

INSEGNARE GLI USI DELL'ITALIANO ISTITUZIONALE PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

DANIELA VELLUTINO
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

Abstract – The Italian university system is organised in three cycles, according to the Bologna's Process Structure. There are currently 57 Laurea (1st degree) courses in Scienze della Comunicazione (Communication Sciences), and 24 Laurea magistrale (2nd degree) courses in Scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità (Public and Corporate Communication, Advertising).

A Laurea magistrale (2nd degree) in Public and Corporate Communication, Advertising or its equivalent is a requirement for anyone applying for Public Relations (PR) officer positions in the Italian Public Administration. Such jobs entail a full command of a new language variety, Institutional Italian, and yet only 24 out of 4 communication degrees include linguistics or language modules about this specific focus as part of their course structure.

The aim of this article is to show why Institutional Italian should be included in the study plan of any future Public Administration (PA) communicator, and it does so by drawing on the experience of teaching two modules at the University of Salerno, *Italiano istituzionale* (laurea in Scienze della Comunicazione) and *Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali* (laurea magistrale in Corporate Communication and Media). It outlines the main features of Institutional Italian and it describes how it has been affected by digital innovation and transformation, by the impact of traditional and new media, and by an increased public awareness of plain language as a means of making communication more accessible. Furthermore, it shows that Institutional Italian works on different levels – syntactical, morphosyntactical, lexical, terminological, textual – which serve different pragmatic purposes for different PA communication tasks. Finally, the article provides practical examples on how Institutional Italian can be taught successfully.

Keywords: Terminology; Lexicon; Textual; Linguistics Open Data; Public Administration.

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”.

(Articolo 3 della Costituzione della Repubblica italiana).

1. Motivazione

In Italia le attività di informazione e comunicazione nelle pubbliche amministrazioni (PA) sono disciplinate dalla legge 150/00 “Disciplina delle attività d’informazione e comunicazione nelle amministrazioni pubbliche”, attualmente oggetto di riforma.¹

Per la legge 150/00 le attività di informazione sono gestite dall’Ufficio stampa in cui operano giornalisti; mentre le attività di comunicazione da una specifica struttura, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP),² in cui operano addetti che, secondo quanto disposto da un decreto del Presidente della Repubblica,³ devono essere laureati in Scienze della Comunicazione, vecchio ordinamento quinquennale o nuovo magistrale, o chi è in possesso di titoli di laurea assimilabili.

Per le professioni che riguardano l’informazione e la comunicazione delle pubbliche amministrazioni (PA) sono essenziali le conoscenze e le competenze linguistiche avanzate per possedere le necessarie abilità professionali di redazione dei testi istituzionali per media differenti ed ora convergenti per effetto della digitalizzazione. Spesso, però, una adeguata formazione linguistica non ha un debito spazio nei corsi di laurea in Scienze della Comunicazione.

Eppure rafforzare le capacità linguistiche individuali attraverso la formazione universitaria, tanto più quella dedicata ai professionisti della

¹ Legge 150 del 7 giugno 2000 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione nelle amministrazioni pubbliche”. Nel gennaio 2020 la Ministra della Funzione Pubblica del Governo della XVIII Legislatura ha istituito un gruppo di lavoro con il mandato di fornire indirizzi per la riforma della norma.

² In base all’art. 8 della legge 150/00 l’attività dell’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati secondo i seguenti criteri:

a) garantire l’esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;

b) agevolare l’utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l’illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l’informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;

c) promuovere l’adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;

d) attuare, mediante l’ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

e) garantire la reciproca informazione fra l’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell’amministrazione e fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

³ Decreto del Presidente della Repubblica n. 422 del 21 settembre 2001 stabilisce che l’accesso al ruolo è consentito a coloro che hanno conseguito i titoli di studio della laurea vecchio ordinamento con durata quadriennale (precedente alla riforma del D.M. 509/99) in Scienze della Comunicazione ed ora il titolo di studio della laurea magistrale “Comunicazione pubblica, d’impresa e Pubblicità” (LM 59) del nuovo ordinamento (D.M. 270/04) oppure possiede titoli assimilabili.

comunicazione, potrebbe essere una concreta risposta a quanto rilevato dall'ultima indagine internazionale PISA (*Programme for International Student Assessment*) che, ogni tre anni, in tutto il mondo valuta in quale misura gli studenti di quindici anni hanno acquisito le conoscenze e le competenze chiave essenziali per la piena partecipazione alla vita sociale.

L'indagine PISA, svolta in Italia nel 2015, ha rilevato che, in relazione alle competenze linguistiche, il 77% degli studenti quindicenni italiani ha raggiunto soltanto il livello 2 della competenza in lettura, vale a dire che questi studenti riescono a identificare l'idea principale in un testo di lunghezza moderata, trovare informazioni basate su criteri espliciti, ma, solo se direttamente guidati, sono capaci di riflettere sullo scopo e sulla forma dei testi.

La popolazione degli studenti oggetto dell'indagine PISA può rappresentare i potenziali iscritti al primo anno dei corsi di laurea 2019-2020.

Anche i dati delle più recenti prove sulla padronanza d'uso della lingua italiana dell'Istituto Nazionale per la Valutazione del Sistema educativo di istruzione e di formazione (INVALSI), hanno rilevato le difficoltà di comprensione dei testi, soprattutto da parte degli studenti delle scuole superiori delle regioni del Sud, in primo luogo la Calabria, ma anche la Campania, la Sicilia e la Sardegna, dove si segnalano risultati particolarmente bassi pressoché in ogni grado d'istruzione.

Pertanto, sebbene il rapporto ISTAT⁴ sull'uso della lingua italiana confermi l'avvenuta italianizzazione della massa parlante degli italiani, i dati di queste due diverse indagini, PISA e INVALSI, così come gli ultimi dati forniti dall'Ocse,⁵ suggeriscono la necessità di intervenire sullo sviluppo delle capacità linguistiche anche nei percorsi di formazione universitari.

