

# I LINGUAGGI AMMINISTRATIVI NEL MONDO

*Un viaggio attraverso il Web*

*a cura di*

Marie-Christine Jullion e Giuseppe Sergio



**FrancoAngeli**

*Lingua, traduzione, didattica*

## **Lingua, traduzione, didattica**

Collana fondata da *Anna Cardinaletti, Fabrizio Frasnedi, Giuliana Garzone*

### **Direzione**

*Anna Cardinaletti, Giuliana Garzone, Laura Salmon*

### **Comitato scientifico**

*James Archibald, McGill University, Montréal, Canada*

*Paolo Balboni, Università Ca' Foscari di Venezia*

*Maria Vittoria Calvi, Università degli Studi di Milano*

*Mario Cardona, Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"*

*Guglielmo Cinque, Università Ca' Foscari di Venezia*

*Michele Cortelazzo, Università degli Studi di Padova*

*Lucyna Gebert, Università di Roma "La Sapienza"*

*Maurizio Gotti, Università degli Studi di Bergamo*

*Alessandra Lavagnino, Università degli Studi di Milano*

*Srikant Sarangi, Aalborg University, Denmark*

*Leandro Schena, Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia*

*Marcello Soffritti, Università degli Studi di Bologna, sede di Forlì*

*Shi-xu, Hangzhou Normal University, China*

*Maurizio Viezzi, Università degli Studi di Trieste*

La collana intende accogliere contributi dedicati alla descrizione e all'analisi dell'italiano e di altre lingue moderne e antiche, comprese le lingue dei segni, secondo l'ampio ventaglio delle teorie linguistiche e con riferimento alle realizzazioni scritte e orali, offrendo così strumenti di lavoro sia agli specialisti del settore sia agli studenti. Nel quadro dello studio teorico dei meccanismi che governano il funzionamento e l'evoluzione delle lingue, la collana riserva ampio spazio ai contributi dedicati all'analisi del testo tradotto, in quanto luogo di contatto e veicolo privilegiato di interferenza.

Parallelamente, essa è aperta ad accogliere lavori sui temi relativi alla didattica dell'italiano e delle lingue straniere, nonché alla didattica della traduzione, riportando così i risultati delle indagini descrittive e teoriche a una dimensione di tipo formativo.

La vocazione della collana a coniugare la ricerca teorica e la didattica, inoltre, è solo il versante privilegiato dell'apertura a contributi di tipo applicativo.

Tutti i testi pubblicati nella collana sono sottoposti a un processo di *peer review*.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# **I LINGUAGGI AMMINISTRATIVI NEL MONDO**

*Un viaggio attraverso il Web*

*a cura di*

Marie-Christine Jullion e Giuseppe Sergio

**FrancoAngeli**

Il volume è pubblicato con il contributo del Dipartimento di Scienze della Mediazione Linguistica e di Studi Interculturali dell'Università degli Studi di Milano

Copyright © 2020 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

Il gruppo di ricerca “Comunicare cittadinanza” dedica il presente volume alla memoria di Rino Cannizzaro, tolto prematuramente all’affetto dei famigliari, degli amici e dei colleghi. A lui va il nostro saluto colmo di gratitudine e di rimpianto non solo per la sua competenza scientifica, per la passione nello studio e per la generosità con cui ne condivideva e tramandava i frutti, ma anche per l’entusiasmo e per l’ottimismo propositivo, per l’immensa disponibilità e per la capacità di coinvolgere il nostro gruppo e di accompagnarlo verso nuovi progetti.



# INDICE

Marie-Christine Jullion e Giuseppe Sergio, <i>Premessa</i>	pag. 9
Gianni Turchetta, <i>Comunicare cittadinanza ai tempi della pandemia</i>	» 13
Kim S. Grego, <i>L'inglese nella comunicazione istituzionale italiana via web: il sito anglofono di Regione Lombardia</i>	» 17
Dermot Heaney, <i>Dog fouling, pooh and poop scoops in Belfast City: Plain English and Public Administration Communication</i>	» 47
Ilaria Cennamo, <i>La comunicazione pubblica in Francia: il caso del comune di Parigi</i>	» 63
Giovanna Mapelli, <i>Facework in rete. Il caso del sindaco di Madrid su Facebook</i>	» 85
Marco Aurelio Golfetto, <i>Comunicazione istituzionale e servizi alla cittadinanza nel portale e-gov del Marocco. Un'analisi linguistica</i>	» 107
Bettina Mottura, <i>Il linguaggio del governo in rete e il rapporto tra esecutivo e cittadini in Cina</i>	» 147
<i>Indice dei nomi</i>	» 163



