



**Citation:** S. Nanetti (2022) Gli operatori di pastorale alla prova del digitale prima e durante la pandemia. *Media Education* 13(2): 79-90. doi: 10.36253/me-13379

**Received:** July, 2022

**Accepted:** November, 2022

**Published:** December, 2022

**Copyright:** © 2022 S. Nanetti. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<http://www.fupress.com/me>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

**Data Availability Statement:** All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

**Competing Interests:** The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

## Gli operatori di pastorale alla prova del digitale prima e durante la pandemia

### Pastoral workers to the digital test before and during the pandemic

SARA NANETTI

*Università Cattolica del Sacro Cuore*  
sara.nanetti@unicatt.it

**Abstract.** The contribution analyses the role of pastoral workers within Italian parishes in relation to the use of community technologies. Specifically, the following will be presented: on the one hand, the profiles of the workers involved in pastoral care before the pandemic, through the data of an online survey that involved 3,350 operators; on the other, the contributions made by the operators during the pandemic for the continuation of pastoral activities, through the analysis of two cases of good digital practices. Finally, the analysis of the strategies adopted by pastoral workers in the use of digital technologies, both before and during the pandemic event, makes it possible to detect the important relationship between relational skills and digital skills in the promotion of pastoral activities.

**Keywords:** pastoral workers, community technologies, relational skills, digital skills, good practices.

---

**Riassunto.** Il contributo analizza il particolare ruolo degli operatori pastorali all'interno delle parrocchie italiane in relazione all'uso delle tecnologie comunitarie. Nello specifico, verranno presentati: da un lato, i profili degli operatori impegnati nella pastorale prima della pandemia, attraverso i dati di un sondaggio online che ha coinvolto 3.350 operatori; dall'altro, i contributi forniti dagli operatori durante la pandemia per il proseguimento delle attività pastorali, attraverso l'analisi di due casi di buone pratiche digitali. Infine, l'analisi delle strategie adottate dagli operatori pastorali nell'uso delle tecnologie digitali, sia prima che durante l'evento pandemico, consente di rilevare l'importante relazione tra competenze relazionali e competenze digitali nella promozione delle attività pastorali.

**Parole chiave:** operatori pastorali, tecnologie di comunità, competenze relazionali, competenze digitali, buone pratiche.

---

## 1. INTRODUZIONE

Le parrocchie possono essere considerate attori di grande rilevanza nel contesto educativo e sociale italiano, per una serie di interventi che interessano: l'educazione dei più piccoli, l'accompagnamento dei giovani, il sostegno alle famiglie, il supporto agli anziani e il contrasto alla povertà. Gli operatori pastorali, in quanto direttamente implicati in tutte queste azioni, rivestono un ruolo di forte protagonismo nel concreto delle attività messe in campo per "fare comunità". La crisi pandemica ha scosso profondamente alcuni sistemi procedurali consolidati nelle parrocchie, ma ha rivelato nel contempo l'importanza delle tecnologie digitali di comunità (Boccacin, Lombi, 2021; Carenzio et. al, 2020; Rivoltella, 2017) per supportare il mandato sociale ed educativo proprio delle realtà parrocchiali<sup>1</sup>.

A partire da tali assunti, il presente studio intende analizzare il rapporto tra operatori pastorali e tecnologie di comunità attraverso un'analisi longitudinale *mixed method*. Verranno presentate le strategie operative e relazionali degli operatori pastorali nell'uso delle tecnologie digitali, sia prima che durante l'evento pandemico; attraverso i dati provenienti da una survey nazionale e l'analisi di alcuni casi di buone pratiche in cui le tecnologie di comunità hanno consentito agli operatori di proseguire il loro mandato.

L'uso delle tecnologie digitali prima della pandemia e le strategie relazionali adottate dagli operatori verranno indagati tramite i dati, raccolti nel gennaio 2019, attraverso un questionario online somministrato a un campione di soggetti partecipanti a un corso MOOC sull'Educazione digitale.<sup>2</sup> La survey ci consente di approfondire l'approccio comunitario degli operatori e il correlato orientamento alle tecnologie digitali.

L'approccio alle tecnologie digitali e l'orientamento comunitario sono stati successivamente analizzati mediante alcuni focus group, che hanno coinvolto gli operatori pastorali attivi in specifici casi di buone pratiche di tecnologie digitali di comunità all'interno delle

loro parrocchie nel corso della pandemia. I focus hanno consentito di qualificare la trasformazione avvenuta nell'uso delle tecnologie digitali nei contesti educativi parrocchiali, mostrando luci e ombre di una trasformazione improvvisa, che ha tuttavia permesso di identificare alcune strategie di risposta all'emergenza particolarmente significative.

## 2. DIFFERENTI PROFILI DI OPERATORI PASTORALI

Con l'intento di indagare la valenza generativa delle relazioni interpersonali supportate (o ibridate) dai media, cercheremo ora di analizzare come in epoca pre-covid gli operatori si avvicinavano al servizio pastorale, alla loro comunità parrocchiale di riferimento e alle tecnologie digitali.

Il sottogruppo di soggetti – pari a 3350 unità – che ha dichiarato di svolgere attività pastorale<sup>3</sup> si presenta particolarmente interessante e differenziato al suo interno, sia per quanto riguarda la collocazione territoriale, sia per quanto riguarda i profili biografici, nonché per la diversa visione comunitaria e, non da ultimo, per l'orientamento all'uso delle tecnologie digitali.

In particolare, verranno presentate alcune evidenze che consentono di individuare i fattori predisponenti all'uso delle tecnologie digitali per promuovere relazioni comunitarie positive. La domanda che guida la nostra analisi è pertanto la seguente: quali possono essere gli elementi predittivi di un ricorso alle tecnologie di comunità?

Per dare risposta al nostro interrogativo, è necessario innanzitutto definire alcuni elementi che tratteggiano il profilo degli operatori di pastorale coinvolti nella rilevazione.

Per quanto riguarda le tecnologie digitali gli intervistati ritengono che esse siano in maggioranza utili per introdurre innovazione nei processi formativi (57,4%) e di aggiornamento (52,8%) cui segue un rilevante peso conferito alla messaggistica istantanea (il 96,3% utilizza WhatsApp), che può essere interpretata come uno strumento di comunicazione più interattivo e informale. Non mancano pareri discordanti che leggono nei media

<sup>1</sup> Per «tecnologie di comunità» qui facciamo riferimento a un paradigma teorico di intervento che interpreta i media come strumenti aventi una peculiare funzione relazionale all'interno dei contesti di vita. È possibile pertanto, a fronte di un approfondimento sull'uso degli strumenti digitali e le relazioni interpersonali, considerare le tecnologie digitali come alleate delle relazioni e in grado di rinsaldare, approfondire ed estendere i legami interpersonali all'interno di una data comunità. Tale approccio è stato in particolare approfondito ed elaborato in senso teorico nel testo *Tecnologie di comunità* (Rivoltella, 2017), trovando una successiva declinazione metodologica e operativa nel volume *La scala e il tempio. Metodi e strumenti per costruire comunità con le tecnologie* (Rivoltella, 2021).

<sup>2</sup> Il corso è stato promosso dal CREMIT (Centro di Ricerca sull'Educazione ai Media, all'Innovazione e alla Tecnologia dell'Università Cattolica di Milano) e dall'Ufficio Comunicazioni Sociali della CEI.