Rafforzare le competenze linguistiche degli studenti universitari diventa necessario nei percorsi di studio destinati alla formazione dei professionisti della comunicazione. Diventa, poi, un'esigenza ancor più sentita per la formazione dei professionisti della comunicazione pubblica, vale a dire coloro che devono essere capaci di capire e farsi capire.

I comunicatori pubblici rappresentano l'interfaccia della pubblica amministrazione con i cittadini. Sono i dipendenti pubblici il cui compito è far dialogare la pubblica amministrazione con tutti i cittadini italiani, anche gli analfabeti di ritorno, gli analfabeti funzionali e i nuovi cittadini che apprendono l'italiano come L2.

⁴ ISTAT, Anno 2015 "Rapporto: l'uso della lingua italiana, dei dialetti e delle lingue straniere", dicembre 2017.

⁵ Il rapporto PIAAA-Ocse "Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti 2011-2012" indica che sette italiani su dieci soffrono di analfabetismo funzionale.

2. L'educazione linguistica democratica per i comunicatori pubblici

La metodologia glottodidattica che si presenta ha l'obiettivo di rafforzare le competenze linguistiche degli studenti universitari che si formano per diventare comunicatori pubblici. Si fonda sul principio del rapporto di reciprocità tra lingua, società e democrazia alla base dell'educazione linguistica democratica professata da Tullio De Mauro ed esposta più di 25 anni fa nelle *Dieci tesi per l'educazione linguistica democratica*, elaborate dal gruppo GISCEL (Gruppo di Intervento e di Studio nel Campo dell'Educazione Linguistica) della Società di Linguistica Italiana.

Le *Dieci tesi* hanno alle spalle una lunga tradizione che parte anzitutto dall'idea che una buona ricerca linguistica debba avere delle ricadute pratiche. Come ha sostenuto Tullio De Mauro, l'educazione linguistica democratica non può essere confusa con l'educazione linguistica tout court, più o meno tradizionale.

«cercare di far lavorare in senso democratico l'educazione linguistica è qualcosa di diverso, di aggiuntivo, rispetto al semplice costrutto linguistico-educativo» (De Mauro 2018, p. 61).

È per questo che le *Dieci tesi* contengono principi guida per la formazione degli studenti che diventeranno comunicatori pubblici. In particolare, la terza tesi sullo sviluppo delle capacità linguistiche degli studenti a partire dall'individuazione del loro retroterra linguistico-culturale personale e l'ottava tesi sulla necessità di addestrare alla conoscenza e all'uso dei modi istituzionalizzati della lingua comune.

Tali tesi, poi, applicate agli obiettivi formativi degli insegnamenti dedicati alla formazione dei comunicatori pubblici, rendono ancor più determinante l'aggettivo «democratica» della polirematica «educazione democratica» perché funzionale al dettato della Costituzione della Repubblica italiana (artt. 3, 6 e 21) e della Costituzione europea (Articolo II-82 *Diversità culturale, religiosa e linguistica*: l'Unione rispetta la diversità culturale, religiosa e linguistica).

Chi è al servizio del pubblico ha il dovere costituzionale di farsi capire, affermava Tullio De Mauro, e ancor più i comunicatori pubblici hanno il compito di essere anche mediatori culturali per garantire a tutti i cittadini di comprendere dati, informazioni e contenuti dei messaggi istituzionali esposti nei testi dei documenti ufficiali e formulati nei diversi usi linguistici che attraversano lo spazio linguistico e culturale della nostra lingua nazionale.

Ed è per questo che i comunicatori pubblici devono essere formati affinché la lingua istituzionale non sia più una barriera alla piena partecipazione democratica dei cittadini alla vita sociale.

2.1. Per una definizione di comunicazione pubblica

Nel corso degli anni più che la letteratura scientifica e la giurisprudenza in materia è stata la pratica a definire la sfera d'azione della comunicazione pubblica.⁶

In base alle evidenze empiriche emerse dall'osservazione delle esperienze sul campo possiamo così definire la comunicazione pubblica:⁷ ogni forma di comunicazione che proviene dalle amministrazioni pubbliche ed è diretta al dialogo con il cittadino e/o con la collettività in funzione dell'interesse pubblico nel rispetto delle diverse abilità linguistiche e comunicative dei cittadini.

Gli scopi della comunicazione pubblica sono finalizzati a:

- garantire i diritti di cittadinanza stabiliti dalle norme e i doveri istituzionali della trasparenza amministrativa, dell'accountability e dell'accessibilità ai documenti amministrativi, alle informazioni, ai dati, ai contenuti dei messaggi istituzionali e ai servizi pubblici;
- promuovere la partecipazione attiva dei cittadini e delle cittadine alla vita democratica della nazione e dell'Unione europea.⁸

Per raggiungere questi scopi il/la professionista della comunicazione pubblica svolge anche una funzione di mediazione culturale. Deve essere capace di usare la lingua italiana in modo corretto, preciso e adeguato ai diversi pubblici, ai differenti media e situazioni comunicative per consentire a tutti, anche a coloro con ristrette abilità linguistiche, il dialogo e l'interazione con la PA.

Da questa definizione della materia si evince che la comunicazione pubblica è un sapere fare complesso, alla cui formazione concorrono diverse componenti epistemologiche da considerare nello sviluppo dell'approccio glottodidattico per l'insegnamento degli usi dell'italiano istituzionale nei corsi di laurea triennale e magistrale.

⁶ È necessario evidenziare che nel testo della legge 150/00 non sono presenti chiare definizioni di “comunicazione pubblica” e “comunicazione istituzionale”. Sono due concetti differenti perché, di fatto, esprimono diverse modalità comunicative e sfere di azione: la comunicazione pubblica include prevalentemente forme di comunicazione bidirezionale per consentire il dialogo e l'interazione tra la PA e i cittadini; la comunicazione istituzionale, invece, è prevalentemente unidirezionale, da uno a molti, dall'organismo di vertice dell'istituzione alla collettività.