# PREMESSA

*Marie-Christine Jullion e Giuseppe Sergio*

Il volume riunisce i contributi presentati durante la giornata di studi *I linguaggi amministrativi nel mondo. Un viaggio attraverso il web*, svoltasi il 28 marzo 2019 presso il Polo di Mediazione interculturale e Comunicazione dell'Università degli Studi di Milano. La giornata è stata organizzata e animata dal gruppo di ricerca "Comunicare cittadinanza" costituito nel 2014, all'interno del Dipartimento di Scienze della Mediazione Linguistica e di Studi interculturali della stessa Università di Milano, con l'obiettivo di studiare le caratteristiche, gli usi e la possibile semplificazione del linguaggio amministrativo e delle comunicazioni tra istituzioni e cittadini, con particolare attenzione ai problemi posti dalla cittadinanza multiculturale e dalle modalità di comunicazione digitale.

Accanto a studi di impianto più teorico, il gruppo di ricerca ha condotto alcuni progetti sperimentali, fra i quali, a partire dal 2016, il progetto pilota concordato con il comune di Milano sui testi online, in diverse lingue, concernenti l'Area C, cioè l'area del centro città a traffico limitato. I risultati di questa esperienza sono ripercorsi da Paola Cattani in uno dei saggi riuniti nel volume collettaneo *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0* pubblicato nel 2018 da FrancoAngeli per le cure della stessa Paola Cattani e di Giuseppe Sergio.

Dopo questo primo volume prevalentemente incentrato sull'italiano, il gruppo "Comunicare cittadinanza" presenta ora i risultati di una seconda tappa di ricerca che, mantenendo il *focus* sulle problematiche connesse all'efficacia della comunicazione pubblica nell'era digitale, amplia la prospettiva al linguaggio amministrativo di altri paesi europei ed extraeuropei. La decisione di concentrarsi sui linguaggi amministrativi fuori d'Italia si è delineata con sempre maggior forza durante le discussioni del gruppo, confortata dalle scarse notizie che generalmente, negli studi italiani, si hanno sull'argomento. In essi ci si limita infatti a qualche cenno su quanto accade negli altri paesi, per lo più segnalando il ritardo dell'Italia in tema di semplificazione del lin-

guaggio amministrativo: in effetti basterebbe ricordare come la prima legge italiana sul procedimento amministrativo risalgia al 1990, anno di promulgazione della legge n. 241/1990 che contiene un Capo sulla *Semplificazione dell'attività amministrativa*, mentre in ambito anglosassone le ben più incisive campagne per il *Plain English* applicato all'ambito legale e della comunicazione pubblica arretrino temporalmente di oltre un decennio.

\*\*\*

Il presente volume è aperto dall'intervento *Comunicare cittadinanza ai tempi della pandemia* (pp. 13-16) di Gianni Turchetta. Lo studioso vi presenta una riflessione sulla pervasività, acuita dall'emergenza sanitaria da Covid-19, dell'intermediazione informatica delle informazioni. Se tale presenza riguarda, sempre più, tutti i campi della nostra vita, essa ha inevitabilmente coinvolto anche l'ambito della comunicazione amministrativa, così potenziando e accelerando un processo che riguarda non solo l'informatizzazione delle pratiche amministrative (rispetto alle quali la dimensione digitale presenta indubitabili, enormi potenzialità), ma anche più ampi e complessi processi che coinvolgono, con le parole dello stesso Gianni Turchetta, "la dimensione civile e politica della rete" (p. 14). A tacere dei limiti e pericoli di questi processi – a tratti inquietanti, considerando la possibilità di trasmissione e di condivisione di un'inimmaginabile mole di dati sensibili sulle persone –, sotto il rispetto linguistico-comunicativo "ci troviamo di fronte a una nuova complessità, che in molti casi eleva al quadrato le difficoltà consuete della nostra burocrazia, del suo linguaggio e dei suoi meccanismi" (p. 15).