<sup>3</sup> Il campione è composto da 3.350 soggetti che hanno dichiarato di svolgere attività pastorale, tra i 4.663 rispondenti, partecipanti al corso di formazione. Lo strumento di rilevazione è rappresentato da un questionario online articolato in 55 quesiti riguardanti le seguenti macrotematiche: (a) dati socio-demografici (genere, età, status civile, titolo di studio, provenienza geografica); (b) uso delle tecnologie (rappresentazioni sociali, finalità d'uso, frequenza di utilizzo dei diversi strumenti digitali, comportamenti d'uso); (c) informazioni relative ai corsi MOOC (esperienze pregresse, aspettative, canali informativi); (e) informazioni relative a dimensioni psico-sociali dei rispondenti (capitale sociale, indice di inclusione sociale, indice di generatività, indice di spiritualità).

digitali l'avamposto di nuove dipendenze (21,6%) o uno strumento che impoverisce le relazioni interpersonali (11,5%).

Il profilo valoriale e comunitario degli educatori si compone di una duplice dimensione: da un lato, il senso di appartenenza alla comunità ecclesiastica locale ed alla Chiesa; dall'altro, la centralità dei valori spirituali per affrontare le sfide della vita. Tra i valori attribuiti alla comunità prevale il senso di appartenenza (23,6%) in una dimensione di forte connessione tra coloro che ne fanno parte (35,4%).

Poiché la *mission* condivisa dagli operatori pastorali è la promozione e la cura della comunità, particolarmente rilevante è capire quale immagine di comunità abbiano in mente e come valutino la loro comunità di appartenenza, così da comprendere come la tecnologia digitale e il suo utilizzo possano essere maggiormente valorizzate e sperimentate in un profilo di comunità piuttosto che in un altro.

Per ricostruire i diversi profili di comunità (Tabella 1), di cui gli operatori di pastorale sono espressione, si è utilizzata una scala già validata in altre ricerche condotte<sup>4</sup> che utilizza le seguenti dimensioni del capitale sociale e dell'orientamento comunitario: fiducia, aiuto, collaborazione, risorse, compagnia, appartenenza.

In particolare, – attraverso la formulazione di una *cluster analysis* – sono state identificate tre tipologie prevalenti, tra loro significativamente differenziate. In accordo con alcune caratteristiche salienti che connotano le tipologie, i gruppi sono stati così denominati: *affini*, *pragmatici*, *ambivalenti*.

Le tre tipologie sono diversamente presenti all'interno del campione: gli *affini*, che vedono la comunità come il luogo delle connessioni, più sbilanciati sull'esperienza della vicinanza affettiva e dell'accordo tra i membri sono il 32,6%; i *pragmatici*, che sottolineano di più la dimensione pratica delle opportunità, contraddistinta da una intensa scambievolezza e frequenza negli incontri, raggiungono il 49,0%; mentre la tipologia di coloro che manifestano una visione più ambivalente, mostrando un certo fastidio nell'eccessiva vicinanza ed enfatizzando la libertà individuale e una fiducia reciproca, non necessa-

**Tabella 1.** Variabili analitiche di capitale sociale e orientamento comunitario.

<i>Capitale sociale</i>	
Fiducia	Ci si fida gli uni degli altri
	Le persone sentono di poter contare le une sulle altre
	Si possono esprimere le proprie idee e opinioni liberamente
	Le persone si prestano e si scambiano gli oggetti personali
Aiuto	Si pretende troppo dagli altri
	Chi dà un aiuto concreto sa che anche gli altri fanno lo stesso
	Se qualcuno è in difficoltà chiede aiuto agli altri
	Si pretende troppo dagli altri
	Ciascuno può contare sugli altri per un sostegno morale
Collaborazione	Chi chiede consigli poi li accetta
	L'educazione dei più piccoli è condivisa
	Le decisioni relative alla vita della comunità vengono prese insieme
	Quando c'è un problema, tutti collaborano a risolverlo
Tutti collaborano quando si organizza un evento	
<i>Orientamento comunitario</i>	
Comunità	Offre risorse pratiche (informazioni, interventi, prestazioni, servizi, iniziative)
	Offre il piacere di sentirsi in compagnia, di non essere isolati
	Offre senso di appartenenza ad una comunità
Rafforza la fiducia	

riamente impegnata in una prassi collaborativa, si attestano al 18,5%.

Da un punto di vista socio-demografico le tre tipologie sono variamente composte. Rispetto al sesso dei rispondenti si evidenzia una lieve prevalenza femminile tra gli affini (38,2%) e i pragmatici (49,3%), mentre appare leggermente più significativa la presenza maschile nella tipologia degli ambivalenti (19,9%) (Tabella 2).

Per quanto concerne la dimensione generazionale, osserviamo invece una trasversale prevalenza dei soggetti appartenenti a tutte le classi di età nella tipologia dei pragmatici, con qualche piccola variazione, tuttavia, rispetto agli affini e agli ambivalenti. Tra gli affini si evidenzia, infatti, una lieve prevalenza di rispondenti molto giovani, fino ai 29 anni (36,8%) e più maturi, dai 65 anni in su (35%). Gli ambivalenti invece registrano una presenza più consistente di soggetti maturi, dai 65 anni in su (21,7%) e adulti tra i 30 e i 49 anni (19,6%). La tipologia che interessa maggiormente tutte le fasce d'età, ovve-

<sup>4</sup> Cfr. Carrà, E., & Moscatelli, M. (2019). Analysing family social capital in a relational perspective: A pilot research in Northern Italy. In E. Carrà & P. Terenzi (Eds.), *The relational gaze on a changing society* (pp. 143-158). Berlin: Peter Lang; Bramanti, D. (2007), *Buone pratiche relazionali per la famiglia e per la comunità: tre casi a confronto*, in Rossi, G., Boccacin, L. (ed.), *Capitale sociale e partnership tra pubblico, privato e terzo settore. Casi di buone pratiche nei servizi alla famiglia*, Franco Angeli, Milano, 205- 224 [http://hdl.handle.net/10807/13505]; Carrà, E. (2008). *Buone pratiche e capitale sociale. Servizi alla persona pubblici e di privato sociale a confronto*. Milano: Led. Retrieved from http://www.ledonline.it/ledonline/carra-welfare/carra-welfare.pdf; Donati, P., & Tronca, L. (2008). Il capitale sociale, *Sociologia*, XLII, 3, 5-6.

**Tabella 2.** Tavola di contingenza Cluster – Sesso.

	M. N. 814	F. N. 2042	Totale N. 2856
Affini	31,9%	32,8%	32,6%
Pragmatici	48,2%	49,3%	48,9%
Ambivalenti	19,9%	17,9%	18,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabella 3.** Tavola di contingenza Cluster – classi di età.

	Fino a 29 anni N. 201	30-49 anni N. 1307	50-64 anni N. 1218	65 anni o più N. 120	Totale N. 2846
Affini	74	417	394	42	927
Pragmatici	94	634	613	52	1393
Ambivalenti	33	256	211	26	526
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabella 4.** Tavola di contingenza Cluster – area geografica.

	Nord N. 1283	Centro N. 661	Sud e Isole N. 682	Totale N. 2626
Affini	32,9%	33,1%	31,8%	32,7%
Pragmatici	48,2%	48,9%	50,6%	49,0%
Ambivalenti	18,9%	18,0%	17,6%	18,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ro quella dei pragmatici, vede infine la presenza di una quota significativa di soggetti adulti tra i 30 e i 64 anni (Tabella 3).