⁷ La definizione è stata elaborata dall'autrice per l'aggiornamento della norma tecnica UNI 11483: 2013 “Figure professionali operanti nell'ambito della comunicazione”.

⁸ Direttiva 2/2017 *Linee guida sulla consultazione pubblica in Italia* (G.U. n. 163 del 14/7/2017).

2.2. Conoscenze e competenze dei comunicatori pubblici

In Italia le professioni della comunicazione non sono regolamentate come le professioni ordinistiche. Per le professioni ordinistiche sono le comunità di pratica degli Ordini e dei Collegi a definire le conoscenze e le competenze per l'accesso e l'esercizio della professione che avviene attraverso un esame di Stato a seguito di un praticantato.

Non è così per le professioni della comunicazione per le quali le conoscenze e le competenze seguono le dinamiche richieste dal mercato del lavoro. Inoltre, l'accesso alla professione di “Specialista della comunicazione istituzionale”⁹ avviene per concorso pubblico e, in virtù del DPR 422/2001, è consentito solo a chi è in possesso del titolo di laurea magistrale in Comunicazione pubblica, d'impresa e Pubblicità (LM-59) oppure possiede titoli di laurea assimilabili.

Da ciò si evince che, di fatto, le conoscenze e le competenze dei professionisti della comunicazione pubblica sono definite dagli ordinamenti didattici dei corsi di laurea che consentono di partecipare ai concorsi pubblici. È da rilevare, però, la criticità che i corsi di laurea per l'accesso alla professione del comunicatore pubblico sono molteplici per effetto dell'equipollenza e, molto spesso, questi corsi non prevedono insegnamenti linguistici nei loro ordinamenti didattici.

Nella nostra indagine abbiamo considerato solo i corsi di laurea triennali in Scienze della Comunicazione (L-20) e i corsi di laurea magistrali in Scienze della Comunicazione pubblica, d'impresa e Pubblicità (L-M59). Ad oggi,¹⁰ nei 96 atenei italiani sono presenti 57 corsi di laurea triennale L-20, mentre sono 24 i corsi di laurea magistrale LM-59. Sono state monitorate le offerte didattiche dei corsi di laurea triennali e magistrali che presentano insegnamenti dei settori scientifico disciplinari *Linguistica generale e Glottologia* (L-LIN/01) e *Linguistica italiana* (L-FIL-LETT/12).

Dall'indagine si è rilevato che non sempre sono presenti insegnamenti finalizzati a sviluppare adeguate competenze linguistiche e comunicative per operare nelle strutture per la comunicazione istituite dalla legge 150/00.

In particolare, nei corsi di laurea triennali in Scienze della Comunicazione, sebbene siano presenti 67 insegnamenti del settore scientifico disciplinare *Linguistica generale e Glottologia*, distribuiti in 68 corsi di laurea, sono pochi gli insegnamenti dedicati allo specifico studio

⁹ Nel 2018 per il settore comunicazione, categoria D, per i comparti Scuola, Sanità e Enti locali è stato approvato il contratto collettivo nazionale per il ruolo di “Specialista della comunicazione istituzionale”.

¹⁰ Monitoraggio effettuato dal 27 al 30 aprile 2020.

degli usi della lingua italiana nei contesti istituzionali. Gran parte degli insegnamenti linguistici sono finalizzati agli studi teorici sul linguaggio.

Nel corso di laurea magistrale in Comunicazione pubblica, d'impresa e Pubblicità (LM-59), poi, sono solo 3 gli insegnamenti del settore scientifico disciplinare *Linguistica Generale e Glottologia*.¹¹ Solo nell'interclasse LM-59/92 dell'Università di Salerno sono presenti 6 insegnamenti di linguistica, tra i quali 4 sono dedicati alla linguistica computazionale e allo studio dei testi mediali.¹² Gli insegnamenti del settore scientifico disciplinare *Linguistica italiana* (L-FIL-LETT/12) sono 34 distribuiti in 22 corsi di laurea triennale in Scienze della Comunicazione (L-20); un solo insegnamento, "Analisi dei testi pubblici", è presente nel corso di laurea magistrale LM-59 dell'Università di Palermo.

Dalla quantità dei crediti formativi universitari erogati, ma soprattutto dall'analisi dei programmi degli insegnamenti, si evince che la percentuale delle ore di insegnamento e i contenuti formativi per lo sviluppo delle competenze linguistiche professionalizzanti non sono adeguati ai concreti bisogni formativi del reale mercato del lavoro e alla trasformazione digitale della PA. Tanto più che la gran parte degli studenti usa poco e male la lingua standard nelle situazioni formali e sempre più di frequente comunica usando il registro colloquiale, spesso soggetto alle interferenze dell'italiano regionale parlato dell'area geografica di provenienza e della lingua inglese della *Pop culture* e delle terminologie di settore.

In assenza di un indirizzo governativo sulle conoscenze e competenze necessarie all'esercizio della professione, come accade in altri Stati membri dell'Unione europea, numerose associazioni di settore si sono riunite presso l'Ente Italiano di Normazione (UNI)¹³ per aggiornare la norma tecnica sulla definizione delle conoscenze e delle competenze necessarie per svolgere le professioni della comunicazione. Nella norma tecnica UNI, in via di aggiornamento, la buona padronanza della lingua italiana è considerata una competenza chiave per le istituzioni e le aziende.

¹¹ Nell'anno accademico 2019-2020 sono presenti nelle offerte didattiche delle università del Salento, Modena Reggio Emilia e un laboratorio nell'ateneo di Urbino.