Così nitidamente introdotti, fra luci e ombre, alcuni dei fili conduttori del volume, nel successivo intervento di Kim Grego (*L'inglese nella comunicazione istituzionale italiana via web: il sito anglofono di Regione Lombardia*, pp. 17-46) ci si sofferma sul tipo di processo produttivo che ha portato alla realizzazione del sito in lingua inglese della Regione Lombardia. Dall'analisi emerge come il punto di vista autoriale risulti spostato verso la lingua e la cultura di origine delle informazioni (l'italiano), con scarsa presenza di riferimenti a quelle dei paesi destinatari del sito; i testi mostrano inoltre alcune imprecisioni ortografiche, lessicali, sintattiche e fraseologiche, comunque non tali da impedire la comprensione. A fronte di tali risultati, si deduce come sia tendenzialmente da escludere tanto l'ipotesi della traduzione automatica quanto la scrittura diretta in inglese, altresì suggerendo come, in definitiva, non sia rilevante operare una simile distinzione: l'uso di una lingua franca infatti già presuppone, almeno a livello cognitivo, un approccio traduttivo che dà vita a un processo creativo ibrido fra scrittura e traduzione.

Dall'inglese impiegato in Italia nelle comunicazioni istituzionali via web, con il saggio di Dermot Heaney, *Dog fouling, pooh and poop scoops in Belfast City: Plain English and Public Administration Communication* (pp. 47-62) ci si sposta senz'altro oltremarica. L'obiettivo dell'autore è di valutare

in che misura le raccomandazioni della *Plain English Campaign* siano state adottate da un consiglio comunale nel Regno Unito per le comunicazioni ufficiali via web. Considerata la natura multimodale di tali comunicazioni, nell'analisi del sito vengono considerati fondamentali aspetti semiotici riguardanti l'impaginazione e le immagini, nonché l'organizzazione dell'informazione in categorie e gerarchie semantiche. Poggiando su una solida base descrittiva, il saggio presenta quindi rilievi più criticamente articolati, in particolar modo al fine di chiarire come il discorso ufficiale presenti le relazioni tra governo e cittadinanza; in questo senso appare interessante, oltre che curioso, il ricorso occasionale a un linguaggio infantile ed eufemistico nel fornire ai cittadini adulti informazioni su un problema quotidiano come la mancata raccolta dei bisogni dei cani.

Il saggio di Ilaria Cennamo, *La comunicazione pubblica in Francia: il caso del comune di Parigi* (pp. 63-84), ha lo scopo di analizzare le strategie di partecipazione discorsiva adottate dal Municipio di Parigi all'interno del suo sito ufficiale. Dopo aver esaminato con rigore le principali caratteristiche della comunicazione istituzionale pubblica, soffermandosi con particolare attenzione alle specificità dei contesti francese e parigino, la studiosa analizza le strategie partecipative in relazione alle priorità politiche della sindaco di Parigi Anne Hidalgo. Nel suo complesso l'analisi pone le basi per uno studio più ampio sul legame tra discorso istituzionale e identità, mostrando la fecondità e le molteplici implicazioni di una prospettiva di ricerca ancora poco indagata.

Si colloca più specificamente nel solco della pragmatica socioculturale il saggio di Giovanna Mapelli, *Facework in rete. Il caso del sindaco di Madrid su Facebook* (pp. 85-105). Dopo aver individuato le strategie discorsive utilizzate da José Luis Martínez-Almeida nel periodo maggio 2019-maggio 2020 per crearsi un'immagine autonoma e al contempo affiliativa, vengono analizzati gli strumenti tipici della comunicazione digitale (*hashtag*, *menzione*, *emoji*) per indagare il loro apporto al messaggio verbale. Pur limitandosi a una comunicazione unidirezionale, il primo cittadino madrilenno utilizza diverse strategie di affiliazione per creare una relazione empatica con il votante, come l'uso della prima persona plurale inclusiva e della seconda persona plurale, le metafore belliche e un lessico di tipo emotivo. L'affiliazione si manifesta anche con atti di cortesia valorizzante sia verso i cittadini sia verso il proprio partito, ricorrendo a ringraziamenti ed elogi. Giovanna Mapelli sottolinea inoltre come il carisma del sindaco, che mette il cittadino e la città al centro delle sue riforme, venga esaltandosi quando attacca altri politici, mentre l'apparato fotografico ne restituisce, ancora una volta, un'immagine in bilico fra autonomia e affiliazione.

