



<https://bulletin.vals-asla.ch> · e-ISSN: 2813-7973 · p-ISSN: 1023-2044

Cortelazzo, A. & Cortelazzo, M. (2023). Formalità e informalità nelle comunicazioni amministrative delle università sui social. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 118, 53-68. <https://doi.org/10.5169/seals-1063005>

Questo articolo è pubblicato sotto la licenza *Creative Commons Attribution 4.0 International* (CC BY): <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



© Anna Cortelazzo, Michele A. Cortelazzo, 2023

Formalità e informalità nelle comunicazioni amministrative delle università sui social

Anna CORTELAZZO

cortelan@gmail.com

Michele A. CORTELAZZO

Università di Padova

Dipartimento di Studi linguistici e letterari

Via E. Vendramin 13, 35137 Padova, Italia

cortmic@unipd.it

ORCID: 0000-0003-2483-7828

In diesem Artikel werden die Ergebnisse einer Voruntersuchung einer Stichprobe von Profilen in sozialen Medien einiger italienischer Universitäten dargestellt. Es wurden Universitäten ausgewählt, die im Ranking der italienischen Universitäten in den verschiedenen nach Größe definierten Kategorien an erster Stelle stehen.

Es wurden die Arten von Verwaltungsinhalten identifiziert, die über die sozialen Profile der Universitäten vermittelt werden, und wie der Konflikt zwischen der für das bürokratische Italienisch typischen Formalität und der in den sozialen Medien vorherrschenden Informalität angegangen wird.

Das Ergebnis ist, dass die Textstruktur im Allgemeinen einen deutlichen Unterschied zu der von bürokratischen Texten aufweist; die Syntax ist im Allgemeinen vereinfacht; die Morphosyntax und der Wortschatz sind jedoch konservativer.

Im Allgemeinen ersetzen soziale Medien nicht die klassische bürokratische Kommunikation, sondern setzen sich das Ziel, sie zu ergänzen, um die bürokratischen Inhalte verständlicher zu machen.

Stichwörter:

Soziale Medien, Universitätsverwaltung, Amtssprache, Formalität, Informalität, Verständlichkeit

Parole chiave:

social media, amministrazione universitaria, lingua burocratica, formalità, informalità, comprensibilità

1. Oggetto di studio

La variazione di registro nella comunicazione digitata, e in particolare la compresenza di tratti formali e tratti informali, è un tema sviluppato nelle ricerche sulle forme di scrittura elettronica (Cerruti et al. 2011; Pistolesi 2018).

La dicotomia formale-informale pertiene alla dimensione diafasica della variazione linguistica, con il polo formale che rappresenta il versante "alto" e il polo informale il versante "basso". La formalità non origina dalla competenza nativa del parlante, ma è frutto di acquisizione in situazioni di apprendimento (Moretti 2011). Anche sul versante dei sottocodici, l'acquisizione delle varietà più sostenute, come il linguaggio burocratico, non avviene nel corso della socializzazione primaria (e per questo è patrimonio solo di una parte dei parlanti). I *social media* appaiono, al contrario, come il regno dell'informalità, che trasferisce nella forma scritta tratti precipui dell'oralità.

Quello del rapporto tra formalità e informalità si rivela, quindi, un tema rilevante dell'attuale discorso pubblico, veicolato attraverso nuovi e vecchi *media*; come ha osservato Bazzanella (2011: 73), "molto spesso compaiono, in modo più o meno prevedibile, dei termini o delle espressioni di registro informale all'interno di tipi di testo da cui ci aspetteremmo un registro formale"; ma accade anche il contrario e si incontrano tratti di formalità, anche alta, in tipi di testo fondamentalmente informali (quali sono tipicamente quelli che si trovano nei *social media*), quando gli emittenti sono istituzioni pubbliche.

Nei siti e nei profili delle istituzioni pubbliche, infatti, la pressione del tradizionale stile burocratico, di alta formalità, confligge con le consuetudini stilistiche che si stanno consolidando nella scrittura digitata, che si pone sempre più come una nuova forma di scrittura "modellizzante rispetto a quella istituzionale" (Pistoletti 2018: 24).

Il tema risulta particolarmente cruciale nella comunicazione istituzionale nei social, ancor più se l'istituzione emittente è un'università, che, quando si rivolge a studenti, mira a un destinatario che ha un'alta e consolidata familiarità con la comunicazione elettronica.

Il tema risulta interessante, sia sul piano descrittivo sia su quello applicativo, ma risulta poco studiato.

2. Stato degli studi

In occasione di attività di formazione rivolte al personale delle università (i corsi per gli addetti alle Segreterie per gli studenti, organizzati alla "Sapienza" di Roma nel 2006 e nel 2008 dal COINFO, Consorzio Interuniversitario sulla Formazione), avevamo raccolto (ma non pubblicato) esempi di post prodotti da diverse università, soprattutto in profili gestiti da strutture periferiche, nei quali ricorrevano scelte linguistiche, spesso inconsapevoli, inadeguate alla ufficialità della fonte che emette il messaggio o, in prospettiva opposta, alle caratteristiche comunicative del mezzo utilizzato per la diffusione del messaggio.

Erano stati individuati, empiricamente, tre tipi di scelte linguistiche (gli esempi provengono da post pubblicati tra il 2016 e il 2018 nei profili Facebook delle segreterie didattiche, rispettivamente, dell'Università di Padova, dell'Università di Roma Tor Vergata, dell'Università della Tuscia):

a. adozione di uno stile amichevole, adeguato al *medium* utilizzato (anche in alcune scelte linguistiche, come, nel caso che segue, nella punteggiatura della prima frase, con un uso sovraesteso della virgola), ma non conforme alle caratteristiche tradizionali di una comunicazione ufficiale:

QUESTIONARIO GOOD PRACTICE STUDENTI

Aiutaci a migliorare l'efficienza dei servizi amministrativi, compila il questionario con la tua opinione.