¹² Il corso di laurea magistrale dell'Università di Salerno "Corporate Communication e Media" è interclasse, vale a dire che il suo ordinamento didattico soddisfa i criteri della classe delle lauree magistrali in "Comunicazione pubblica, comunicazione d'impresa e Pubblicità" (LM-59) e delle Lauree magistrali in "Teorie della comunicazione" (LM-92). Nell'anno accademico monitorato A.A. 2019-2020 sono presenti gli insegnamenti "Analisi delle forme testuali", "Applicazioni di Digital Humanities", "Costruzione e interpretazione dei testi", "Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali", due corsi di "Linguistica Generale" per la distinzione in matricole pari e dispari.

¹³ Ente Italiano di Normazione (UNI) è una associazione privata senza scopo di lucro, riconosciuta dallo Stato e dall'Unione Europea, che studia, elabora, approva e pubblica le norme tecniche volontarie in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario. Rappresenta l'Italia presso le organizzazioni di normazione europea (CEN) e mondiale (ISO).

3. L'italiano istituzionale della Pubblica Amministrazione

L'italiano istituzionale è una varietà della lingua nazionale che si sta attestando attraverso gli usi linguistici, prevalentemente scritti, delle comunicazioni ufficiali delle istituzioni, pubbliche amministrazioni e aziende, vale a dire organizzazioni del settore pubblico e privato.¹⁴

Ha tratti linguistici caratteristici, ricorrenti e co-occorrenti, a livello terminologico lessicale, morfosintattico, sintattico, testuale in relazione ai differenti contesti pragmatico comunicativi specifici delle diverse istituzioni.

Nelle amministrazioni pubbliche la varietà dell'italiano istituzionale è usata nei linguaggi istituzionali speciali delle comunicazioni specialistiche del diritto e dell'amministrazione e nei linguaggi istituzionali mediali delle diverse forme di comunicazione divulgativa che hanno differenti finalità e scopi pragmatici: trasparenza amministrativa, accountability, informazione di pubblica utilità, esortazione, persuasione, promozione del territorio e sensibilizzazione della cittadinanza attiva per far dialogare sempre più e meglio la PA con il singolo cittadino e/o la collettività.

A livello linguistico testuale, proprio per l'eterogeneità degli scopi pragmatici e per la varietà e diversità dei contesti comunicativi, i linguaggi istituzionali speciali e mediali sono caratterizzati da specifici tipi di testo che rispondono a differenti finalità disciplinate da norme.

Altrettanto evidenti sono i tratti connotanti questa varietà linguistica a livello lessicale terminologico caratterizzata da specifici lessici istituzionali prodotti dalla combinazione del lessico comune con le terminologie specialistiche del diritto, dell'amministrazione, della finanza pubblica, che si uniscono alle terminologie specialistiche dei vari settori pubblici come ad esempio la sanità, l'ambiente, la mobilità, la scuola, l'università, ecc.

Peculiare della varietà linguistica dell'italiano istituzionale della PA è anche la formazione dei termini istituzionali, spesso caratterizzata dalla costruzione di polirematiche costituite da una parola testa del lessico comune come ad esempio *piano*, *casa*, *agenzia* seguita da nessi di specificazione, di finalità o da aggettivi di relazione che ne determinano il significato come ad esempio *piano d'azione*, *casa circondariale*, *Agenzia per la coesione territoriale*, oppure da polirematiche costituite da due sostantivi giustapposti come nelle sequenze nome + nome, in cui il secondo nome determina il primo come ad esempio *casa rifugio*, *linee guida*, *accordo quadro*.

Nei testi istituzionali mediali la varietà dell'italiano istituzionale è caratterizzata anche a livello sintattico nei titoli per la presenza dell'ordine marcato dei costituenti. Per accrescere la rilevanza nella scrittura dei titoli, infatti, è bene adottare tecniche per focalizzare l'informazione principale

¹⁴ Vellutino D., *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, il Mulino, Bologna, 2018.

attraverso l'uso di parole chiave utili per l'indicizzazione dei motori di ricerca e per la metadattazione necessaria all'interoperabilità semantica nel web dei dati.

Da questa sintetica descrizione dei tratti linguistici che caratterizzano questa varietà linguistica si può comprendere quanto sia necessario un percorso formativo universitario adeguato allo sviluppo delle competenze linguistiche specifiche sugli usi dell'italiano istituzionale nei differenti contesti comunicativi.

4. Metodologia per la glottodidattica dell'italiano istituzionale

L'italiano istituzionale è una varietà della lingua nazionale i cui usi si collocano nello spazio linguistico socio-pragmatico dell'area della lingua standard lungo la direttrice della variazione diafasica, in un continuum che va dal polo alto formale degli usi delle comunicazioni specialistiche all'oralità delle conversazioni via social media e sportelli fisici o virtuali attraverso chatbot.

Pertanto, l'attività didattica diretta all'apprendimento dei suoi usi è finalizzata alla conoscenza dei tratti distintivi dei linguaggi istituzionali speciali, che adottano terminologie specialistiche, e dei linguaggi mediali che sono maggiormente condizionati nei formati dai media e dalle pratiche delle scritture professionali della comunicazione pubblica, del giornalismo e della pubblicità istituzionale.

Nei corsi di laurea triennale in Scienze della Comunicazione (L-20) e in Corporate Communication e Media (interclasse LM-59/92) dell'Università degli studi di Salerno sono presenti due insegnamenti dedicati alla formazione dei comunicatori pubblici, rispettivamente "Italiano istituzionale" e "Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali".

Per questi corsi sono state elaborate metodologie di insegnamento e strumenti per la verifica dell'apprendimento che a livello teorico si fondano sui criteri di descrizione formale della lingua dell'approccio Lessico Grammatica (LG)¹⁵ (Gross 1975, Elia, D'Agostino, Martinelli 1981, Vietri 2004) e sull'approccio variazionista della teoria comunicativa della

¹⁵ Lessico-Grammatica (LG) è una metodologia nata a metà degli anni '70 dalla riflessione di Maurice Gross, si basa sul modello trasformazionale di Zelig S. Harris (Harris, *Methods in Structural Linguistics*, 1951), lo studio LG per la lingua italiana è sviluppato da Annibale Elia e Simona Vietri.

terminologia¹⁶ (Cabr  Castellv , 2009, Cortelazzo 2007, Gualdo e Telve 2012, Zanola e Vellutino 2015, Vellutino 2018).