Infine, per quanto riguarda le variabili di contesto, osserviamo una diversa distribuzione dei rispondenti all'interno dei cluster per collocazione geografica. Come per le precedenti distribuzioni, si registra una prevalenza di tutti i soggetti nel profilo dei pragmatici, tuttavia, è possibile rilevare alcune interessanti distinzioni rispetto agli affini (32,9%) e agli ambivalenti (18,9%) che riscontrano una maggiore frequenza tra i rispondenti del Nord. Mentre tra i rispondenti del Sud e delle Isole è molto significativa la presenza entro il cluster dei pragmatici (50,6%) (Tabella 4).

### 2.1 Gli affini

Gli operatori di pastorale a cui abbiamo attribuito l'etichetta di affini esprimono uno stile comunitario peculiare, con livelli di capitale sociale percepito, molto

elevati e un forte attaccamento alla loro comunità parrocchiale.

I soggetti descrivono un contesto comunitario nel quale le persone si fidano in misura significativa le une delle altre, possono contare sull'aiuto del prossimo ed esprimono le proprie idee ed opinioni liberamente. Gli scambi e i prestiti materiali tra i membri della comunità, così come gli elementi di disturbo a una fiducia diffusa, ovvero il tradimento della fiducia riposta nell'altro, acquisiscono una valenza relativamente inferiore rispetto alle altre componenti.

Al pari della fiducia, l'aiuto reciproco presenta livelli molto alti sia in concreto, sia nelle questioni morali e relazionali. In particolare, i gruppi all'interno dei quali agisce questa tipologia di soggetti sono caratterizzati dalla scambievolezza negli aiuti materiali, dall'affidamento all'altro nelle questioni morali e dalla richiesta di aiuto ad altri in casi di difficoltà. La risposta all'aiuto, così come la pretesa di scambievolezza nei confronti degli altri, registra livelli relativamente inferiori. Chi è in difficoltà chiede sicuramente aiuto agli altri ed è possibile contare su un pieno sostegno morale dei membri della comunità, tuttavia coloro che ricevono un consiglio non sempre sono inclini ad accettarlo e talvolta l'idea prevalente è quella che si rischia di chiedere troppo.

La collaborazione è un carattere fortemente connotante il gruppo, tale approccio distintivo si estende infatti uniformemente nelle sue componenti: educative, decisionali, risolutive e organizzative. Gli operatori di pastorale, inclusi nel profilo degli affini, vedono la comunità come un luogo nel quale l'educazione dei più piccoli è condivisa, le decisioni che riguardano la comunità vengono prese insieme, tutti si uniscono e cooperano alla risoluzione dei problemi o in vista della realizzazione di un evento. Infatti, gli aspetti della vita di comunità, molto frequenti nelle realtà parrocchiali, come l'educazione dei più piccoli (molto o del tutto vero per il 75,4% dei rispondenti) e l'organizzazione di eventi (molto o del tutto vero per il 74,4% dei rispondenti), registrano livelli di cooperazione molto alti. L'orientamento comunitario, tuttavia, non si esaurisce nelle attività di carattere ordinario, ma rivela la propria specificità in occasioni particolari. In particolare, l'inclinazione a collaborare si manifesta compiutamente nelle dimensioni non ordinarie, ovvero nell'assunzione di decisioni (molto o del tutto vero per il 69,9%) e nella risposta condivisa ai problemi del gruppo (molto o del tutto vero per il 62,7%).

L'immaginario di comunità evidenzia innanzitutto alcuni aspetti ideali, o comunque intangibili, come il senso di appartenenza (55,4%), la possibilità di non sentirsi isolati (47,6%) e l'accrescimento della fiducia (43,7%). Gli aspetti maggiormente concreti, come le

risorse pratiche (informazioni, interventi, prestazioni, servizi, iniziative) elargite dalla comunità rivestono proporzionalmente un peso meno significativo (molto vero solo per il 38,1% dei soggetti).

## 2.2 I Pragmatici

La fiducia si presenta nel gruppo mediante due caratteristiche distintive: a livelli medi di fiducia reciproca, di consapevolezza per un aiuto scambievolmente tra i membri della comunità e di libertà di espressione di opinioni ed idee, si accompagnano livelli più modesti nello scambio di beni personali tra i membri, così come si registra l'incidenza di esperienze più conflittuali, nelle quali qualcuno si è sentito tradito. L'aiuto reciproco conferma una tendenza marcatamente comunitaria tra i membri del gruppo, tali gruppi infatti presentano livelli medi e tendenzialmente omogenei di aiuto reciproco, richiesta di aiuto in casi di difficoltà, sostegno morale e accettazione dei consigli ricevuti. L'omogeneità delle variabili di aiuto è confermata in eguale misura dalla valutazione proporzionata delle aspettative riposte nei confronti del sostegno e del supporto reciproco. La collaborazione è parte integrante della vita comunitaria esperita dal profilo dei pragmatici, seppure con una lieve flessione rispetto agli affini. Se è vero che si attestano livelli medi di collaborazione in tutte le dimensioni della vita di comunità, si presentano anche talune variazioni. In particolare, le dimensioni della risposta ai problemi e dell'assunzione di decisioni vengono vissute in maniera poco, oppure per niente, collaborativa, rispettivamente, per il 21,1% e per il 20,6% dei soggetti. In un'ottica comunitaria, la promozione degli eventi, così come l'educazione dei più piccoli, rientrando nelle attività di vita ordinarie del gruppo, registrano una maggiore condivisione da parte dei soggetti.

L'immagine di comunità proposta rispecchia in parte l'inclinazione pratica del profilo dei pragmatici: mettendo al centro il senso di appartenenza che connota ogni comunità ideale e reale (molto e del tutto per l'86% dei soggetti), seguono gli aspetti relazionali di compagnia e contrasto alla solitudine (molto e del tutto per l'85% dei soggetti) e le misure pratiche di informazione, intervento e prestazione offerte dalla comunità (molto e del tutto per l'81,9 dei soggetti). Il senso di fiducia rafforzato dalla comunità sembra essere il valore meno incidente (molto o del tutto per l'80,6% dei soggetti).

## 2.3 Gli ambivalenti

La fiducia si attesta a livelli decisamente inferiori rispetto alle altre due tipologie, sia nei suoi tratti mate-

riali di scambio e prestito, sia negli aspetti ideali di libertà di espressione, sia in alcuni aspetti relazionali, come l'aspettativa nei confronti degli altri. Corrobora tale tendenza la presenza più marcata in questa tipologia di esperienze contrarie alla fiducia verso l'altro, risulta infatti accentuata la presenza di qualcuno che si è sentito tradito all'interno della comunità. La dimensione di aiuto si presenta, come per il profilo dei pragmatici, generalmente più scarsa. Non sempre i membri del gruppo possono contare su un aiuto concreto o morale da parte degli altri membri, allo stesso modo non sempre, a fronte di difficoltà, si è portati a chiedere aiuto o, una volta ricevuti, si accettano i consigli. La dimensione delle aspettative verso gli altri è ugualmente scarsa. La collaborazione all'interno del proprio gruppo connota scarsamente gli ambivalenti, individuando solo le aree dell'educazione e dell'organizzazione di eventi: per il 47,6% dei soggetti la collaborazione è possibile nell'educazione dei più piccoli o nell'organizzazione di un evento (48,2%). Risulta essere del tutto impraticabile invece l'agire collaborativo di carattere direttivo, le scelte non vengono prese insieme per il 18,1% dei soggetti, così come la risoluzione condivisa di situazioni problematiche (11,0%). Assumendo un atteggiamento ancor più radicale, rispetto alla precedente tipologia, si evidenziano poche opportunità di collaborazione e, laddove vengono individuati margini di azione cooperativa possibili, tale approccio risente di una frequenza più scarsa rispetto agli altri gruppi.