Dal 14 giugno al 7 luglio 2016 chiediamo agli studenti di compilare un questionario on line: riceverete nella casella di posta elettronica di Ateneo un messaggio con il link per compilare la Customer studenti.

b. riproposizione meccanica di testi redatti secondo le regole in uso nel linguaggio amministrativo, senza alcun adeguamento al *medium* utilizzato:

ANNULLAMENTO DELLA DOMANDA CAUTELATIVA

Se lo studente non riesce a laurearsi entro l'ultima sessione utile per l'a.a. 2016/2017, dovrà tornare alla sua pagina personale della piattaforma DELPHI (<https://delphi.uniroma2.it>) e selezionare "Rinuncia alla Domanda Cautelativa". Il sistema annullerà la domanda "Cautelativa", procederà con l'iscrizione dello studente all'a.a. 2017/2018 e genererà il bollettino relativo alla prima rata delle tasse universitarie che dovrà essere pagata e convalidata affinché il sistema possa generare il bollettino relativo alla rata successiva. Le rate (prima e seconda rata) devono essere pagate comunque entro e non oltre l'8 giugno 2017. Si ricorda che per ogni ritardato pagamento sarà generata un'indennità di mora pari a €100,00 che verrà addebitata sempre sulla rata successiva. Si ricorda che lo studente che abbia presentato "domanda cautelativa", per ottenere la riduzione delle tasse e dei contributi in base al reddito nel caso in cui non riuscisse a laurearsi in tempo utile, dovrà comunque, attraverso la propria area riservata del portale Urbi, provvedere ad autorizzare l'Ateneo ad acquisire dalla banca dati dell'INPS, l'attestazione ISEE-Università richiesta entro il 15 dicembre 2017. Nel caso di rinnovo dell'iscrizione all'a.a. 2017-18 senza aver chiesto l'ammissione al differimento dei termini di iscrizione, sarà comunque possibile una richiesta tardiva presentandola formalmente alla Segreteria Studenti di competenza che ne verificherà i requisiti per l'accettazione.

c. produzione di testi ibridi, nei quali comunicati redatti secondo lo stile tradizionale sono accompagnati da segnali paragrafematici tipici della comunicazione attraverso i social:

!!AVVISO IMPORTANTE!!

➡ CONDIVIDETE GRAZIE! ✓

Si comunica che il Rettore ha autorizzato la proroga del termine di pagamento della seconda rata delle tasse per l'a.a. 2017/2018 al 29 giugno 2018. Il pagamento oltre la predetta data comporterà l'applicazione della mora per il ritardo.

La criticità del rapporto tra alta formalità della lingua burocratica e l'informalità tipica dei *social media* è stata individuata anche in amministrazioni di altra natura. In Cortelazzo (2021: 109-110) uno dei "mostri linguistici" illustrati nel capitolo omonimo è costituito da un post nella pagina Facebook del Comune di Monfalcone: nel testo analizzato, che fa parte del "modernissimo ambiente dei social viene travasata la più tradizionale e ingessata scrittura burocratica".

Sulla dicotomia formale vs informale nella comunicazione elettronica possiamo far riferimento ai contributi contenuti in Cerruti et al. (2011) nel quale rifluiscono alcuni interventi presentati in una giornata di studio dell'anno precedente. Non si trovano tracce, però, della prospettiva che verrà affrontata in questo lavoro, sia perché le ricerche accolte nel volume si occupano dei generi di scrittura elettronica più vitali in quegli anni (chat, blog, commenti a post e articoli on line), sia perché gli scriventi di cui si analizzano le produzioni linguistiche sono scriventi comuni e non scriventi istituzionali. A sua volta il volume di Cattani & Sergio (2018), che si occupa proprio della comunicazione pubblica nell'era

digitale, è tutto orientato alla descrizione e alla valutazione di alcuni siti di istituzioni pubbliche e non fa riferimento ai *social media*. Ma dall'insieme dei testi esaminati in quel volume emerge una realtà nella quale a *nuove forme* continuano a corrispondere *vecchi vizi*, come indica, icasticamente, il titolo di Lubello (2018).

3. Obiettivi della ricerca

In questo articolo esponiamo i risultati di un'indagine preliminare su un campione di profili *social* istituzionali di università italiane. L'obiettivo è quello di valutare quali tipi di contenuti amministrativi vengono veicolati attraverso i profili *social* delle Università e come viene affrontato il conflitto tra formalità tipica della varietà burocratica dell'italiano e informalità dominante nei *social media*.

È stato scelto un piccolo campione di università, costituito sulla base della classifica delle università italiane pubblicata dal Censis (Centro Studi Investimenti Sociali) per il 2023/24 (Censis 2023). Le università prese in esame sono quelle collocate al primo posto per ogni categoria (dimensionale e tipologica).

Si tratta delle seguenti università:

- Mega atenei statali: Università di Bologna
- Grandi atenei statali: Università di Pavia
- Medi atenei statali: Università di Trento
- Piccoli atenei statali: Università di Camerino
- Politecnici: Politecnico di Milano
- Università non statali: Università Bocconi di Milano.