L'obiettivo glottodidattico di entrambi i corsi   accrescere negli studenti le competenze grammaticali e socio-pragmatiche attraverso lezioni ed esercitazioni che coniugano la descrizione della lingua alle prescrizioni degli usi dell'italiano istituzionale nelle concrete situazioni comunicative.

Pertanto, il quadro teorico di riferimento unisce entrambi gli approcci: la LG per la riflessione sull'analisi descrittiva delle strutture dei termini e delle possibilit  di combinazione dei costituenti sintattici; la teoria comunicativa della terminologia per la riflessione sull'analisi degli atti comunicativi, dei tipi di testo e dei concetti istituzionali espressi attraverso i termini che, in relazione alle diverse situazioni comunicative, possono avere diversi gradi di specialismo.

I principi teorici di riferimento dell'approccio LG e della teoria comunicativa della terminologia sono appresi dagli studenti induttivamente attraverso l'analisi dei loro stessi scritti e dei testi istituzionali autentici. In questo modo lo studio di matrice strutturale sui fatti linguistici di formazione dei termini si coniuga all'approccio socio-pragmatico dello studio degli usi dei registri e degli stili linguistici e sulla loro variabilit  nei diversi contesti comunicativi. Attraverso l'analisi delle produzioni autentiche scritte, gli studenti comprendono il rapporto fra la forma linguistica delle scelte lessicali, sintattiche e testuali e le funzioni pragmatiche correlate alle finalit  normative, al tipo di testo in relazione al linguaggio mediale condizionato dal medium usato.

4.1. Le ore di "Italiano istituzionale" nel corso di laurea triennale di Scienze della Comunicazione (L-20)

L'esperienza dell'insegnamento di "Italiano istituzionale" nel corso di laurea triennale in Scienze della Comunicazione (L-20) ha avuto inizio circa quindici anni fa con un modulo di 30 ore nel corso di "Sociolinguistica". Dall'A.A. 2008-2009 a oggi l'insegnamento   organizzato in 40 ore (6 CFU) di didattica frontale accompagnata da esercitazioni pratiche.

Il corso si articola in 5 unit  didattiche di 8 ore, ciascuna suddivisa in una parte di didattica frontale sui principi teorici di riferimento e sui tratti linguistici distintivi degli usi dell'italiano istituzionale nei diversi contesti comunicativi della PA; una parte in esercitazioni che richiedono agli studenti di sviluppare la consapevolezza sul loro personale retroterra linguistico-

¹⁶ Teoria comunicativa della terminologia, elaborata da Maria Teresa Cabr  Castellv  negli anni '90, considera i fenomeni di variazione in relazione al rapporto fra i termini e il contesto comunicativo socio-pragmatico e linguistico.

culturale che si manifesta nelle interazioni in famiglia, con gli amici e nell'ambiente esterno con gli estranei e attraverso i media tradizionali e social.

Pertanto, le lezioni teoriche sulle dimensioni della variazione linguistica in prospettiva socio-pragmatica sono accompagnate da esercitazioni sull'uso dei registri linguistici nelle diverse situazioni che ogni studente vive.

Attraverso i loro stessi scritti gli studenti apprendono i tratti linguistici dell'italiano neostandard, regionale, nazional*POP*olare.¹⁷

La riflessione sulla realtà linguistica di partenza, caratterizzata da usi colloquiali e regionali, è funzionale a stimolare la riflessione sulla norma linguistica, sugli usi della lingua standard e sulla comprensione dei concetti “parola” e “termine”, la conoscenza dei procedimenti morfologici, morfosintattici e semantico-pragmatici della formazione dei termini istituzionali in base alle regole endogene ed esogene di derivazione e composizione (De Mauro 2005, Adamo della Valle 2012, 2017). Attraverso le esercitazioni su testi istituzionali autentici, gli studenti, oltre ad acquisire la capacità d'individuare i termini istituzionali specifici e collaterali e a sviluppare la comprensione dei procedimenti morfologici e morfosintattici della loro formazione (Elia 2002, Voghera 2004, Gualdo e Telve 2012), accrescono le loro competenze di lettura e di comprensione dei testi istituzionali speciali fonte e dei testi istituzionali mediali per la comunicazione pubblica con differenti funzioni pragmatico comunicative: funzione prescrittiva, strumentale regolativa, informativa ed esortativa persuasiva (Vellutino 2018).

Le esercitazioni sviluppano negli studenti la capacità di analisi dei testi istituzionali autentici misurando i tre aspetti della competenza di lettura: ritrovare informazioni date esplicitamente nel testo; ricostruire il significato di parti del testo o del messaggio istituzionale comunicato nel testo, capendo l'organizzazione logica e le connessioni interne; riflettere sul contenuto e sulla forma del testo per valutarne la leggibilità e la comprensibilità.¹⁸

Agli usi linguistici nell'ambiente digitale sono dedicate le restanti unità didattiche che sono finalizzate allo sviluppo delle competenze delle scritture professionali di base per la comunicazione pubblica. In particolare, le esercitazioni pratiche accrescono negli studenti la conoscenza delle strutture

¹⁷ L'italiano Nazional*POP*olare è una varietà linguistica emergente che si sta attestando con differenti modalità espressive nel parlato spontaneo giovanile e nei testi mediali, in particolare, dei social media, nei testi di genere comico e nelle canzoni di genere rap e trap della musica hip hop italiana. È caratterizzato da forme linguistiche ibride che mescolano dialettismi ed esotismi, in particolare, anglicismi, ma anche ispanismi, che sono tratti lessicali ricorrenti nelle produzioni mediali della *Pop Culture* (Vellutino 2018, 2020).

testuali dei principali tipi di testo dei linguaggi istituzionali speciali: leggi, regolamenti, bandi, moduli e bollette per il pagamento dei servizi pubblici (Piemontese 1999, De Mauro 2001, Cortelazzo Pellegrini 2003, Vellutino 2018). Attraverso l'applicazione delle tecniche di semplificazione, di rilevanza e di sintesi per la redazione dei testi istituzionali per media differenti e convergenti, gli studenti apprendono praticamente la conoscenza delle regole per la formazione, la conservazione e la trasmissione dei testi e dei dati in formato digitale aperto, usabile e accessibile.