Con il saggio di Marco Aurelio Golfetto, *Comunicazione istituzionale e servizi alla cittadinanza nel portale e-gov del Marocco. Un'analisi linguistica* (pp. 107-146), si travalicano i confini europei. Concentrandosi sul Marocco, l'autore ricorda come nell'ultimo decennio questo paese abbia investito

notevoli risorse per implementare il rapporto diretto tra le istituzioni e il cittadino, promuovere la partecipazione democratica e potenziare la comunicazione istituzionale, dunque soffermandosi sul portale nazionale *Maroc.ma* per valutarne l'efficacia e la chiarezza comunicativa. La semantica del sito, inteso come "testo" nella sua totalità, è saggiata attraverso il raffronto con le buone prassi della *usability* dei siti di *e-gov* consolidate a livello internazionale. La valenza comunicativa di un *corpus* esemplificativo di testi, di natura sia istituzionale che amministrativa e procedurale, è invece testata attraverso l'analisi dell'uso dei registri, dell'indice di leggibilità su base quantitativa e dell'aspetto qualitativo della lingua usata. L'organizzazione dell'informazione, le strutture sintattiche e il lessico dei testi individuati sono testati in base ai principi dello "scrivere chiaro" appositamente adattati per l'arabo. L'analisi mostra inoltre come il portale restituisca la variegata natura linguistica del Regno, rivolgendosi all'utenza non solo in un'ampia gamma di lingue, ma anche con diversi registri dell'arabo che si indirizzano a differenti tipologie di utenti.

Il volume si chiude con il contributo di Bettina Mottura, *Il linguaggio del governo in rete e il rapporto tra esecutivo e cittadini in Cina* (pp. 147-162), nel quale l'autrice si concentra sul sito ufficiale del governo della Repubblica popolare cinese in lingua cinese, analizzato come contesto virtuale in cui si concreta un flusso di comunicazione tra governo e cittadini. Attraverso una riflessione sui generi testuali rappresentati nel portale e l'analisi di alcuni testi tratti dal sito, viene evidenziato come oggi, anche alla luce delle categorie dell'*E-participation Framework* delle Nazioni Unite, la natura dell'interazione online tra istituzioni e cittadini in Cina confermi "il continuo prevalere del potere decisionale dell'amministrazione" e dunque "che l'*empowerment* dei cittadini non è completo" (p. 160).

# COMUNICARE CITTADINANZA AI TEMPI DELLA PANDEMIA

*Gianni Turchetta\**

Mi fa molto effetto scrivere queste righe in tempi di quarantena da Covid-19 e di *smart-working* diffuso. Se tutti avevamo grosso modo la percezione dei cambiamenti vastissimi e profondissimi prodotti dalle *Information Communication Technologies* negli ambiti della vita civile istituzionalizzata, della “cittadinanza” in senso lato, ora siamo stati tutti o quasi precipitati in una quotidianità un po’ frenetica e coatta, fatta senza sosta di ICT, e di lavoro tradotto in forme tecnologicamente mediate, con esiti più o meno felici. Esiti, diciamo *en passant* ma con molta forza, al tempo stessi altamente funzionali, perché ci hanno consentito di proseguire l’attività didattica nonostante il *lockdown*, e però anche altamente problematici nell’ambito dell’insegnamento, perché, banalmente, la didattica in presenza è davvero tutt’altra cosa, e non c’è mediazione informatica che possa pretendere di sostituirla.