Di queste università, l'Università Bocconi ha scelto di scrivere i post in inglese. Non discuteremo in questa sede l'opportunità e l'efficacia di questa scelta. Ci sono implicazioni sotto il profilo generale della presenza sempre maggiore della lingua inglese nelle attività delle università in ambito didattico e comunicativo, oltre che in quello, da tempo consolidato, della scrittura scientifica; ma ci sono anche implicazioni più strettamente tecniche, che riguardano principalmente le conseguenze che la prevalenza di post in inglese in un profilo *social* geolocalizzato in Italia potrebbero creare all'algoritmo che stabilisce quali contenuti mostrare prioritariamente all'utente. Fra le ricadute discutibili vi è anche la circostanza che Facebook offre all'utente italiano, come prima opzione, una traduzione automatica del testo e non un testo redatto in italiano da uno scrivente umano. Indipendentemente da queste osservazioni, non potremo tener conto dell'Università Bocconi perché le sue scelte linguistiche non sono conformi alla prospettiva di questo lavoro.

Sono stati valutati i profili *social* nel loro complesso (attraverso l'osservazione della produzione di contenuti nell'agosto 2023) e sono stati analizzati i testi dei post di argomento amministrativo pubblicati nel periodo giugno-settembre 2023.

Data la limitatezza del corpus, l'analisi è stata di tipo qualitativo. Nella trascrizione dei testi citati abbiamo rinunciato a riportare emoticon e altri elementi iconici.

Dopo un richiamo ad alcuni dati consolidati sulla presenza delle università italiane nei social (paragrafo 4), presenteremo alcuni dati sulle strategie e sul grado di coinvolgimento (*engagement*) delle università che costituiscono il campione (paragrafo 5), come premessa all'analisi dei testi raccolti, sia sul piano dei contenuti amministrativi veicolati (paragrafo 6), sia su quello delle scelte linguistiche attuate (paragrafo 7). Alla discussione dei risultati (paragrafo 8) fanno seguito alcune osservazioni sul rapporto tra la scarsa leggibilità dei testi amministrativi, anche universitari, e la diffusione delle comunicazioni istituzionali (paragrafo 9).

4. La presenza delle università nei *social media*

Nel 2013 il "Nexa Center for Internet & Society" ha effettuato una mappatura sulla presenza delle università italiane su Facebook e Twitter, allora i social network maggiormente popolari in Italia (Oppici et al. 2014). L'indagine ha riguardato 96 università (67 pubbliche, 18 private, 11 private telematiche). L'80% delle università indagate aveva almeno un account su Facebook, il 76% ne aveva almeno uno su Twitter. Mentre la presenza su Facebook appare indipendente dalla dimensione dell'ateneo, la presenza su Twitter dipendeva da questo fattore: la presenza di università di dimensione media (cioè con una popolazione studentesca tra 5.000 e 10.000 persone) raggiungeva l'88%, contro il 77% delle università di dimensioni maggiori e il 56% di quelle di dimensioni minori. La maggior parte degli account è stata aperta tra il 2010 e il 2012. Inoltre, il 61% delle università era presente su YouTube con un proprio canale. Per lo più la presenza delle università sui social era gestita da uffici afferenti all'area della comunicazione esterna degli Atenei (uffici etichettati come uffici comunicazione o pubbliche relazioni, oppure uffici orientamento).

I contenuti trasmessi attraverso i social sono di diversa natura. Principalmente appartengono a tre categorie: promozione e documentazione di eventi promossi dall'università, presentazione dell'offerta formativa, informazioni amministrative per gli studenti.

Ai profili aperti dagli uffici centrali delle università si affiancano quelli relativi alle strutture periferiche (dipartimenti, corsi di studio, scuole o facoltà), oltre a profili non ufficiali, aperti da gruppi spontanei di studenti, ricercatori, *alumni*, *spin-off*.

Lo sviluppo dei profili ufficiali universitari nei social è stato accompagnato dalla creazione di uffici dedicati alla comunicazione, spesso gestiti da personale (anche esterno) formato anche nel campo della comunicazione attraverso i social. Questo ha ridotto il dilettantismo della redazione dei post, con

conseguenze prima di tutto sul tipo di contenuti trasmessi con questi mezzi di comunicazione.

Oggi, le università sono presenti su più social, con una tendenza generale a privilegiare Instagram per le comunicazioni agli studenti e Facebook per le comunicazioni rivolte a un pubblico più ampio. Sono poche le università che utilizzano anche Tiktok, notoriamente il social più usato dalle generazioni più giovani (si segnalano, da questo punto di vista, l'Università di Padova e la LUISS di Roma).

5. Strategie ed *engagement* delle università esaminate

Non tutte le università che fanno parte del campione analizzato riescono a differenziare la comunicazione tra i diversi social e, corrispondentemente, lo stile di scrittura (o, per usare la terminologia in uso tra chi si occupa di comunicazione nei social, il tono di voce). Appare però curata e positiva la strategia dell'Università di Bologna, che sembra individuare Instagram come social per comunicare agli studenti in corso e Facebook per comunicare agli ex studenti e alla società esterna e che, a differenza della maggior parte delle altre università, non duplica i contenuti tra le diverse piattaforme, ma dedica contenuti autonomi a ognuna di esse. Un'attenta strategia emerge anche dalla lettura dei contenuti del Politecnico di Milano, che, pur ricorrendo, in generale, a un tono freddo e istituzionale, debolmente adattato nel passaggio da una piattaforma all'altra, specializza la sua presenza sui diversi social, per esempio utilizzando YouTube come contenitore. L'Università di Pavia si caratterizza per la presenza nella gamma più ampia di social network (è presente anche su Flickr, utilizzato come archivio digitale).