L'immagine di comunità avanzata dalla tipologia ambivalente conferma l'approccio manifestato nella vita all'interno del gruppo. Due attributi in particolare risultano scarsamente presenti per i soggetti all'interno della comunità: il senso di appartenenza (poco o per nulla presente per il 70,1% dei soggetti) e il rafforzamento della fiducia (poco o per nulla presente per l'80,7% dei soggetti). Gli aspetti relazionali, del sentirsi in compagnia, e pratici, di fornire risorse, registrano risposte mediamente negative. Il 64,4% dei soggetti ritiene che la comunità consenta poco o per niente di evitare la solitudine trovando compagnia, mentre il 54,8% considera la comunità una fonte limitata (poco o per niente) di risorse pratiche.

## 3. L'ORIENTAMENTO AGLI STRUMENTI DIGITALI

Rispetto all'approccio degli operatori all'uso degli strumenti digitali riscontriamo livelli mediamente positivi in tutti gli operatori pastorali coinvolti. Le tre tipologie condividono in misura significativa la convinzione che le tecnologie digitali consentano di confrontarsi con esperti e colleghi di altri servizi. Tuttavia, si evince



**Tabella 5.** L'approccio agli strumenti digitali per le tre tipologie (dato medio – range 1-6).

	La tecnologia mi consente di comunicare con i colleghi	La tecnologia mi consente di confrontarmi con esperti e colleghi di altri servizi	La tecnologia mi avvicina ai miei utenti	La tecnologia impoverisce le relazioni interpersonali	La tecnologia crea nuove dipendenze
Affini	4,99	5,18	4,77	3,48	4,19
Pragmatici	4,75	4,92	4,46	3,61	4,24
Ambivalenti	4,69	4,85	4,36	3,8	4,44
Totale	4,82	4,99	4,54	3,6	4,26

una lieve prevalenza di approcci più positivi negli affini, rispetto a tutte e tre le aree, che comprendono: il confronto con esperti e colleghi di altri servizi (5,18), comunicare con i colleghi (4,99) e l'avvicinarsi agli utenti (4,77)<sup>5</sup>. Le opinioni più negative, come: la tecnologia impoverisce le relazioni interpersonali e la tecnologia crea nuove dipendenze sono al contrario condivise in misura maggiore negli ambivalenti. La tipologia dei pragmatici, infine, esprime livelli medi di accordo sia rispetto alle opinioni positive nell'uso delle tecnologie, sia rispetto alle opinioni più negative.

Certamente i diversi operatori si avvicinano alle tecnologie digitali secondo orientamenti tra loro eterogenei, tuttavia è rilevante al fine della presente analisi comprendere come i tre diversi profili si rapportino all'uso degli strumenti digitali e quali possano essere gli indicatori correlati a un uso positivo degli strumenti digitali di comunità.

I tre diversi profili si rapportano al digitale in prevalenza per reperire informazioni da esperti o da colleghi di altri servizi oppure per stabilire scambi e stringere relazioni con i colleghi. La comunicazione e l'avvicinamento agli utenti risulta essere il dato più scarso rispetto agli orientamenti positivi alle tecnologie digitali. Sul versante degli orientamenti più scettici, invece, l'elemento che per tutte le tipologie dà maggiori preoccupazioni è l'eventualità che le tecnologie possano creare nuove dipendenze.

Complessivamente, gli operatori che hanno partecipato all'indagine registrano una positiva predisposizione all'uso delle tecnologie digitali. Tuttavia, i tre cluster mostrano con particolare evidenza come alcuni indicatori, quali la presenza di capitale sociale percepito all'interno della propria comunità e una visione positiva delle tecnologie digitali, per promuovere le relazioni interpersonali, siano tra loro fortemente correlati. È infatti la tipologia dell'affinità che dispone, anche in senso analitico, di livelli di capitale sociale e di un'immagine arti-

colata e complessa di comunità a evidenziare un approccio più positivo alle tecnologie digitali che, a partire da questi risultati potremmo intendere più propriamente nei termini di tecnologie di comunità (Rivoltella, 2017). Viceversa, al diminuire dei livelli di fiducia, aiuto, collaborazione e appartenenza comunitaria le visioni più critiche o negative degli strumenti digitali acquisiscono maggiore consistenza, come nel caso del profilo degli ambivalenti (Tabella 5).

In sintesi, prima della pandemia, gli operatori pastorali impegnati nelle attività comunitarie disponevano di diverse risorse relazionali e digitali, come si evince dalla tabella 6. Fiducia, aiuto e collaborazione potevano raggiungere livelli di piena realizzazione, come nel caso degli affini, attestarsi a un livello mediano, come nel caso dei pragmatici, oppure essere scarsamente presenti, come nel caso degli ambivalenti. La disponibilità di queste componenti ha dato luogo a diversi orientamenti comunitari e all'uso degli strumenti digitali che, in buona misura, hanno rispecchiato la presenza o assenza di solide reti di supporto, sostegno, fiducia e reciprocità percepita all'interno delle proprie comunità parrocchiali.

#### 4. LA SFIDA PANDEMICA: BUONE PRATICHE DIGITALI PER GLI OPERATORI DI PASTORALE

Se le diverse predisposizioni relazionali degli operatori prima dell'evento pandemico hanno mostrato particolari caratteristiche che ci consentono di leggere e interpretare la pastorale secondo registri comunitari e di utilizzo delle tecnologie tra loro eterogenei, come nel caso degli affini, dei pragmatici e degli ambivalenti; l'emergenza scaturita dal Covid ha imposto nuove sfide alla pastorale che ha interpellato quegli stessi attori richiedendo soluzioni innovative, necessariamente mediate dagli strumenti digitali, per consentire alle tradizionali attività comunitarie di attraversare il lungo periodo di distanziamento (Parish, 2020; Ramorola, 2021). Al fine di indagare come gli operatori pastorali hanno risposto all'emergenza, analizzeremo due casi di

<sup>5</sup> Si intendono qui i valori medi espressi in una scala da 1 a 6.

**Tabella 6.** Tavola sinottica delle proprietà analitiche del capitale sociale e dell'approccio agli strumenti digitali emersa dall'analisi dei cluster.