Appare a questo punto scontata la rilevanza non solo tecnico-amministrativa e tecnologica, ma anche politica delle questioni affrontate nel presente volume. Nel contesto del “distanziamento sociale” le grandi aspettative rivolte alla dimensione digitale della cittadinanza diventano ancora più grandi, addirittura per molti aspetti totalizzanti. E d’altro canto è opportuno sottolineare, con lucidità e se possibile con serenità, i limiti e anche i pericoli della comunicazione mediata tecnologicamente. Anche perché eventuali eccessi di fiducia possono ingigantire impropriamente le aspettative: con il rischio molto concreto sia di generare delusioni, sia di contribuire a creare una fiducia acritica, che è invece necessario non alimentare.

Nell’ambito della comunicazione tecnologicamente mediata le parole non sono solo parole, ma, vistosamente, anche contesti (tecnologici e sociali) e azioni, dalle implicazioni articolate e tutt’altro che evidenti. Una volta di più la geniale formula di Marshall McLuhan, “the medium is the message”, non cessa di svelarsi attualissima e sempre istruttiva, e letteralmente vera. Così come sempre più ampio ci appare il territorio di applicazione del titolo

\* Università degli Studi di Milano.

che fonda la linguistica degli *Speech Acts: How to do things with words*, arguta non meno che profonda definizione sintetica, sotto la quale si collocano i testi delle memorabili *Lectures* del 1955 di John L. Austin a Harvard.

Più specificamente, le “parole che fanno cose” della cittadinanza comunicata delineano due grandi linee, due dimensioni cruciali, strettamente intrecciate ma non coincidenti: l’amministrazione *stricto sensu*, con una sempre più imponente disponibilità di servizi ottenibili per via informatica, e il rapporto con gli utenti, cioè appunto la comunicazione. D’altro canto, non possiamo nasconderci che, letta in questi termini, la questione del “Comunicare cittadinanza” rischia di configurarsi in modo riduttivo. Mentre invece è evidente che essa si colloca in un’area amplissima, che chiama direttamente in causa la dimensione civile e politica della rete. Anche senza avventurarci nel pelago infinito e tempestoso dei processi di creazione del consenso attraverso i *new media*, e limitandoci a mettere a fuoco, come è avvenuto nel Convegno da cui deriva questo libro, ambiti comunque ben individuati e tecnicizzati, siamo comunque chiamati a confrontarci con il tema comunque molto vasto dell’*e-Government*, cioè, precisando un po’ meglio, con la galassia di questioni riguardanti la *e-Democracy*, la gestione delle informazioni, la fiducia, la trasparenza. Basti soltanto pensare che l’impegno a mettere dati in rete copre ormai una percentuale elevatissima del lavoro della pubblica amministrazione: una percentuale che viene quantificata come non meno del 30%, e per alcuni addirittura il 40%. Formulate così, le tematiche del “Comunicare cittadinanza” assumono una flagrante concretezza, che chiama in causa molte diramazioni del lavoro amministrativo di competenza delle istituzioni pubbliche in genere e delle istituzioni formative pubbliche in specie. Mi limiterò a ricordare le enormi ricadute degli obblighi di trasparenza sulla gestione di bandi pubblici e concorsi: obblighi che hanno travolto ogni tipo di competizione e di procedura di valutazione comparativa, dai grandi bandi per la costruzione di infra-strutture viarie ai micro-bandi per poche ore di tutoraggio o di esercitazione nell’ambito di un insegnamento universitario. Ormai su questa materia c’è una cospicua tradizione di studi, specie negli Stati Uniti, dalla quale apprendiamo che l’ambito dell’*e-Government* consta di *e-Administration*, *e-Citizen* ed *e-Services*, *e-Society*, altrimenti definiti, rispettivamente, *Government-to-Government* (G2G), *Government-to-Citizen* (G2C), e *Government-to-Business* (G2B).