Le cinque università esaminate presentano un grado diverso di coinvolgimento, che può essere misurato con l'indice ER, *Engagement Rate* (che è la media dei like e dei commenti degli ultimi post, a parte l'ultimo, diviso per il numero dei follower del profilo esaminato). L'indice ER non è privo di limiti (dovuti principalmente al fatto che esamina solo gli ultimi post, mentre considera il numero complessivo di follower che, nel caso di profili aperti da molto tempo, comprende anche follower da tempo silenti), ma ci offre comunque un orientamento generale sul grado di *engagement*. Prendendo come riferimento Instagram (in quanto piattaforma social più significativa per il rapporto con gli studenti), l'università che presenta l'ER più alto tra quelle prese in esame è il Politecnico di Milano che, con quasi 117.000 follower, ha un ER del 3,15% (contro una media generale dell'1,7% dei profili con più di 100.000 follower). Anche l'Università di Bologna (che ha circa 136.000 follower e ricade, quindi, nella stessa categoria dimensionale) ha un ER superiore alla media (2,88%). Le altre tre università, invece, che appartengono alla categoria che comprende i profili che hanno tra i 10.000 e i 100.000 follower (con ER medio del 2,4%), si collocano tutte al di sotto del valore medio della categoria: Pavia, che raggiunge

quasi i 39.000 follower, ha un ER dell'1,53%; Trento con quasi 20.000 follower ha un ER dell'1,78%; Camerino con circa 11.000 follower ha un ER dell'1,09%.

Per tutte la lingua più usata è l'italiano (ma un buon numero di testi viene proposto anche in traduzione inglese). Lo stile prevalente è quello amichevole, adeguato al mezzo utilizzato (con l'uso del *tu* per rivolgersi ai destinatari), ma non mancano testi freddi e istituzionali, anche se in misura contenuta. Tranne qualche eccezione, non pare riconoscibile una strategia linguistica differenziata in relazione alle diverse piattaforme (che dovrebbe derivare da un chiaro riconoscimento del *target* ideale per ciascuna di esse).

6. Tipologia dei post di contenuto amministrativo

Se questo è il panorama generale della presenza delle università sui social network, in questo lavoro desideriamo soffermarci sui post che contengono informazioni di natura amministrativa (procedure di immatricolazione e iscrizione, bandi per specifici benefici, avvisi relativi all'offerta formativa). È nei post con questi contenuti che entrano potenzialmente in collisione le forme comunicative e linguistiche tipiche dei social (orientate quindi all'informalità) con le consuetudini del linguaggio amministrativo (orientate per lo più all'alta formalità, spesso con scelte dettate proprio dalla volontà di accrescere il tasso di formalità). Questa doppia polarità della comunicazione amministrativa nei social rappresenta bene l'antitesi che si realizza anche nelle interazioni reali, quando si scontrano le esigenze e le abitudini legate al linguaggio ordinario degli utenti studenti e quelle legate al linguaggio tecnico, o semitecnico, degli uffici amministrativi.

Abbiamo esaminato i post di argomento amministrativo presenti nella piattaforma Instagram delle cinque università che usano i social (anche) in italiano. Tutte le università usano Instagram come palcoscenico per la promozione dell'immagine dell'università, sia sul piano delle iniziative didattiche sia su quello dei risultati dell'attività scientifica di maggiore rilevanza e di maggiore interesse per studenti e società civile; per la diffusione della voce ufficiale dell'università (per es. con interviste al Rettore o ad altri docenti che rappresentano organi di governo o di gestione a livello centrale o periferico); per le campagne informative di taglio divulgativo; per richiamare le più importanti scadenze amministrative.

Il peso della componente amministrativa nel panorama informativo diffuso attraverso i social network è diverso da ateneo ad ateneo: quasi assente nel profilo Instagram del Politecnico di Milano, orientato quasi esclusivamente alla promozione e alla celebrazione delle iniziative dell'ateneo; debolmente presente (e quasi esclusivamente come vetrina sulla quale richiamare le più classiche informazioni già presenti sul web) nei profili delle Università di Pavia e Camerino; inserito in una logica più complessa nei profili delle Università di Trento e, soprattutto, Bologna.

Possiamo classificare i post di argomento amministrativo in tre categorie fondamentali.

La prima è costituita da post che introducono temi di rilevanza amministrativa (o che comunque scaturiscono da specifici atti di natura amministrativa), senza alcun richiamo alle fonti primarie (bandi, decreti), considerati noti o irrilevanti per la diffusione dell'informazione sui social.

È il caso del promemoria per la partecipazione al voto per l'elezione delle rappresentanze studentesche del Politecnico di Milano (indetto con un decreto rettorale del 23 marzo 2023, scritto in un densissimo burocratese). Il promemoria è stilato senza alcuna concessione allo stile burocratico:

Oggi 24 maggio ultimo giorno per votare per l'elezione dei rappresentanti degli studenti all'interno degli organi accademici del Politecnico di Milano e dei rappresentanti dei dottorandi nel Consiglio della Scuola di dottorato, per il biennio 2023/2025.

Vota fino alle 19.00 tramite i servizi online!

La seconda è costituita da post che enunciano il tema della procedura amministrativa sulla quale verte l'informazione sui social, senza dilungarsi in particolari dettagliati, per i quali si rimanda, spesso in modo generico, alle informazioni presenti nel sito dell'università. Possiamo portarne due esempi: il primo, più strettamente informativo, dell'Università di Trento; il secondo, più debitore allo stile pubblicitario, dell'Università di Pavia:

Sono stati pubblicati due nuovi bandi di UniTrento per il Servizio Civile Universale provinciale (@scuptrento):

- Il progetto Sport dell'Università di Trento - Nona edizione
- Il progetto Eventi dell'Università di Trento - Seconda edizione

È possibile presentare la propria candidatura entro il 21 luglio.