	Affini	Pragmatici	Ambivalenti
Fiducia	Massimi livelli di fiducia: relazionale, supportiva, strumentale e dialogica)	Fiducia prevalentemente relazionale, ma scarsa predisposizione a scambi materiali di beni privati o personali	Scarsi livelli di fiducia relazionale e materiale e un'alta incidenza del sentimento di tradimento percepito dai membri della comunità.
Aiuto	Aiuto sia materiale che morale all'interno del gruppo.	Strategie di aiuto uniformi, che si attestano su livelli medi nelle tre dimensioni della relazione e del supporto materiale o morale	Scarsa diffusione di aiuti materiali o morali e limitata reciprocità nella dimensione del sostegno.
Collaborazione	Piena collaborazione, attraverso tutte le dimensioni della vita comunitaria, dall'educazione alla risposta ai problemi.	La collaborazione si esercita prevalentemente in un'ottica educativa e organizzativa, più scarsa la risposta ai problemi e l'assunzione di decisioni.	Si riduce la collaborazione in tutte le aree, pur mantenendo qualche margine di azione cooperativa nell'educazione e nell'organizzazione di eventi.
Comunità	La visione ideale della comunità è incentrata nella relazione tra i soggetti ed include prevalentemente il senso di appartenenza ad un gruppo, la compagnia e l'accrescimento della fiducia.	La comunità si presenta come un luogo di produzione di senso per quanto concerne immediatamente l'appartenenza ad un gruppo e le relazioni interpersonali.	La comunità è scarsamente idealizzata, si presenta come un luogo dove evitare la solitudine, trovare compagnia e risorse pratiche.
Tecnologie	Le tecnologie aiutano le relazioni tra colleghi, esperti, servizi e utenti, mentre il carattere negativo (di impoverimento delle relazioni) rimane nell'ombra.	Le tecnologie possono aiutare le relazioni tra colleghi, esperti, servizi e utenti, ma il carattere negativo (di impoverimento delle relazioni) acquisisce maggiore spessore.	Le tecnologie possono aiutare le relazioni tra colleghi, esperti, servizi e utenti, ma il carattere negativo (di impoverimento delle relazioni) diventa molto rilevante.

buone pratiche che hanno visto un nutrito coinvolgimento di diversi operatori per sostenere la vita di comunità durante la pandemia, nel nord e nel sud Italia<sup>6</sup>.

I soggetti che hanno preso parte (seppure in diversa misura) alle attività promosse dalle parrocchie, che hanno contribuito al loro sviluppo o fruito delle iniziative, sono numerosi, come si evince dalla tabella 7. Innanzitutto, nei casi studiati, sono stati coinvolti in misura maggiore i giovani, inoltre, sono numerose le famiglie e i gruppi di catechismo che hanno risposto. Le attività di volontariato, come si vedrà meglio in seguito, non hanno giocato un ruolo centrale da un punto di vista delle azioni, ma hanno seguito e promosso le iniziative messe in campo dalle parrocchie. Il consiglio parrocchiale, quale organo direttivo delle attività parrocchiali, invece, non ha svolto un ruolo determinante dal punto di vista delle azioni, ma ha contribuito alla riflessione su quali fossero

le strade da percorrere per sostenere la comunità. Molte attività sono infatti nate sotto la spinta del parroco o di alcuni gruppi, seguendo procedure di sviluppo e di diffusione molto informali. Il coro, così come le associazioni cattoliche hanno seguito le pratiche talvolta contribuendo anche in prima battuta alla loro promozione.

Il quadro dei gruppi che hanno preso parte alle attività promosse mostra nel suo complesso un'ampia e diffusa partecipazione di un insieme molto eterogeneo di soggetti che hanno stabilito legami e relazioni in virtù di azioni innovative sotto il profilo della pastorale attraverso l'uso degli strumenti digitali. La composizione dei gruppi aiuta a comprendere non solo l'identità dei soggetti trainanti le relazioni legate alle buone pratiche ma anche coloro che sono risultati essere più distanti o ai margini. In definitiva, la composizione dei soggetti e degli operatori coinvolti può essere un utile indicatore della varietà di competenze richieste e messe in gioco durante la pandemia per consentire alla vita comunitaria di proseguire, nonostante la repentina e brusca interruzione causata dalle misure di distanziamento e dall'impossibilità di partecipare in concreto e fisicamente alle attività parrocchiali. La componente educativa, già evidenziata come particolarmente rilevante nelle tipologie pre-covid analizzate, ha rivestito un ruolo centrale anche nella realizzazione di attività innovative da parte degli operatori, sono infatti i gruppi giovani, famiglie e

<sup>6</sup> I dati analitici degli studi di caso sono stati presentati nel volume a cura di Lucia Boccacin dal titolo *Generare relazioni di comunità nell'era del digitale. La sfida delle parrocchie italiane prima e dopo la pandemia*, Scholé, Brescia. In particolare, nei capitoli dedicati alle buone pratiche e agli studi di caso (Bramanti et al., 2022; Nanetti, 2022), sono illustrati i cinque studi di caso che mostrano come le parrocchie abbiano adottato in misura e secondo modalità diverse le tecnologie digitali per tenere le fila delle relazioni comunitarie nel periodo pandemico, qui presteremo attenzione a quei casi di buone pratiche che hanno più direttamente coinvolto gli operatori.

Tabella 7. Gruppi coinvolti nei casi di buona pratica.

	Giovani	Famiglie	Catechismo	Volontariato	Consiglio parrocchiale	Coro	Associazioni cattoliche
Catechesi Digitale (Santa Maria Assunta)	Gruppo giovani	Gruppo famiglie	Gruppo di catechismo		Consiglio parrocchiale	Gruppo delle corali	Comunità Laudato Si
Catechesi Diffusa (San Marcello)	Gruppo giovanissimi Gruppo giovani	Gruppo famiglie	Gruppo di catechismo	Caritas		Coro	ACI AGESCI

di catechismo ad essere stati presenti e particolarmente attivi, in entrambi gli studi di caso, nella promozione di strategie digitali per rinsaldare i legami comunitari.

#### 4.1 Catechesi Digitale: la fiducia nella relazione

La prima buona pratica analizzata ha promosso attività di *Catechesi digitale con i giovani* nella parrocchia di Santa Maria Assunta nel lodigiano e ha coinvolto numerosi gruppi parrocchiali in via diretta o indiretta.

L'avvio delle attività promosse all'interno della parrocchia è stato sollecitato dal parroco attraverso un messaggio trasmesso tramite WhatsApp; successivamente, sono state proposte preghiere e messaggi quotidiani che invitavano alla preghiera e alla meditazione i diversi gruppi parrocchiali.

Il messaggio, diretto dal parroco alla sua comunità, ha innescato, in virtù della forza dei legami presenti all'interno della comunità, un circuito virtuoso attraverso cui molte persone, anche al di fuori dell'ambito parrocchiale, hanno trovato conforto. La trasmissione di un messaggio di vicinanza e di condivisione ha creato un forte slancio in tutti i parrocchiani e gli operatori pastorali che hanno riconosciuto la possibilità di fare ed essere comunità in un modo innovativo.

Il discorso del parroco, con la benedizione del paese uscendo dalla chiesa con il crocefisso... dove dava la spinta per stare uniti e affrontare quello che stava capitando, sicuramente è stato un gesto molto forte che ha portato anche quello a commentare, unirsi e discutere di quello che ci stava capitando (Operatore, Santa Maria Assunta).

Il circuito di connessione, così avviato, ha trovato una pronta risposta da parte degli operatori pastorali che hanno lavorato affinché le Sante Messe fossero quasi immediatamente fruibili in streaming. Allo stesso tempo, le attività che normalmente venivano svolte in presenza, come le catechesi, la preparazione ai Sacramenti e i cori, hanno proseguito mediante i canali digitali trovando una nuova dimensione espressiva in grado di coinvolgere un numero crescente di persone, non solo

coloro che abitualmente frequentavano la parrocchia, ma anche chi era più distante.