È davvero necessario diffondere una consapevolezza lucida che il Web, cioè il Web 2.0, dinamico e interattivo, operativo quanto meno dal 2004, funziona grazie a tecnologie, *hardware* e *software*, non solo di grandissima complessità, ma dove la relativa facilità delle interfacce tende a occultare sia le molteplici stratificazioni di procedure e tecnologie, sia le molteplici conseguenze nascoste del nostro quotidiano “navigare”. Il che non toglie che, proprio nei vari ambiti dell’*e-Government*, le procedure restino in realtà molto spesso inutilmente macchinose e tutt’altro che *users friendly* o anche solo modicamente funzionali, pur tenendo comunque conto del tempo richie-

sto per un minimo di competenza e di dominio delle procedure. Accade così che, se di massima la facilità dell'interfaccia occulta la complessità, nella dimensione pubblica spesso è vero, o meglio resta vero quasi il contrario: perché ci troviamo di fronte a una nuova complessità, che in molti casi eleva al quadrato le difficoltà consuete della nostra burocrazia, del suo linguaggio e dei suoi meccanismi, che tutti abbiamo sperimentato innumerevoli volte. Citando il grande e ingiustamente dimenticato libro di Augusto Frassinetti, i *Misteri dei Ministeri* si ripropongono intatti e qualche volta persino peggiorati anche nella versione 2.0. Anche in questa chiave, è chiaro, la comunicazione si conferma dimensione assolutamente cruciale.

Né possiamo dimenticare come le varie dimensioni dell'*e-Government* chiamino in causa, in modo volta a volta celato o conclamato, le ambivalenze costitutive della rete. Da un lato, infatti, la rete ci offre innumerevoli, non sottovalutabili funzionalità, intese anche e proprio come offerta di servizi fino a poco tempo fa inimmaginabili: si pensi anche solo alla possibilità di chiedere e ottenere in pochi istanti certificazioni che arrivano direttamente sui nostri pc. Dall'altro lato, però, i nuovi servizi si accompagnano alla tracciabilità, dalle potenzialità politiche, di controllo e di eventuale repressione a dir poco inquietanti. Come mostra, fra le altre cose, l'inquietante *Social Credit System* già attivo e in via di implementazione nella Repubblica Popolare Cinese. Siamo di fronte a scenari che davvero rischiano di dare sostanza di realtà alle più cupe distopie di *Black Mirror*: invito tutti, a questo proposito, a guardare o riguardare l'episodio intitolato *Nosedive* (in italiano *Caduta libera*; nella Terza serie di *Black Mirror*, 2016), che rischia di passare molto rapidamente dalla fantascienza distopica alla realtà. Anche senza arrivare a questo, sarà bene essere sempre ben consapevoli che ogni nostro movimento in rete, ogni click, ogni *query* inviata, ogni URL digitato o importato produce informazioni e di conseguenza anche profitto. Su questo scenario, gli obblighi della trasparenza (spesso macchinosi e non di rado più formali che reali) si incrociano con la questione, delicatissima, della *privacy*. Perché, è chiaro, i servizi in rete, tutti i servizi funzionanti in una rete, hanno bisogno dell'identificazione "tecnica" degli utenti: che siano servizi pubblici o privati, *business* o cittadinanza, comunque operano "mangiando" dati, e non possono fare altrimenti. Di qui derivano ricadute di enorme rilevanza sul fronte della *Data Protection*. Queste ricadute riguardano, anzitutto, le procedure di profilazione, ad uso soprattutto commerciale: né possiamo certo accontentarci della richiesta standard di approvare l'invio di *cookies*, a cui quasi sempre, di necessità, non possiamo che dare una quasi ignara risposta affermativa. Ma certo c'è anche, di più, il possibile emergere di una dimensione politica inquietante, larvamente di regime: come ha mostrato clamorosamente soprattutto il caso Snowden, rivelando come la National Security Agency (un ente governativo!) avesse sviluppato negli Stati Uniti un sistema illegale di *Data Mining* e di sorveglianza di massa.

Non possiamo d'altro canto dimenticare, come ci ammonisce un formidabile esperto di problemi giuridico-informatici come Giovanni Ziccardi, che, se i rischi di tracciamento vanno evidentemente a loro volta controllati e normati, essi sono legati a doppio filo con le opportunità, con i servizi che la rete ci offre. Una volta di più, anche rispetto alle questioni sollevate dalla collocazione nel web delle pratiche di cittadinanza, in tutti sensi, è necessario non essere né Apocalittici, né Integrati, come già suggeriva il compianto Umberto Eco a proposito dell'industria culturale. Sia l'ottimismo acritico, sia il pessimismo unilaterale rischiano infatti di essere non solo inadeguati, ma sottilmente consolatori. Non di questo abbiamo bisogno, ma di nuove e più lucide consapevolezze, che libri come quello che vi apprestate a leggere aiutano a delineare.