Link in bio

Nel lavoro di oggi, il più grande valore è la continuità della formazione. Libera il tuo potenziale e iscriviti ai Master e ai corsi post laurea dell'Università di Pavia!

La nostra offerta formativa d'eccellenza è studiata per essere sempre aggiornata e al passo con le novità in tutti i settori professionali. Fai crescere le tue competenze con una preparazione all'avanguardia!

Scopri di più sul nostro sito e richiedi informazioni portale.unipv.it/it

La terza categoria, infine, è quella che non si limita a richiamare il tema della procedura amministrativa, ma ne riassume, con maggiore o minore dettaglio a seconda dei casi, le caratteristiche fondamentali (per es. oggetto, scadenze, requisiti di studentesse e studenti potenzialmente interessati), rinviando per gli ulteriori dettagli al sito dell'università. Un esempio di questa categoria ci proviene dall'Università di Camerino, ed è costituito da un'immagine, in gran parte ripresa testualmente nel post:

Assegnazione di un contributo ministeriale **per le spese di locazione abitativa** sostenute dalle studentesse e dagli studenti **FUORI SEDE** per l'anno 2023.

Per accedere al beneficio sono richiesti:

- la residenza in luogo diverso rispetto a quello in cui è ubicato l'immobile locato
- l'indice della situazione economica equivalente (ISEE) per prestazioni per il diritto allo studio universitario **non superiore a 20.000 euro**

La domanda di partecipazione dovrà essere inoltrata **entro il 9 agosto 2023** al seguente link: <http://miiscrivo.unicam.it/miiscrivo/node/59>.

I post della terza categoria, e in parte quelli della seconda, rappresentano un corpus, per quanto limitato, date le ridotte dimensioni di ogni post, per valutare quante e quali caratteristiche del linguaggio amministrativo sopravvivono nel passaggio dai supporti tradizionali ai supporti social.

7. Sopravvivenze di linguaggio amministrativo nei post universitari su Instagram

Le caratteristiche stilistiche dei post di contenuto amministrativo presenti nei profili social permettono di ritenere che, in genere, questi post siano redatti da chi opera nel campo della comunicazione: lo stile, infatti, è del tutto analogo a quello dei post di altro argomento presenti nei profili. Per questo può essere interessante verificare quali tra le caratteristiche sintattiche e lessicali del linguaggio amministrativo vengono espunte quando la redazione dei testi viene trasferita dalle mani dei burocrati a quelle dei comunicatori e quali sopravvivono a questo trasferimento.

Il mutamento più rilevante riguarda la sintassi. Risultano fattori degni di interesse la lunghezza delle frasi, le nominalizzazioni, le forme di spersonalizzazione, la cancellazione dei funzionali. Sul piano lessicale vanno indagati l'iperprecisionismo, la vaghezza, la tecnicità non necessaria.

Nei post, la lunghezza delle frasi è decisamente più ridotta di quella che si riscontra abitualmente nei testi amministrativi; inoltre, ed è il dato più significativo, la sintassi rinuncia quasi completamente alla subordinazione.

Si verifica, però, il paradosso che l'unico post caratterizzato da lunghezza frasale è quello complessivamente meno burocratico, cioè l'avviso del Politecnico di Milano sulle elezioni studentesche riportato sopra: la prima frase si estende per 38 parole (ben oltre, quindi, il limite delle 20-25 parole ritenuto ideale per permettere la lettura agevole di una frase). Anche considerando la media della lunghezza dell'insieme delle frasi del testo giungiamo al valore di 24 parole per frase, il più alto tra i post riportati (la media, arrotondata, degli altri testi oscilla tra il 10 del post di Trento, il 14 di quello di Pavia, il 20 di quello di Camerino; e nessuna frase di questi testi supera la misura delle 22 parole). Ancor più significativa è la struttura sintattica dei post (compreso, a questo proposito, quello del Politecnico di Milano), che presentano sporadicamente proposizioni secondarie e, quando le presentano, sono in tutti i casi delle proposizioni infinite.

Alla semplicità della struttura sintattica si accompagna un'attenta segmentazione, attraverso elenchi puntati, delle frasi più lunghe. Si veda questo post dell'Università di Trento:

Collaborazioni studentesche "150 ore" - Scadenza candidature online: 8 ottobre 2023

Sono pubblicati i bandi di concorso per attività di collaborazione a tempo parziale ("150 ore") a favore delle strutture accademiche e dell'Opera Universitaria, per l'anno accademico 2023/24.

I bandi di concorso sono suddivisi orientativamente in sette macro-aree:

- Attività amministrative
- Attività informatiche
- Attività di orientamento
- Attività specialistiche
- Accompagnamento e supporto persone con disabilità
- Attività nell'ambito di iniziative formative rivolte a studenti di scuola superiore diverse dall'attività di orientamento
- Attività a supporto di strutture di Opera Universitaria

Le studentesse e gli studenti interessati e in possesso dei requisiti previsti dai vari bandi potranno fare domanda entro l'8 ottobre 2023.

Info e bandi -> link in bio

La frase centrale di questo testo (quella che inizia con "I bandi di concorso sono suddivisi orientativamente in sette macro-aree") è formata, a rigore, da 55 parole, in virtù dell'elenco di attività previste, che si presentano come apposizioni di *sette macro-aree*. Tuttavia, la presentazione sotto forma di elenco puntato garantisce a ciascun membro dell'accumulazione un forte grado di autonomia, tale da permettere di superare le difficoltà di lettura e comprensione potenzialmente create dalla lunghezza della frase.