4.1.1. Strumenti per la verifica dell'apprendimento

Nelle figure di seguito riportate sono presentati alcuni esempi delle esercitazioni del corso di "Italiano istituzionale" relative alla prima unità didattica sui registri linguistici e alla seconda unità didattica sull'individuazione dei fatti linguistici che caratterizzano questa varietà linguistica e sulla rilevazione dei neologismi.

| Relazione comunicativa | Ruolo dell'emittente | Tipo di testo Medium | Registro | Tipo di scrittura |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Confidenzialità | Amico | Biglietto | Affettuoso | Privata |
| Conoscenza personale | Conoscente diretto | Telegramma | Formale | Privata |
| Conoscenza nella comunità | Componente di una comunità | Manifesto funebre | Formale | Pubblica |
| Conoscenza nella collettività | Parte di un pubblico | Necrologio a mezzo stampa | Formale | Pubblica |
| Popolarità | Comunicatore | Notizia Media di massa | Formale / Eufemia | Pubblica |

Figura 1
Espressioni di cordoglio per la morte di una persona amica, conoscente, nota.

Nell'esercitazione sui fatti linguistici (figura 2) che caratterizzano la varietà linguistica agli studenti è richiesto di individuare e descrivere il fatto linguistico riportato nell'esempio e, a sua volta, ricercare un analogo esempio annotando il medium fonte della sua osservazione.

| Esempio | Fatto linguistico | Esempio analogo | Medium osservato |
|--------------------|--|-----------------|------------------|
| Viminale | Metonimia | | |
| COVID-19 | Termine del dominio medico sanitario Internazionalismo Acronimo: Co (corona); Vi (virus); D ('disease' = malattia) - 19 (anno di identificazione del virus) | | |
| Accordo quadro | Polirematica | | |
| Postare | Adattamento | | |
| Economia circolare | Calco imperfetto perché modellato sulla struttura del tipo linguistico dell'italiano: Determinato + Determinante Proviene dall'inglese <i>Circular Economy</i> | | |
| Smart working | Pseudoanglicismo | | |
| Autocertificazione | Tecnicismo specifico Derivato Prefissato formato dal formante colto «auto-» | | |

Figura 2
Individuazione dei fatti linguistici.

Per l'esercitazione sull'individuazione dei neologismi (figura 3) ogni studente deve individuare tre neologismi di cui deve descrivere il significato, identificare il dominio di conoscenza e annotare il medium fonte della sua osservazione.

| Neologismo | Significato | Dominio | Medium osservato |
|---------------------|--|--------------------------------|------------------|
| Infodemia | Diffusione incontrollata di una quantità eccessiva di informazioni. Crea confusione perché la quantità d'informazioni è tale che non si può valutare se le fonti sono affidabili e se tutte le informazioni sono precise e corrette. | Mediale | |
| Eurobond | Obbligazione garantita in solido da tutti gli Stati membri della zona euro | Terminologia Ue (euro-English) | |
| Patente di immunità | Certificazione che una persona ha sviluppato anticorpi contro un determinato virus | Medico sanitario | |

Figura 3
Individuazione dei neologismi.

4.2. Le ore di Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali nel corso di laurea magistrale Corporate Communication e Media

L'insegnamento "Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali" è organizzato in 40 ore (6 CFU), di cui 20 ore di didattica frontale e 20 ore di

esercitazioni pratiche organizzate come laboratorio didattico per il tirocinio professionalizzante.

Gli studenti del corso di laurea magistrale non sempre provengono dal corso di laurea triennale in Scienze della Comunicazione. Pertanto, anche la prima unità didattica (10 ore) ha l'obiettivo formativo di sviluppare negli studenti la consapevolezza della loro realtà linguistica di partenza in relazione ai registri linguistici e alla comprensione della differenza tra i concetti di "parola" nel lessico comune e di "termine" nei linguaggi speciali.

La prima esercitazione è finalizzata al riconoscimento dei fatti linguistici che riguardano la formazione dei termini dei diversi lessici istituzionali della PA. In particolare, L'obiettivo formativo è sviluppare negli studenti le capacità di individuare i termini che sono prestiti di lusso e di ricercare gli equivalenti nella lingua italiana e nelle altre lingue europee attraverso l'uso della risorsa terminografica Interactive Terminology for Europe (IATE), la banca dati terminologica multilingue dell'Unione europea, una fonte istituzionale autorevole per conoscere e riflettere sull'origine e formazione di molti termini istituzionali derivati dall'*Euro-English*, la varietà di lingua istituzionale usata dall'Unione europea.

La seconda unità didattica (10 ore) ha l'obiettivo formativo di far conoscere le fonti e i linguaggi istituzionali per la pubblicità legale, la comunicazione per la trasparenza amministrativa, la comunicazione pubblica per l'accountability, l'informazione per la pubblica utilità, la pubblicità per promuovere la reputazione istituzionale, il marketing territoriale e per sensibilizzare i cittadini ai temi che riguardano la coesione sociale.