# L'INGLESE NELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ITALIANA VIA WEB: IL SITO ANGLOFONO DI REGIONE LOMBARDIA

*Kim S. Grego\**

## **1. Introduzione**

### *1.1. Perché l'inglese*

Una domanda che spesso non ci si pone nemmeno più, in ambito di comunicazione istituzionale, è perché l'inglese sia presente come una delle possibili lingue, e anzi la più frequente, in cui sono fornite informazioni al cittadino, soprattutto sui siti web. La strabordante presenza anglofona nei testi online è tale – e tanto siamo ad essa abituati – da essere quasi scontata, senza che ci si interroghi sui possibili motivi. In effetti, “English is the working language or one of the working languages of all international organisations” (EU DGT 2010, 25), e “[e]ven those who fight its supremacy recognise it as a powerful medium to make themselves heard” (*ibid.*), tanto che “[b]oth those who favour the adoption of English as the global language and those who oppose it acknowledge that English is currently the main world language” (ivi, 26). Non ci stupiamo, dunque, se il Ministero degli Esteri italiano ha una versione inglese e una araba del suo sito (<https://www.esteri.it/mae/it/>)<sup>1</sup>. Come mai, tuttavia, quello della Salute ne possiede una sola versione italiana (<http://www.salute.gov.it/portale/home.html>)?

Facendo un passo indietro, non è irrilevante ricordare il ruolo discorsivo che ricopre l'inglese in Italia. Sin dalla fine della Seconda Guerra Mondiale, il rinnovato assetto geopolitico ha sicuramente contribuito a farla emergere come lingua delle relazioni internazionali, di guerra prima e di pace successivamente. Lo sviluppo economico consentito proprio da tali tempi di pace ha anch'esso creato la necessità di un idioma atto alla comunicazione fra paesi diversi (Hutchinson and Waters 1987, 6-7), a partire dalla ricerca scientifica

\* Università degli Studi di Milano.

1. La consultazione di tutti i siti indicati nel presente studio si intende aggiornata al 31 marzo 2020.

che ha dato vita alle tecnologie di cui facciamo ampio uso oggi, fino alla rete commerciale incaricata di diffondere tale tecnologia in ottica piramidale, dal *business-to-business* fino al privato cittadino. In altre parole, “[t]he past few decades have witnessed unparalleled increases, emphasising the need for one or more vehicular languages that can overcome language barriers. That this role is mainly played by English at the moment can scarcely be disputed” (ivi, 25). A livello sociale, la conoscenza dell’inglese è pertanto emersa come utile se non fondamentale per affrontare studi, mondo del lavoro e perfino quelle attività di svago come il turismo all’estero, anche di massa che, ancora una volta, pur con tutte le crisi economiche a cavallo del nuovo millennio, ci sono consentite da un assetto politico sufficientemente stabile e condizioni economiche da paese sviluppato.

Da qui, discendono il ruolo e il valore sociali assunti dall’inglese in Italia come *lingua di prestigio*, che ben si articola ed evidenzia in almeno due ambiti: quello dell’*internazionalizzazione* (relazioni EU, globali), e quello dei cosiddetti *expat*, quella classe di professionisti di alto livello espatriati per scelta o necessità in Italia, in qualità di emigrati di lusso, cioè desiderati e apprezzati dal mercato per le professionalità che apportano e per la provenienza da paesi altrettanto se non più sviluppati del nostro. La prima è una politica fortemente perseguita dall’Italia: il Ministero per lo Sviluppo Economico da tempo comprendeva al suo interno una Direzione Generale per le Politiche di Internazionalizzazione e la Promozione degli Scambi, le cui competenze sono di recente passate al Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale<sup>2</sup>, proprio per il grande interesse che nutre per essa il Governo. Gli *expat* non sono invece tanti quanti vorrebbe attrarne l’Italia, perlomeno se li definiamo come professionisti, solitamente provenienti da Paesi sviluppati, che giungono per ricoprire posizioni altamente specializzate e ben retribuite. Il *IX rapporto annuale Gli stranieri nel mercato del lavoro in Italia* (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali 2019, 15) riporta che “[i]n Italia, soltanto il 12,6% degli immigrati ha un livello di istruzione alto”, “il tasso di occupazione dei migranti originari di un altro Paese dell’UE supera di 5 punti percentuali quello degli autoctoni” (ivi, 17) e “poco più di un immigrato su otto svolge un lavoro altamente qualificato (13,5%)” (ivi, 19). Come se non bastasse, “[i]n Italia, in controtendenza rispetto alla media dei paesi Ocse, la quota di immigrati occupati in lavori qualificati è diminuita di ben 5 punti percentuali tra il 2007 e il 2017” (ivi, 20).