È stata quindi attivata la *Catechesi digitale con i giovani e le famiglie*, organizzata secondo questa sequenza: l'invio quotidiano di un messaggio su WhatsApp al gruppo dei giovani e dei giovanissimi, composto da un brano di Vangelo, la proposta di una preghiera e l'invito a condurre momenti di riflessione in famiglia. L'importante effetto che questa pratica ha evidenziato, nella vita di comunità, è il potenziale di estensione della portata missionaria della chiesa che, come hanno messo in luce alcuni operatori, ha consentito di raggiungere coloro che si erano allontanati dai percorsi educativi parrocchiali o dalla vita di comunità:

Non dobbiamo abbandonare i social nel momento in cui potremo ritornare in presenza, non devono sostituire la presenza però è un'altra strada da seguire... possiamo raggiungere anche chi è un po' più lontano... è un modo proprio per raggiungere anche chi si è perso un po' per strada (Operatrice, Santa Maria Assunta).

La pratica ha incontrato un'importante partecipazione in termini di qualità e frequenza delle relazioni sia nella fase di riflessione e pensiero su come fare fronte alle misure di contenimento imposte dall'emergenza, sia in termini di azione da parte di alcuni gruppi. Dal lato della riflessione dialogica sulle strade da percorrere per dare risposta alle mutate condizioni di pastorale, ha svolto un ruolo molto significativo il Consiglio parrocchiale che, insieme al parroco, ha intessuto rapporti frequenti prima, attraverso le piattaforme digitali e poi, in seguito all'allentamento delle misure di contenimento, in presenza. Dal lato delle pratiche messe in atto per poter realizzare concretamente la missione pastorale ed evangelica della Chiesa, i soggetti principalmente coinvolti sono stati il gruppo giovani e il gruppo delle corali, che attraverso relazioni frequenti e un alto livello di integrazione con gli altri gruppi presenti nella parrocchia hanno dato corso ad iniziative d'interesse per l'intera comunità.

Dal punto di vista degli operatori che hanno promosso i percorsi di catechesi digitale rivolta ai giovani



sono emerse alcune considerazioni rilevanti per quanto concerne le relazioni multimediali e interpersonali. L'aspetto prioritario di queste azioni si è rivolto innanzitutto alla prosecuzione di un preesistente legame e di una relazione tra educatori e giovani. Il focus degli operatori di catechesi si è pertanto incentrato nel tenere salde le relazioni con i giovanissimi e i giovani attraverso gli scambi e i rapporti multimediali:

i mezzi digitali non sono stati usati tanto (...) per continuare con questi gruppi quello che si faceva prima in presenza ma più che altro per mantenere i rapporti umani, per mantenere il contatto (Operatrice, Santa Maria Assunta).

L'immagine dei giovani restituita dai catechisti descrive il digitale come uno spazio di socializzazione più immediato, in quanto direttamente fruibile e agibile dai giovani, ma non esclusivo rispetto alla dimensione interpersonale (Boyd, 2018). Al contrario le relazioni multimediali sembrano creare relazioni significative in un'ottica di completamento o di integrazione degli incontri faccia a faccia e delle relazioni interpersonali:

quei gruppi di ragazzi che magari sono più abituati a usare i cellulari... si vedeva che l'utilizzo di videochiamate li frenava un po' (...) invece in presenza sono (...) abbastanza partecipi. E quindi questa esperienza mi ha fatto pensare che le videochiamate servono soltanto come necessità come pezza per tappare quelle relazioni che se no non ci potrebbero essere, ma che bisogna sempre pensare quindi di utilizzarle (...) per ritrovarsi poi dal vivo (Operatore, Santa Maria Assunta).

Un aspetto di rilevante interesse, che aiuta a comprendere la rapidità della risposta fornita dagli operatori e la performatività delle iniziative promosse, è l'esperienza pregressa nell'uso degli strumenti digitali. Gli operatori pastorali, infatti, hanno ricordato che l'utilizzo di messaggi istantanei e gruppi WhatsApp ha favorito in passato l'organizzazione di altri eventi, muovendo l'intera comunità e raggiungendo anche persone lontane dalla parrocchia:

abbiamo avuto anche un'altra esperienza nel 2017/2018 dove in parrocchia si era tenuta la missione con la presenza di frati e suore di Loreto e ci sono stati diversi periodi in cui erano fisicamente presenti e c'erano iniziative, manifestazioni, incontri con i ragazzi, eccetera. Con l'utilizzo di WhatsApp tentavano di far girare un po' di informazione: quindi, alla mattina presto ci si mandava l'appuntamento della giornata (...) per farli rigirare facevamo o lo scatto della foto o un piccolo video della giornata precedente per diffondere anche una sorta di invito mattutino. Abbiamo lanciato l'idea degli auguri con la foto

della Madonna dell'Assunta chiedendo a tutti di mandarlo ai propri amici soprattutto quelli più lontani (Operatore, Santa Maria Assunta).

L'esperienza promossa durante il periodo pandemico ha mostrato in definitiva: da un lato, la possibile sinergia tra relazioni interpersonali e multimediali; dall'altro, l'importanza di un patrimonio di conoscenze ed esperienze di tecnologie di comunità preesistente rispetto all'emergenza. La risposta fiduciaria verso l'integrazione di più livelli relazionali (multimediali e analogici) ha rappresentato un esito non prevedibile e di indirizzo per gli sviluppi della pastorale futura; allo stesso tempo, questo è stato possibile in virtù di una diffusa conoscenza da parte degli operatori dei metodi e degli strumenti utili per sostenere le relazioni comunitarie attraverso gli strumenti digitali.

#### 4.2 *Catechesi Diffusa: il linguaggio intergenerazionale delle relazioni*

La *Catechesi Diffusa*, che ha preso avvio nella Parrocchia di San Marcello a Bari, ha coinvolto un cospicuo numero di gruppi, associazioni e operatori. Durante l'emergenza, la necessità di stabilire contatti tramite le piattaforme digitali ha favorito lo svilupparsi dell'iniziativa di *Catechesi Diffusa* rivolta a tutti e realizzata da piccoli gruppi parrocchiali sotto la guida del parroco<sup>7</sup>. La pratica ha trovato una piena rispondenza relazionale sia in termini multimediali che interpersonali da parte del gruppo giovanissimi e del gruppo AGESCI.

La pratica di *Catechesi Diffusa* rappresenta un caso di particolare interesse per definire l'approccio degli operatori pastorali all'uso degli strumenti digitali, in quanto vede nelle relazioni multimediali messe in atto, in particolare dal gruppo dei più giovani (*giovani, giovanissimi, catechismo, AGESCI, famiglie*), un motore trainante anche per le relazioni interpersonali e in presenza.

Il caso evidenzia un elemento qualificante per la definizione delle proprietà relazionali all'interno e tra i gruppi, ovvero l'impatto generazionale nell'uso delle tecnologie di comunità (Rivoltella, 2017).

