricamento dei contenuti, attività alquanto onerosa, perché le informazioni nelle diocesi non sempre sono disponibili, e se disponibili sono formati o cartacei o file particolari. Contestualmente al caricamento dei contenuti si verifica il corretto funzionamento del portale e si riportano le opportune correzioni.

Parallelamente occorre avviare la struttura editoriale che non deve essere necessariamente complessa.

Inoltre occorre verificare che tutte le parrocchie abbiano un computer, che abbiano una adsl; occorre supportare i parroci nell'acquisto di questi materiali, stipulando delle convenzioni con dei fornitori di computer ed adsl.

Queste sono solo alcuni dei punti da coordinare e già ci si rende conto della complessità del progetto e pertanto la necessità di un'attività di coordinamento dell'intera iniziativa al fine di verificare la realizzazione delle attività nei tempi pianificati.

Altre difficoltà incontrate: integrare le competenze editoriali; far percepire l'importanza del progetto nella pastorale diocesana; avere un referente informatico nelle parrocchie.

Quali obiettivi per il futuro? Completare il progetto con l'avvio in tutte le parrocchie del sito WEB. A breve partirà una newsletter diocesana ed attraverso le parrocchie cercheremo di creare in maniera più forte un rapporto di fidelizzazione con l'iscrizione al sito web della parrocchia che automaticamente comporterà anche l'iscrizione al portale della Diocesi. Abbiamo appena pubblicato il portale del laicato, a breve ce ne sarà uno dedicato alla famiglia e alla pastorale missionaria. Tutti i portali sono fortemente integrati con quelli della Diocesi ed hanno un meccanismo simile a quello delle parrocchie. A tutti è ben noto come il mondo dell'editoria è in forte fermento: i principali giornali newyorkesi stanno abbandonando la versione cartacea dedicandosi solo a quella on line e questa sembra anche la tendenza generale verso cui ci si sta orientando. Si ha la sensazione che la carta stampata diventerà una possibilità di lettura di nicchia, di approfondimento. In questo scenario la Diocesi valuterà la possibilità di portare il giornale diocesano on line e di formare un nuovo giornale on line. E poi bisogna essere lì attenti alle diverse opportunità che la tecnologia fornisce e bisogna acquistare una velocità di decisione e di azione nell'utilizzazione dei nuovi strumenti che la tecnologia ci mette a disposizione. Prendiamo l'esempio di Facebook; forse è opportuno che dica qualche pensiero su questo strumento. Il Cardinale Sepe, come avete sicuramente ascoltato e letto dai media, è stato il primo Cardinale a decidere di entrare in questo mondo. In prima battuta è sembrata una scelta coraggiosa, qualcuno dice azzardata, ma tutto è ricollegato a quanto vi ho detto finora. Ampliare per quanto possibile la rete di contatti (portale+siti web delle parrocchie+ newsletter+facebook+...) in modo da far ascoltare la parola di Dio ad utenti differenti e che frequentano solo quegli ambiti. Il Cardinale Sepe ha dichiarato: " Andiamo dove va la gente". E vi posso assicurare che scegliere di utilizzare quello strumento è stato un modo efficace per riavvicinare molte persone allontanate per i vari motivi che già conosciamo. Scegliere di utilizzare lo stesso strumento, parlare un linguaggio

diverso, fa percepire una chiesa che va verso..., che va in aiuto..., E poi tanti giovani che raccontano le difficoltà di vivere la loro gioventù, in questo mondo così complesso, e desiderosi di avere una parola di conforto. Questi sono i risultati di uno strumento utilizzato nel modo più congeniale al proprio settore. In questi giorni c'è una battaglia nei confronti di Facebook, battaglia che mi ricorda molto quella negli anni addietro con riferimento ad internet. Ripeto il problema non è Facebook o qualsiasi altro strumento, che come strumenti di comunicazione possono anche non piacere; Facebook evidenzia semplicemente le caratteristiche della società contemporanea; il problema resta l'uomo, con la sua etica, con i suoi comportamenti; è lì che bisogna incidere; oscurare lo strumento (che oggi si chiama Facebook, domani potrebbe avere un altro nome) significherebbe voler solo nascondere problematiche molto più serie.