Proprio la presenza di accumulazioni nominali evidenzia un tratto che, invece, si trasferisce pesantemente dal piano della scrittura amministrativa classica a quella sui social: l'ampio utilizzo della nominalizzazione, che, tra l'altro, ben si presta a essere inserita in elenchi. Un analogo ricorso a elenchi puntati (sia pur quantitativamente più ridotti), caratterizzati da nominalizzazione, si riscontra nel post dell'Università di Camerino relativo al contributo per l'alloggio che abbiamo riportato sopra (ci riferiamo all'elenco dei requisiti per ottenere il contributo).

In un post dell'Università di Bologna, che ha le caratteristiche di autopromozione del profilo Instagram, si trova un altro tipo di accumulazione nominale, che assume le forme dell'accumulazione caotica:

Ti stai iscrivendo all'Università di Bologna?

Scopri tutto quello che ti serve su uffici da contattare per iscrizioni e scelta del corso, ammissioni, immatricolazioni, bandi, borse di studio, agevolazioni e tanto altro, nelle nostre storie in evidenza.

Un'altra struttura che sfrutta la funzione dell'elenco puntato di frazionare la complessità sintattica si trova in un altro post dell'Università di Trento:

Pubblicato sul sito di Opera Universitaria il nuovo bando per la richiesta di borsa di studio, posto alloggio ed esonero tasse A.A. 2023/2024

Sarà possibile compilare la domanda online a partire dal 10 luglio 2023 indipendentemente dall'effettiva immatricolazione all'A.A. 2023/2024 e inviarla in maniera definitiva entro le seguenti scadenze:

- > entro il 7 agosto 2023 se si intende anche confermare il posto alloggio attualmente occupato
- > entro il 21 agosto 2023 se si intende chiedere anche il posto alloggio (nuove assegnazioni)
- > entro l'11 settembre 2023 per la domanda di borsa studio ed esonero tasse
- > entro il 5 ottobre 2023 per coloro che si iscrivono al primo anno del corso di laurea triennale in Educazione Professionale
- > entro il 30 novembre 2023 per coloro che sono iscritti o intendono iscriversi ai corsi di dottorato

Per saperne di più consulta il sito di Opera Universitaria!

Link in bio

In questo post, la frammentazione sintattica, che permette una lettura autonoma dei singoli punti, fa da contraltare alla permanenza di un altro tratto della scrittura burocratica, la spersonalizzazione, attuata, in questo caso, prevalentemente attraverso l'uso dell'impersonale ("se si intende anche confermare il posto alloggio attualmente occupato"). Si noti la realizzazione di tattiche redazionali incoerenti: all'ultimo punto, infatti, si usa il pronome dimostrativo *coloro*, che attenua il tono impersonale; questa scelta morfosintattica potrebbe essere usata, anche per dare omogeneità al testo, pure nei punti precedenti.

In generale, nonostante la tendenza a rivolgersi con il *tu* al destinatario, permangono nei post varie forme di spersonalizzazione; oltre all'impersonale appena documentato, risulta molto usato il passivo senza indicazione dell'agente ("è stato pubblicato il bando", "le domande possono essere presentate") e non mancano frasi totalmente nominalizzate ("Scadenza per la presentazione delle domande"). Dal profilo dell'Università di Camerino:

Bando delle Attività culturali, sociali e ricreative per la comunità studentesca

È stato pubblicato il bando delle Attività culturali, sociali e ricreative per la comunità studentesca. Le domande possono essere presentate da associazioni studentesche, cooperative studentesche universitarie, circoli universitari.

Scadenza per la presentazione delle domande: 5 ottobre 2023.

Sopravvivono anche usi morfosintattici tradizionalmente ricorrenti nel linguaggio amministrativo, come la cancellazione della preposizione articolata in *esonero tasse* o *form di richiesta accreditamento*.

Sul piano lessicale permangono tecnicismi, pseudotecnismi del linguaggio amministrativo (per es. l'iperprecisionismo della locuzione *spese di locazione abitativa*, la vaghezza di *soluzione abitativa* o la tecnicità di *indennità di mora*) e tecnicismi collaterali (per es. "accedere al beneficio").

Le caratteristiche citate accomunano i testi estratti dai profili delle Università di Camerino, Pavia, Trento e del Politecnico di Milano. Una strategia molto diversa risulta attuata, invece, dall'Università di Bologna. Per quanto alcune delle permanenze del linguaggio amministrativo si trovino anche nei suoi post (impersonali, nominalizzazioni, tecnicismi aggirabili), nella maggior parte dei post è palese un radicale mutamento di genere testuale nel passaggio dal testo burocratico al testo sui social, che si realizza, ad esempio, trasformando le indicazioni dei bandi in concise istruzioni operative:

Sono aperte le immatricolazioni ai Corsi di Laurea a libero accesso.

- 1 Leggi l'Avviso di ammissione sul sito del corso, nella sezione Iscriverti.
- 2 Iscriviti alla prova di verifica delle conoscenze (molti corsi richiedono il TOLC).
- 3 Immatricolati entro il 28 settembre o, con indennità di mora, entro il 23 novembre (salvo diverse indicazioni riportate nell'avviso di ammissione).
- 4 Hai qualche dubbio? contatta i/le Tutor di accoglienza e orientamento.