<sup>7</sup> Gli incontri proposti si sono articolati in incontri settimanali attraverso la piattaforma Zoom nei quali ci si interroga su una parola del Vangelo, attraverso la preghiera, il dialogo e il silenzio. Al termine di questi incontri viene prodotto un volantino che sintetizza e trasmette (sia nella forma analogica del volantino cartaceo affisso in bacheca, sia nella forma digitale del pdf condiviso tramite i social) a tutta la comunità il percorso di preghiera fatto. Il volantino si presenta costituito da quattro elementi: un'immagine artistica o simbolica; una parola tratta dalla Parola della domenica; un impegno semplice, un piccolo gesto legato alla Parola; e infine una preghiera che in questo modo, arrivando nelle case di tutta la comunità, può fare da stimolo per una preghiera condivisa digitalmente.

La qualità dell'esperienza di *Catechesi Diffusa* vissuta attraverso le tecnologie digitali dai gruppi dei giovani ha avuto un effetto trainante rispetto alle relazioni interpersonali, che si sono solidificate, attraverso la pratica e il costante contatto mediato e si sono inoltre intensificate nella frequenza degli scambi e nel desiderio di trovare maggiori spazi di relazione e condivisione. Il gruppo dei giovanissimi così come il gruppo AGESCI sono stati protagonisti di un passaggio comunicativo e relazionale molto importante per la parrocchia. Essi sono stati infatti in grado di accompagnare la vicinanza multimediale con la vicinanza interpersonale secondo un registro di forte complementarità.

I giovani operatori evidenziano un significativo livello di relazione interpersonale all'interno dei propri gruppi parrocchiali dove, in virtù delle esigenze di coordinamento delle attività e la costituzione di sottogruppi, si sono instaurati forti legami che vanno al di là degli aspetti meramente strumentali:

Tre o quattro educatori che seguono un determinato gruppo (...) hanno una relazione tra loro più stretta più frequente e dunque una complicità maggiore, un'intesa migliore; diciamo che all'interno di questi piccoli gruppi si percepisce una profonda intesa, una comunicazione frequente e chiara (Operatore, San Marcello).

La necessità di costituire piccoli sottogruppi in vista della realizzazione di attività e di una migliore organizzazione dei lavori ha chiaramente posto il problema del coordinamento tra gruppi quale obiettivo da raggiungere nel tempo. L'imprinting dato dalla digitalizzazione, nonostante abbia reso più laboriosa l'integrazione tra le diverse attività, ha costretto a strutturare un maggiore coordinamento:

questa propensione a relazionarsi con gli altri gruppi della parrocchia in nuce è sempre stata e c'è sempre stata, però è sicuramente un obiettivo che dobbiamo curare ancora molto. Forse nell'ultimo anno l'abbiamo insomma un pochino vissuta meglio (Operatrice, San Marcello).

L'opportunità di stabilire relazioni anche multimediali durante l'emergenza ha favorito un approccio inclusivo da parte dei parrocchiani nell'uso delle tecnologie di comunità per sostenere le relazioni. Inoltre, l'impossibilità generalizzata di incontrarsi fisicamente ha consentito di riflettere su quelle difficoltà di accesso ai luoghi e di partecipazione che toccano alcuni soggetti in particolari condizioni (come gli anziani o i soggetti con disabilità) o le persone in particolari momenti della vita (come le donne in maternità).

La centralità di una nuova generazione di giova-

ni, quali soggetti attivi di relazioni pastorali e possibili destinatari delle iniziative digitali promesse, rappresenta un potenziale canale di estensione della rete parrocchiale anche all'esterno della sua comunità.

In definitiva, la pratica ha reso evidente come lo scambio intergenerazionale costituisca un potente alleato nella formazione di modelli relazionali ibridi, multimediali e al contempo interpersonali. È attraverso lo scambio relazionale di conoscenze e approcci tra le generazioni che è stato possibile generare un circuito virtuoso da cui è scaturito un nuovo linguaggio inclusivo per tutti i soggetti coinvolti nella parrocchia e potenzialmente aperto anche all'esterno della rete parrocchiale.

Oltre alla capacità di fare da collante tra i diversi gruppi presenti nella parrocchia, la *Catechesi Diffusa* si è proposta come un amplificatore delle voci presenti nella comunità. La qualità delle relazioni tra le persone è riuscita a trovare una dimensione più comunitaria e meno funzionale, rispetto ad incarichi particolari e ruoli specifici. L'aver come obiettivo rinsaldare i legami comunitari ha generato, nello scambio periodico dei gruppi di preparazione, una micro-comunità che rende buoni i legami tra le persone. Pertanto, l'effetto emergente di questa pratica è stato non solo la produzione di un segno (il volantino) in grado di richiamare tutta la comunità, ma anche il percorso compiuto per la sua produzione che ha consentito di stringere legami sempre più forti tra tutti i parrocchiani e gli operatori impegnati.

È bello che sia la comunità o un gruppo della comunità che aiuta la comunità a crescere. Per questo è la comunità che fa la catechesi, sono i diversi gruppi e le persone che si incontrano che danno la loro disponibilità a incontrarsi per un'oretta insieme, poi producono questo volantino e (...) questo piccolo risultato di catechesi aiuta a fare la comunità (Operatore, San Marcello).

In questa pratica si evidenzia la capacità della catechesi di essere universale, aperta a tutti, anche oltre i confini della parrocchia. Attraverso il lavoro condiviso da piccoli gruppi per la creazione di un prodotto digitale (ma anche analogico, nella forma del volantino) vengono trasmessi alla comunità parrocchiale e alla più estesa comunità cattolica spunti di riflessione e pratiche che favoriscono la partecipazione dei fedeli.

#### 4.3 La risposta degli operatori pastorali all'emergenza

Le esperienze fin qui descritte hanno messo bene in evidenza come le azioni degli operatori pastorali, sostenute dagli strumenti digitali, siano state in grado di rinsaldare i legami comunitari, estendendo nel contempo la

portata missionaria della pastorale e rendendo sempre più inclusiva la partecipazione alle attività promosse. In questo senso, un buon uso delle tecnologie digitali di comunità ha consentito agli attori non solo di proseguire le consuete pratiche pastorali ed educative, ma ha inaugurato anche nuove opportunità.

Attraverso un passaggio ulteriore di codifica del corpus testuale, sono stati rilevati i termini semantici più rilevanti all'interno dei focus group realizzati con gli operatori, dai quali si è costruito un quadrato di Greimas (o quadrato semiotico)<sup>8</sup>. Attraverso il quadrato è possibile cogliere l'impatto che le tecnologie hanno avuto nel favorire i legami comunitari e nell'estendere la portata missionaria della Chiesa (Figura 1).

Il seguente "Quadrato di Greimas", realizzato attraverso le verbalizzazioni, consente di affermare che il digitale ha avuto innanzitutto un'importante funzione disvelatrice della chiusura e dell'isolamento che talvolta i diversi gruppo appartenenti alla comunità parrocchiale esperivano, anche prima dell'evento pandemico. La necessità di riorganizzare le attività, attraverso comunicazioni necessariamente mediate dalle tecnologie digitali, ha reso evidenti quei vuoti comunicativi e quegli scollamenti relazionali che rendevano più difficoltosa l'interazione tra i gruppi, promuovendo un nuovo senso di comunità tra i gruppi.

L'isolamento tra i diversi gruppi, rilevato come un elemento preesistente al periodo pre-pandemico, avrebbe certamente condotto nel corso dell'emergenza ad un allentamento dei legami comunitari, a fronte dell'impossibilità di un confronto e di scambi, seppure non strutturati, tra i diversi operatori che promuovono le attività parrocchiali. Al contrario, la necessità di progettazione degli interventi e delle iniziative con l'ausilio degli strumenti digitali, oltre a costringere ad un ripensamento delle relazioni tra i gruppi, ha favorito non solo un maggiore senso di comunità tra i gruppi ma ha esteso le attività promosse anche oltre i confini parrocchiali, promuovendo una portata sempre più missionaria della pastorale.