Ciò detto, l’inglese svolge un’altra contemporanea funzione in Italia, meno ‘di lusso’ e, al contrario, essenzialmente pratica, che è quella di lingua franca. Molte le definizioni di questo concetto antico; per l’inglese di oggi, una descrizione funzionale ‘classica’ di Seidlhofer (2001, 141) lo illustra come un idioma che

2. Decreto Legge n. 104 del 21 settembre 2019 (convertito con L. 18 novembre 2019, n. 132).

serves on a daily basis as a lingua franca for conducting their affairs, more often than not entirely among so-called ‘non-native’ speakers of the language, with no native speakers present at all. These are people who have learned ‘English’ as an additional language, and to whom it serves as the most useful instrument [...] for communication that cannot be conducted in the mother tongue, be it in business, casual conversation, science or politics – in conversation, in print, on television, or on the internet.

House (2003, 557) ne chiarisce invece gli aspetti formali, che sono quelli di una varietà non aderente allo standard nativo: “ELF [English as a Lingua Franca] talk cannot be conceived with a view to an ideal English norm, and the ELF speaker cannot be measured in his/her competence vis-à-vis ‘the native speaker’. A lingua franca speaker is not *per definitionem* not fully competent in the part of his/her linguistic knowledge under study”. Come tale, l’inglese lingua franca risulta in Italia uno strumento linguistico veicolare per tutti quei parlanti di lingue altre che non condividono l’italiano. Gli esempi vanno dal turista in visita più o meno breve, al migrante di recente arrivo che ancora non ha a disposizione un italiano sufficiente alla comunicazione neppure quotidiana, laddove entrambi abbiano invece una conoscenza pregressa dell’inglese come lingua globale e possano pertanto metterla utilmente in campo. Storicamente, è assai diffuso l’uso dell’inglese tra le persone che giungono in Italia da Paesi attualmente o precedentemente nel Commonwealth delle Nazioni e, tipicamente, da determinate aree africane e indiane.

Riassumendo, quanto sopra fa sì che esista e resista in Italia una duplice funzione e percezione dell’inglese, quasi antitetica: lingua di prestigio (alta, di lusso) da una parte e lingua franca (bassa, di necessità) dall’altra.

## 2. Situazione attuale

In base a quanto discusso nella sezione precedente, l’aspettativa sarebbe dunque quella di una forte presenza della lingua inglese nella comunicazione delle istituzioni italiane, vuoi per il primo (internazionalizzazione), vuoi per il secondo (necessità di base di comunicazione) dei due motivi descritti. Tuttavia, vari studi effettuati sull’argomento, anche da chi scrive, rivelano in realtà una situazione poco uniforme e anzi difficilmente categorizzabile; per esempio, Grego e Vicentini (2015 e 2016) hanno esaminato numerosi siti web della sanità pubblica italiana (Aziende Sanitarie Locali/Agenzie di Tutela della Salute), rilevando come la presenza dell’inglese sia, da un punto di vista quantitativo, non scontata, ma anzi sporadica e marginale. Dalla prospettiva qualitativa, invece, gli stessi studi hanno evidenziato che, laddove sono presenti nei siti istituzionali esaminati testi in inglese, tre sono i possibili processi creativi dietro ad essi: 1) la *scrittura diretta* in lingua inglese, 2) la *traduzione automatica*, 3) la *traduzione umana*. Forse non sorprendentemente, tali processi sono impiegati con frequenza inversamente proporzionale all’ordine in cui sono elen-