8. Discussione dei dati emersi

I risultati di questa indagine preliminare indicano che la fisionomia linguistica dei post di argomento amministrativo pubblicati nei profili social delle Università rappresentano un oggetto di studio interessante, che meriterebbe di essere approfondito con un allargamento del corpus in due direzioni: da una parte l'estensione del numero di Università oggetto di analisi, dall'altra l'ampliamento del periodo di osservazione e, quindi, del numero di testi esaminati.

Possiamo, tuttavia, ritenere almeno provvisoriamente assodato che la comunicazione sui social delle università presenta gradi diversi di permanenza delle caratteristiche del linguaggio burocratico nei diversi livelli in cui si articola il testo:

- la testualità mostra, in alcuni casi, un rilevante mutamento, in quanto passa dalla usuale strutturazione assiomatica del testo primario, che presenta in astratto le modalità per eseguire una procedura, a quella di un testo che assume in pieno le caratteristiche di un testo di istruzioni;
- la sintassi presenta una generale semplificazione, sia in termini di lunghezza delle frasi, sia in termini di netto abbassamento del tasso di subordinazione; la leggibilità delle frasi che contengono accumulazioni è agevolata dal ricorso a espedienti grafici, come l'elenco puntato;
- la morfosintassi risulta essere più conservativa, in quanto compaiono con frequenza impersonali, costruzioni passive, nominalizzazioni;
- il lessico è caratterizzato dalla presenza, anche in testi brevi come i post esaminati, soprattutto di pseudotecnismi e tecnicismi collaterali.

Questi elementi possono essere considerati, al tempo stesso, i risultati più rilevanti di questa ricerca preliminare e le linee guida per pianificare una ricerca di più ampio respiro.

9. L'informazione su temi amministrativi tra ufficialità e comunicazione

Sono, però, possibili anche osservazioni su un tema dibattuto nelle discussioni sui testi amministrativi, quello della riformabilità del loro linguaggio, cui si contrappone una prospettiva diversa, quella della sua irrimediabilità e della necessità di affiancarvi una attività di comunicazione che renda conoscibili agli interessati i contenuti dell'attività amministrativa.

Nel dibattito sulla semplificazione del linguaggio amministrativo (e in quella, parallela, sulla semplificazione del linguaggio normativo) si affrontano due posizioni: da una parte quella che reclama un adeguato sforzo dell'amministrazione pubblica per rivoluzionare il tradizionale stile di scrittura, in direzione di un avvicinamento del linguaggio burocratico alla lingua comune (questa posizione è stata alla base, esattamente trent'anni fa, della proposta avanzata dall'allora ministro Sabino Cassese e concretizzatasi nel *Codice di stile* da lui promosso: *Codice di stile* 1993), dall'altra quella di chi ritiene irrealizzabile, o addirittura possibile fonte di equivoci e di malfunzionamento delle procedure, riformare lo stile dei testi normativi e, di conseguenza, di quelli amministrativi e sostiene che l'unica soluzione per rendere intellegibili ai destinatari le decisioni normative o amministrative che li riguardano sia quella di affiancare ai testi ufficiali delle autorevoli attività di divulgazione e comunicazione, che diffondano tra i destinatari i contenuti principali delle disposizioni emanate (Zucchelli 2004; Zaccaria 2023).

Le università sembrano aver imboccato proprio questa strada. Nella amministrazione pubblica italiana è stata notata una vera e propria retromarcia rispetto agli sforzi attuati nei primi anni del secolo per cercare di riformare la scrittura amministrativa (Cortelazzo 2021: 69-74). Questa retromarcia ha riguardato anche le università, qui con un aggravamento delle complessità linguistiche e testuali originato dall'inserimento in molti testi amministrativi di stereotipi, anche linguistiche, legate ai processi di assicurazione della qualità, sempre più formalizzati.

Il web e i social hanno rappresentato per molte amministrazioni lo spazio nel quale mitigare, se non proprio superare, le barriere linguistiche che si sono ripresentate nei testi amministrativi italiani (Cattani & Sergio 2018). Questo è particolarmente vero per le università, che trovano nel web un ambiente adeguato allo sviluppo delle attività scientifiche e didattiche (ancor più dopo l'esperienza totalizzante degli anni del Covid), ma anche di quelle informative e comunicative.

Dall'esperienza di comunicazione sui social possono derivare utili insegnamenti per limare le caratteristiche che rischiano maggiormente di costituire una barriera per la lettura e la comprensione dei testi amministrativi (in primo luogo la riduzione della complessità sintattica dei testi, che nulla ha a che vedere con la tecnicità della redazione dei testi istituzionali).

Ma dalle esperienze condotte in concreto dalle università emerge anche che proposte come quelle di Zucchelli (2004) o Zaccaria (2023) oggi devono essere affrontate in un quadro comunicativo e, per quel che ci riguarda, testuale più complesso di quanto si possa pensare: c'è il piano primario, degli atti istituzionali; c'è il piano divulgativo, oggi rappresentato dai siti web istituzionali; c'è il piano della comunicazione rapida ed efficace rappresentata dai social.

Questi ultimi possono essere solo una vetrina di prima informazione e, in quanto tale, dovrebbero riuscire a rinunciare, ancor più di quanto accada oggi, a tratti linguistici esclusivi del linguaggio amministrativo. Il luogo per la divulgazione delle informazioni istituzionali è il web, che funge anche da deposito della documentazione primaria (decreti, delibere, regolamenti), per i quali sembra sempre più difficile sfondare il muro della inintelligibilità.