Il quadrato di Greimas ci consente quindi di osservare l'effetto generativo che l'uso degli strumenti digitali da parte degli operatori pastorali ha portato all'interno delle loro comunità, nel passaggio da una dimensione frammentaria e tendenzialmente chiusa dei legami tra gruppi a una dimensione sempre più integrata e in grado di raggiungere le periferie della pastorale tradizionale. Le attività promosse dagli operatori sono infatti state in grado di raggiungere non solo coloro che si erano allon-

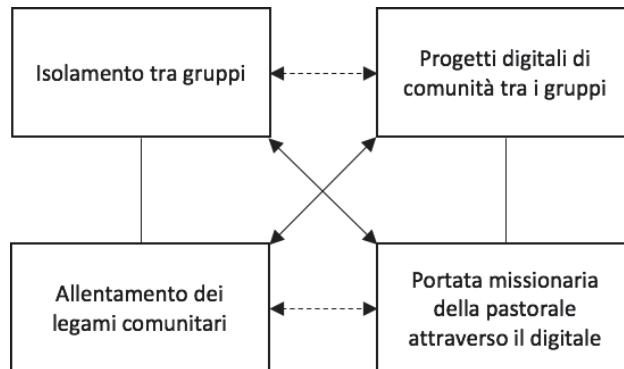


Figura 1. Quadrato di Greimas relativo all'innovazione digitale nelle esperienze degli operatori di pastorale.

tanati dalla vita parrocchiale, ma anche i soggetti più fragili impossibilitati ad una piena partecipazione alle attività parrocchiali in presenza.

## 5. CONCLUSIONI

Il percorso di analisi compiuto fin qui, ci consente di definire meglio gli operatori di pastorale. Essi emergono, sia dall'analisi dei dati pre-covid, sia dai casi di buone pratiche presentati, come soggetti cruciali per la tenuta della comunità parrocchiale. In particolare, è stato possibile osservare come a partire da un nutrito campione di soggetti attivamente impegnati in attività e servizi parrocchiali la predisposizione all'uso degli strumenti digitali, prima dell'evento pandemico, registrava già livelli significativi. È bene certamente ricordare che gli operatori coinvolti nell'indagine quantitativa erano partecipanti a un corso online e pertanto mediamente alfabetizzati all'uso delle tecnologie digitali o comunque interessati ad approfondire la conoscenza degli strumenti digitali. Tuttavia, è interessante notare come l'inclinazione alle tecnologie digitali espressa dai rispondenti e in particolar modo evidenziata dalle tre tipologie di operatori pastorali – *affini*, *pragmatici* e *ambivalenti* – rispecchiasse non solo la presenza di un orientamento comunitario improntato alla fiducia, all'aiuto e alla cooperazione, ma anche il senso più generale e ideale conferito alla propria comunità. Se l'epoca pre-covid ha mostrato una discreta riserva di capitale sociale, orientamento comunitario e predisposizione all'uso delle tecnologie digitali di comunità, la pandemia ha profondamente sollecitato negli operatori la messa in opera di queste tre dimensioni. I casi studio presentati hanno infatti mostrato come nel periodo più serrato delle restrizioni, a fronte dell'emergenza pandemica, gli operatori pastorali hanno fatto squadra, sia all'interno dei loro rispettivi

<sup>8</sup> Il quadrato di Greimas è uno strumento di analisi ermeneutica del contenuto mediante il quale è possibile osservare la struttura elementare della significazione proposta dalle diverse narrazioni (Greimas 1974).

gruppi, sia tra gruppi per tenere le fila della comunità. In sinergia con i parroci e i parrocchiani le attività promosse sono riuscite a fare tesoro delle competenze digitali preesistenti, sviluppandole e approfondendole, così come delle competenze comunitarie e relazionali. La capacità di risposta mostrata dagli operatori e l'effetto generativo delle pratiche ha dato luogo infatti a un circuito virtuoso, dove la comunità ha sostenuto l'uso degli strumenti digitali e questi hanno consentito alla comunità di rinsaldare i suoi legami e allo stesso tempo di estendere la sua rete.

#### BIBLIOGRAFIA

- Boccacin, L. (a cura di), (2022). *Generare relazioni di comunità nell'era del digitale. La sfida delle parrocchie italiane prima e dopo la pandemia*, Scholé.
- Boccacin, L., Lombi, L. (2021). Generating Community through Interpersonal Relations and Digital Media: The Experience of Italian Parishes. Quantitative Research-First Stage Results. *Italian Sociological Review*, 11(3), 833-851.
- Boyd, D. (2018). *It's complicated. La vita sociale degli adolescenti sul web*, Castelvecchio, Roma.
- Bramanti, D. (2007). *Buone pratiche relazionali per la famiglia e per la comunità: tre casi a confronto*, in Rossi, G., Boccacin, L. (ed.), *Capitale sociale e partnership tra pubblico, privato e terzo settore. Casi di buone pratiche nei servizi alla famiglia*, Franco Angeli, 205- 224.
- Bramanti, D., Nanetti, S. (2022). Esperienze generative in parrocchia, attraverso la tecnologia digitale, in Boccacin, L. (a cura di), *Generare relazioni di comunità nell'era del digitale. La sfida delle parrocchie italiane prima e dopo la pandemia*, Scholé, 161-188.
- Carenzio, A., Lombi, L., Boccacin, L., Rivoltella, P. C. (2020). *Social e digital media nelle diete di consumo e nelle pratiche professionali degli operatori pastorali*, in P. G. Rossi, A. G. L. P., *Le Società per la società: ricerca, scenari, emergenze sull'educazione al tempo del digitale*, Pensa MultiMedia, 83-90.
- Carrà, E. (2008). *Buone pratiche e capitale sociale. Servizi alla persona pubblici e di privato sociale a confronto*. Led.
- Carrà, E., Moscatelli, M. (2019). *Analysing social capital from a relational perspective: a pilot survey of families with children and preadolescents*, in Carrà, E., Terenzi, P. (ed.), *The Relational Gaze on a Changing Society*, Peter Lang, 143- 158.
- Donati, P., Tronca, L. (2008). Il capitale sociale, *Sociologia*, XLII, 3, 5-6.
- Nanetti, S. (2022). Le reti relazionali delle parrocchie analizzate, in Boccacin L. (a cura di), *Generare relazioni di comunità nell'era del digitale. La sfida delle parrocchie italiane prima e dopo la pandemia*, Scholé, 189-216.
- Parish, H. (2020). The absence of presence and the presence of absence: Social distancing, sacraments, and the virtual religious community during the COVID-19 pandemic, *Religions*, 11(6), 276.
- Ramorola, M. Z. (2021). Rethinking Religious Practice and Activities through the lenses of Information and Communication Technologies in the era of the COVID-19 Pandemic, *Pharos Journal of Theology*, 102(2).
- Rivoltella, P. C. (2017). *Tecnologie di comunità*. ELS La Scuola.
- Rivoltella, P. C. (2021). *La scala e il tempio. Metodi e strumenti per costruire comunità con le tecnologie*, Franco Angeli.