La seconda parte del corso è organizzata come laboratorio didattico¹⁹ per la redazione di testi per la comunicazione pubblica. Ad ogni studente è richiesto di realizzare un project work per verificare l'apprendimento delle abilità di gestione dei dati pubblici e delle informazioni attraverso le diverse pratiche di scrittura professionale per la comunicazione pubblica. A tal fine gli studenti ricercano e analizzano varie tipologie di testi legali e amministrativi dai quali estrarre dati pubblici e informazioni istituzionali da utilizzare per la redazione di tipi di testo istituzionali medialti per la comunicazione pubblica: infografiche e post per lo storytelling di un servizio pubblico.

L'obiettivo formativo è far apprendere praticamente agli studenti le nozioni complesse di usabilità e di accessibilità dei testi istituzionali digitali e sviluppare le loro abilità di creazione di contenuti digitali per diverse piattaforme di Content Management System (CMS) e microblogging.

¹⁹ I project work del laboratorio "Diritto di Accesso Civico" sono pubblicati sul blog didattico <http://dirittodiaccessocivico.it/>

4.2.1. Strumenti per la verifica dell'apprendimento

L'obiettivo formativo del corso è far apprendere le tecniche di redazione dei testi istituzionali mediali affinché siano leggibili, usabili e accessibili.

L'esercitazione riportata nella figura 4 riguarda l'analisi di un testo istituzionale autentico del tipo di testo "Avviso pubblico", un tipo di testo istituzionale particolare perché è amministrativo per definizione e informativo per funzione e che per questo può essere comunicato attraverso differenti media: un volantino, un manifesto, una notizia sul sito istituzionale.

A livello testuale un tratto che connota i testi istituzionali mediali è l'organizzazione del testo in blocchi che corrispondono alle unità informative da ordinare in una gerarchica che colloca al primo livello di lettura le informazioni che contengono le disposizioni dirette alla collettività.

Per l'esercitazione ad ogni studente è richiesto di individuare le unità informative, i tecnicismi specifici e collaterali, i segni paratestuali e poi riformulare le informazioni in un testo istituzionale mediale. Ogni studente deve essere capace di riformulare il testo istituzionale fonte, considerando la gerarchia delle informazioni più efficace alla comunicazione del messaggio istituzionale e deve saper applicare le tecniche di semplificazione, rilevanza e di sintesi specifiche dei testi istituzionali mediali.

CSTP
AVVISO ALLA CLIENTELA
LINEE 4-54-74-75-83

FACENDO SEGUITO ALL'ORDINANZA N°78 DEL 22 GIUGNO IL COMUNE DI ANGRÌ, STABILISCE QUANTO SEGUE CHE IN OCCASIONE DEI FESTEGGIAMENTI DI SAN GIOVANNI BATTISTA SI COMUNICA CHE NEI GIORNI 27-28 E 29 L'ISTITUZIONE DI DIVIETO DI TRANSITO TEMPORANEO DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 24.00 NEI GIORNI 27 E 29 GIUGNO 2009; MENTRE DEL GIORNO 28 GIUGNO 2009 L'INTERA GIORNATA.

ALL'UOPO SI FA PRESENTE CHE NELLE PREDETTE DATE ED ORARIO VERRÀ PREDISPOSTO IL SEGUENTE PERCORSO ALTERNATIVO:

GLI AUTOBUS PROVENIENTI DA POMPEI, TRANSTERANO PER VIA CROCIFISSO, VIA SEMETELLE, VIA D. ALIGHIERI, VIA BADA, VIA ADRIANA INDI PERCORSO REGOLARE.

GLI AUTOBUS PROVENIENTI DA SALERNO TRANSTERANO PER VIA ADRIANA, VIA D'ANNA, VIA DEI GOI, VIA CARA GIOVANNI XXIII INDI PERCORSO REGOLARE.

SALERNO, 22/06/09 LA DIREZIONE

GRIGLIA DI ANALISI DEI TESTI PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

Estrazione delle informazioni rilevanti per i cittadini, individuando la gerarchia delle informazioni

| | |
|---|---|
| 1 | Cambio del percorso degli autobus nei giorni 27-28-29 (informazioni per il titolo) |
| 2 | Linee degli autobus che cambiano il percorso |
| 3 | Giorni - Ore |
| 4 | Percorsi alternativi |
| 5 | Motivazione: festeggiamenti per San Giovanni Battista |
| 6 | Informazioni di approfondimento per la trasparenza amministrativa: ordinanza n° 78 del 22 giugno 2009 |

Individuazione dei tecnicismi specifici e dei tecnicismi collaterali

| Tecnicismi specifici | Tecnicismi collaterali |
|--------------------------------|-------------------------|
| Ordinanza | facendo seguito |
| Divieto di transito temporaneo | Stabilisce quanto segue |
| | all'uopo |
| | si fa presente |
| | predette |
| | verrà predisposto |
| | seguate |

Individuazione dei segni paratestuali del testo fonte

| PRESENTI | ASSENTI |
|--------------------------------------|--|
| Denominazione dell'ente che comunica | Logo istituzionale |
| Data | Informazioni di contatto: sito istituzionale, URP, canali social |
| Ufficio responsabile dell'avviso | |

RIFORMULAZIONE DEL TESTO

SCRITTURA DEL TESTO IN FORMA DI DOCUMENTO INFORMATIVO, CONSIDERANDO LO STRUMENTO DI COMUNICAZIONE

Figura 4

Esempio di un autentico avviso pubblico e della griglia per la sua analisi.

5. Conclusioni

I comunicatori pubblici devono sapere usare la lingua italiana affinché sia compresa dai cittadini per garantire a tutti la possibilità di partecipazione attiva alla vita democratica del Paese. Questo obiettivo sarà raggiunto proprio

se si eliminano le barriere linguistiche che limitano la comprensione dei testi istituzionali. Ma solo studenti che hanno sviluppato competenze linguistiche adeguate ad usare l'italiano istituzionale saranno in grado di diventare comunicatori capaci di realizzare le attività di comunicazione pubblica necessarie per una democrazia più inclusiva e partecipata.