Un esempio della moltiplicazione dei piani, ma anche della coerenza che una università può raggiungere nella comunicazione istituzionale è data dalla strategia comunicativa dell'Università di Bologna.

Nel post riportato poco sopra, è possibile vedere un appello diretto a chi vuole iscriversi all'università, con la presentazione, sotto forma di sinteticissime istruzioni, delle azioni da compiere. Passando alla corrispondente pagina web, l'approccio comunicativo è lo stesso, pur in presenza di un grado maggiore di complessità: lo studente o la studentessa viene appellato con il *tu*, le informazioni vengono organizzate per punti numerati, come sui social, la lunghezza media delle frasi è di 26 parole (<https://almaorienta.unibo.it/it/futuri-studenti/come-prepararti-ad-entrare-all-universita>), il tasso di subordinazione è bassissimo, il lessico tecnico è assente. Un livello di maggiore complessità caratterizza i testi primari (in questo caso il bando di ammissione; abbiamo esaminato quello di Lettere¹: la lunghezza media delle frasi scende a poco più di 21 parole per frase, ma è preponderante l'uso del passivo ("Per gli studenti non UE deve essere sostenuta la prova di conoscenza della lingua italiano", che include anche un refuso), anche quando la corrispondente frase attiva risulterebbe più immediatamente efficace ("Gli studenti non UE devono sostenere la prova di conoscenza della lingua italiana") o dell'impersonale ("Si ricorda che ogni comunicazione riguardante la prova verrà inviata alla casella di posta elettronica istituzionale Unibo"), che contrasta con l'uso del *tu* per appellare la studentessa o lo studente; è notevole l'uso di forme lessicali tipicamente burocratiche (locuzioni complesse come *nel caso (che)*, astratti

1 URL: https://corsi.unibo.it/s/3391/p/it/isciversi-al-corso-requisiti-tempi-e-modalita-1/bando-cdl-lettere-aa-23_24-firmato_.pdf

come *modalità*, sigle come OFA, tecnicismi collaterali come *assolvere* in riferimento agli obblighi formativi aggiuntivi) e, in senso contrario, si riscontrano sciatte espressive come "Ricorda che se non soddisfi il requisito di italiano entro il 23 novembre 2023 non potrai immatricolarti" (frase nella quale l'espressione *requisito di italiano per requisito della conoscenza della lingua italiana* appare decisamente informale).

Tuttavia, la sinergia con le strategie di divulgazione e comunicazione ha permesso di inserire all'interno del testo tradizionale spunti attivati dall'esperienza negli altri livelli di comunicazione, come l'anteposizione dei "passaggi fondamentali", secondo passi numerati, rappresentati da una grafica affine a quella usata nel web: 1. Registrati a Studenti Online; 2. Iscriviti alla prova di verifica delle conoscenze; 3. Verifica la data e l'ora della prova; 4. Immatricolati; 5. Assolvi eventuali OFA.

Nelle situazioni migliori, dunque, l'integrazione di vari piani di comunicazione permette di garantire ai destinatari la conoscenza dei contenuti amministrativi, ma permette anche una sia pur debole retroazione sulla redazione dei testi primari.

Se questa retroazione si rafforzasse, la discutibile (Cortelazzo 2021: 88) ipotesi di affiancare versioni divulgative agli immutati testi primari potrebbe essere condivisa, anche come mezzo per indurre gradualmente gli estensori dei testi primari ad abbandonare i tratti linguistici più lontani da quelli dell'italiano comune.

BIBLIOGRAFIA

- Bazzanella, C. (2011). Oscillazioni di informalità e formalità: scritto, parlato e rete. In M. Cerruti, E. Corino & C. Onesti (a cura di), *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica* (pp. 68-83). Roma: Carocci.
- Cattani, P. & Sergio, G. (a cura di) (2018). *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*. Milano: FrancoAngeli.
- Censis (2023) = *La classifica Censis delle Università italiane. Edizione 2023/2024*. Roma: Censis (online: https://www.censis.it/sites/default/files/downloads/Classifica%20Censis%20delle%20Università%20Italiane%202023-2024_0.pdf)
- Cerruti, M., Corino, E. & Onesti, C. (a cura di) (2011). *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica*. Roma: Carocci.
- Codice di stile* (1993) = *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio*. Roma: Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Funzione Pubblica.
- Cortelazzo, M. A. (2021). *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*. Roma: Carocci.
- Lubello, S. (2018). L'antilingua gode di buona salute: nuove forme, vecchi vizi. In Cattani, P. & Sergio, G. (a cura di). *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0* (pp. 31-43). Milano: FrancoAngeli.

- Moretti, B. (2011). I fondamenti del formale. In M. Cerruti, E. Corino & C. Onesti (a cura di), *Formale e informale. La variazione di registro nella comunicazione elettronica* (pp. 57-67). Roma: Carocci.
- Oppici, F., De Martin, J.C., Morando, F., Basso, S. & Futia, G. (2014). Social University - Le università italiane sui social network, *Nexa Working Paper No. 2014-1* (online: <https://nexa.polito.it/working-paper/2014-1>)
- Pistolessi, E. (2018). L'italiano in rete: usi, varietà e proposte di analisi. *Aggiornamenti*, 13, 17-26.
- Zaccaria, R. (2023). Il linguaggio del legislatore e della Corte costituzionale. *Rivista AIC* 1/2023, online: https://www.rivistaaic.it/images/rivista/pdf/1_2023_09_ConvegnoAic2022_04_Zaccaria.pdf.
- Zucchelli C. (2004). L'esperienza della Presidenza del Consiglio dei ministri. *Parlamenti regionali*, 12, 95-101.