Bionota: Daniela Vellutino si è addottorata all'Università di Salerno, è professoressa associata nel settore scientifico disciplinare *Linguistica Generale e Glottologia* (L-LIN/01). Insegna “Italiano istituzionale” e “Comunicazione pubblica e linguaggi istituzionali” all'Università di Salerno.

La sua attività di ricerca è finalizzata alla caratterizzazione della varietà linguistica dell'italiano istituzionale attraverso il riconoscimento e la descrizione dei fenomeni di variazione a livello testuale e terminologico lessicale. In particolare, studia il rapporto tra le terminologie specialistiche e la lingua comune; sviluppa risorse linguistiche per applicativi per la gestione di servizi pubblici digitali, basati sull'uso di dati aperti e sui sistemi di *Natural Language Processing* (NLP). È componente del consiglio scientifico dell'Associazione Italiana per la Terminologia (Ass.I.Term), è responsabile dell'Osservatorio sulla Comunicazione e l'Informazione nella Pubblica Amministrazione in Italia e in Europa. Ha pubblicato i volumi *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica* (il Mulino 2018), *Comunicare in Europa. Lessici istituzionali e terminologie specialistiche* (Educatt 2015).

Recapito autrice: dvellutino@unisa.it

Ringraziamenti: ringrazio Licia Corbolante per le acute e dettagliate analisi sugli anglicismi e la formazione delle parole nuove pubblicate sul blog Terminologia etc. e per i consigli sugli usi della lingua inglese.

Riferimenti bibliografici

- Adamo G. e Della Valle V. 2012, *Le parole del lessico italiano*, Carocci editore, Roma.
- Adamo G. 2017, *Che cos'è un neologismo*, Carocci editore, Roma.
- Antonelli G. 2011, *L'italiano nella società della comunicazione 2.0*, il Mulino, Bologna.
- Austin J. 1987, *Come fare cose con le parole*, Marietti, Genova.
- Balboni P.E. 2015, *La sfida di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, Utet, Torino.
- Bizer C., Heath T. and Berners-Lee T. 2009, *Linked Data - The Story So Far*, in "International Journal on Semantic Web and Information Systems" 5 [3].
- Cabré Castellví M.T 2000, *Elements for a Theory of Terminology: Towards an Alternative Paradigm*, in "Terminology", International Journal of Theoretical and Applied Issues in Specialized Communication, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.
- Cavagnoli S. 2007, *La comunicazione specialistica*, Roma, Carocci.
- Chiarcos C., Nordhoff S. and Hellmann S. 2012, *Linked Data in Linguistics. Representing Language Data and Metadata*, Springer, Heidelberg.
- Colombo A. e Graffi G. 2017, *Capire la grammatica. Il contributo della linguistica*, Carocci editore, Roma.
- Cortelazzo M.A. 2007, *Lingue speciali. La dimensione verticale*, Unipress, Padova.
- Cortelazzo M.A. e Pellegrino F. 2003, *Guida alla scrittura istituzionale*, Laterza, Roma-Bari.
- D'Achille P. 2003, *L'italiano contemporaneo*, il Mulino, Bologna.
- De Blasi N. 2014, *Geografia e storia dell'italiano regionale*, il Mulino, Bologna.
- De Mauro T. 2005, *La fabbrica delle parole*, Utet, Torino.
- De Mauro T. e Vedovelli M. (a cura di) 2001, *Dante, il gendarme e la bolletta. La comunicazione pubblica in Italia e la nuova bolletta Enel*, Laterza, Roma-Bari.
- De Mauro T. 2018, *L'educazione linguistica democratica*, Laterza, Bari.
- Elia A., D'Agostino E. e Martinelli M. 1981, *Lessico e strutture sintattiche. Introduzione alla sintassi del verbo italiano*, Napoli.
- Elia A. 2002, *Discorso scientifico e linguaggio settoriale. Un esempio di analisi lessico-grammaticale di un testo neuro-biologico*, in Quaderni del Dipartimento di Scienze della Comunicazione-Università di Salerno, Cicalese A., Landi A. (a cura di) "Simboli, linguaggi e contesti", Carocci, Roma.
- Ferrari A. 2017, *Linguistica del testo*, Carocci, Roma.
- Fiorentino G. 2013, *Frontiere della scrittura. Lineamenti di web writing*, Carocci, Roma.
- Fioritto A. (a cura di) 1997, *Manuale di stile*, il Mulino, Bologna.
- Gross M. 1975, *Methodes en syntaxe*, Hermann, Paris.
- Gualdo R. e Telve S. 2012, *Linguaggi specialistici dell'italiano*, Carocci, Roma.
- Kockaert H. J. and Steurs F. 2015, *Handbook of Terminology*, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.
- Lubello S. 2017, *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, il Mulino, Bologna.
- Nielsen J. and Loranger H. 2006, *Web Usability 2.0*, Apogeo, Milano.
- O' Reilly T. 2005, *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-2.0.html>.
- Piemontese M. E. 1999, *La comunicazione pubblica e istituzionale. Il punto di vista linguistico*, in S. Gensini (a cura di), *Manuale della comunicazione*, Carocci, Roma.

- Sager J. 1990, *A Practical Course in Terminology Processing*, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.
- Sobrero A. (a cura di) 1993, *Introduzione all'italiano contemporaneo. La variazione e gli usi*, ed. Laterza, Roma-Bari (14^a edizione: 2011).
- Vellutino D. e Zanola M.T. 2015, *Comunicare in Europa. Lessici istituzionali e terminologie specialistiche*, Educatt, Milano.
- Vellutino D. 2018, *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, il Mulino, Bologna.
- Vietri S. 2004, *Lessico Grammatica dell'italiano*, Utet, Torino.
- Voghera M. 2004, *Polirematiche*, in M. Grossmann, F. Rainer, (eds), *La formazione delle parole in italiano*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen.
- Wright S.E. and Budin G. 2001, *Handbook of terminology management (Volume 2): Application-oriented Terminology Management*, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia.