

# La comunicazione istituzionale durante la pandemia

Il Ticino, con uno sguardo ai Grigioni

A cura di Angela Ferrari, Annalisa Carlevaro,  
Daria Evangelista, Letizia Lala, Terry Marengo,  
Filippo Pecorari, Giovanni Piantanida e Giulia Tonani

Introduzione di Christian Vitta, Raffaele De Rosa  
e Manuele Bertoli



Casagrande







Ricerca e formazione



# La comunicazione istituzionale durante la pandemia

Il Ticino, con uno sguardo ai Grigioni

A cura di Angela Ferrari, Annalisa Carlevaro,  
Daria Evangelista, Letizia Lala, Terry Marengo,  
Filippo Pecorari, Giovanni Piantanida e Giulia Tonani

Introduzione di Christian Vitta, Raffaele De Rosa e Manuele Bertoli



Edizioni Casagrande

Questo libro è stato pubblicato con  
il sostegno della Repubblica  
e Cantone Ticino (Aiuto federale  
per la lingua e la cultura italiana)  
e del Fondo nazionale svizzero per  
la ricerca scientifica.

Le Edizioni Casagrande  
beneficiano di un sostegno  
dell'Ufficio federale della cultura  
per gli anni 2021–2024

2024

© Edizioni Casagrande s.a.  
Bellinzona  
www.edizionicasagrande.com  
ISBN 979-12-5559-026-2



This work is licensed under  
the Creative Commons Attribution-  
NonCommercial-NoDerivs 4.0  
which means that the text may be  
used for non-commercial  
purposes, provided credit is given  
to the author. For details go to  
[http://creativecommons.org/  
licenses/by-nc-nd/4.0/](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

ISBN (PDF) 979-12-5559-027-9  
E-Book (PDF), DOI  
10.35263/casagrande-026-2

In copertina  
elaborazione grafica di Barbara Solari,  
Edizioni Casagrande, con icone  
create da Freepik (Goodware.std,  
Gstudioimagen, Natanaelginting)

Prima edizione  
gennaio 2024



## Indice

Premessa	
<i>Angela Ferrari</i>	11
Introduzione	
<i>Christian Vitta</i>	15
<i>Raffaele De Rosa</i>	17
<i>Manuele Bertoli</i>	21
Note sulla comunicazione istituzionale ticinese durante la pandemia	
<i>Renato Pizolli e Ivan Vanolli</i>	27

### Prima parte

#### Testi normativi tra Berna e Bellinzona

La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid della Confederazione elvetica	
<i>Letizia Lala</i>	51
La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid nel Canton Ticino	
<i>Letizia Lala</i>	75

### Seconda parte

#### Le informazioni tra lingua chiara e lingua facile

La chiarezza sintattica dei testi istituzionali ticinesi con obiettivo informativo. Una prima valutazione sintattica con metodologia automatica	
<i>Angela Ferrari e Giovanni Piantanida</i>	99

La lingua delle schede informative istituzionali. La chiarezza tra lessico, sintassi e testualità <i>Angela Ferrari</i>	113
Tra l'amministrazione e i cittadini: lingua e testualità delle <i>FAQ</i> svizzere sulla pandemia <i>Giovanni Piantanida</i>	133
Al di qua della chiarezza: alcune fragilità linguistiche dei testi informativi (con esempi tratti dai comunicati stampa dei Grigioni) <i>Angela Ferrari</i>	153
La Lingua facile: uno strumento comunicativo per le istituzioni durante la pandemia <i>Martina Oleggini e Michela Luraschi</i>	169

Terza parte  
Covid e Media

I cantoni svizzeri italofofoni sui social network in tempo di pandemia: alcune osservazioni linguistiche e testuali <i>Filippo Pecorari</i>	187
#covid19: specificità della comunicazione digitale sulle pagine social istituzionali ticinesi e grigionesi <i>Filippo Pecorari</i>	217
La parola alle istituzioni: i meccanismi di mitigazione e rafforzamento nelle Conferenze stampa sul Covid in Ticino <i>Terry Marengo e Giulia Tonani</i>	241
Narrazioni metaforiche della pandemia nei giornali online ticinesi <i>Daria Evangelista</i>	257
La pandemia nei giornali della Svizzera italiana: alcune considerazioni sul lessico <i>Annalisa Carlevaro</i>	273

La comunicazione istituzionale  
durante la pandemia



## Premessa

Riflettere sulla comunicazione istituzionale in Ticino  
in tempo di pandemia, tra politica, amministrazione e lingua  
*Angela Ferrari, Università di Basilea*

Il volume presenta i risultati di una ricerca finanziata dal Fondo nazionale Svizzero per la Ricerca Scientifica che verte sulla qualità della comunicazione delle istituzioni con i cittadini in Ticino durante i primi due anni della COVID<sup>1</sup> con uno sguardo ai Grigioni. Questa ricerca fa parte di un progetto più ampio che affronta la comunicazione istituzionale elvetica in lingua italiana (Berna, Bellinzona, Coira), e che vuole affrontarla non dal punto di vista quantitativo – cosa che è già stata fatta da Verio Pini<sup>2</sup> –, ma dal punto di vista qualitativo. L'obiettivo del progetto generale è dunque chiedersi non quanto parlino e scrivano in italiano le istituzioni svizzere in un paese plurilingue, ma come lo facciano. Il periodo preso in considerazione dall'analisi di cui qui si registrano i risultati va da febbraio 2020 a marzo 2022, e può essere riassunto mettendo in fila qualche data significativa. Riguardo alla cosiddetta prima fase, emergono queste date: il 25 febbraio 2020, primo caso di persona diagnosticata positiva al coronavirus in Ticino; l'11 marzo, proclamazione dello stato di necessità; i giorni tra il 19 e il 23 marzo, decisione di lockdown totale; il 4 maggio 2020, uscita dalle finestre di crisi. La seconda fase inizia nell'autunno del 2020, e sfocia nel gennaio-febbraio 2021 nella campagna vaccinale ad ampio raggio, a cui seguono poi i periodi dei vari richiami. Naturalmente, per tutti noi queste date, questi fatti non sono solo date, non sono solo fatti. La crisi sanitaria è stata inaspettata, eccezionale, violenta, caratterizzata da un'evoluzione rapida; tornano alla mente le paure, l'isolamento, le incertezze, le restrizioni della nostra libertà.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 'Del Covid' o 'della Covid'? L'Accademia della Crusca e la Cancelleria federale preferiscono il femminile per una questione filologica, perché di fatto la parola sottintesa, quella a cui rinvia la *d* finale di Covid, è *disease*, cioè malattia, e malattia è una parola femminile: Covid è l'acronimo di *CO*rona*V*irus *D*isease. Nei saggi qui proposti si oscilla tra le due forme, così come accade nella società pur con una netta preferenza del maschile nel parlato.

<sup>2</sup> Pini (2018).

<sup>3</sup> Per una narrazione più precisa condita di testimonianze dirette rimando volentieri al volume dei giornalisti Marco Bazzi e Andrea Leoni, *Bazzi/Leoni* (2020).

In questa situazione, anche alla luce di quello che sta succedendo in Italia e nella Svizzera interna – con tutte le code polemiche che ci sono state –, alle autorità politiche e alle istituzioni ticinesi in generale è subito chiaro che bisogna prestare un'attenzione assoluta alla comunicazione con i cittadini. Come ci ricorda il Consigliere di Stato Christian Vitta, che in quel periodo presiedeva il Consiglio, in una conferenza rivolta a un gruppo di apprendenti giornalisti, gli obiettivi che il Governo si prefigge di raggiungere sono fondamentalmente tre: informare, guidare, trasmettere fiducia. Per quanto riguarda l'informazione, si cerca di fare in modo che sia regolare e continua, che le scelte delle autorità siano il più possibile accompagnate dalle loro motivazioni, che si evitino i fraintendimenti, che si debba collaborare con i media. Quanto alla guida dei cittadini, occorre configurarsi come un punto di riferimento solido, bisogna fare in modo che si parli con una sola voce, si deve cercare di anticipare i fatti, occorre fare in modo che i cittadini sentano che tutto quello che viene messo in opera fa parte di un piano generale, che c'è insomma una regia globale e competente. Per quanto riguarda la fiducia, è fondamentale trasmetterla, ma senza, in un difficile equilibrio, rassicurare troppo. E allora ci vogliono affidabilità, coerenza, autorevolezza, credibilità. Per tutto questo, ci vogliono empatia, sensibilità, partecipazione e coinvolgimento.

Ora – e ci avviciniamo ai contenuti del libro – è evidente che non si può né informare né guidare né trasmettere fiducia ai cittadini se non si comunica in modo adeguato. In linguistica, con una metafora che è diventata un tecnicismo della disciplina, quando la comunicazione è adeguata rispetto al contesto, si parla di “comunicazione felice”. Nel contesto sanitario a cui facciamo riferimento, un ingrediente fondamentale della felicità comunicativa è la chiarezza.

Ma quand'è che un testo è chiaro? Va subito detto, ed è un'ovvietà, che il giudizio relativo alla chiarezza è in funzione dei destinatari. Nei saggi proposti nel volume, si ragiona generalmente pensando a destinatari con capacità di lettura per così dire normali e con un'istruzione da media a medio alta: la comunicazione delle istituzioni con i cittadini con difficoltà di lettura dovute a patologie o condizioni fisiche, psicologiche, sociali o culturali non è tuttavia stata dimenticata: la affrontano Michela Luraschi e Martina Oleggini attive nel quadro della Pro Infirmis, un'associazione di pubblica utilità apolitica e aconfessionale attiva in tutta la Svizzera, che offre consulenza e sostegno alle persone con disabilità fisiche, mentali e psichiche. Fatta questa doverosa precisazione, si può dire che un testo è chiaro «se i suoi contenuti sono ben riconoscibili e interpretabili da parte del destinatario e se la loro concatenazione logica rispetta uno sviluppo coerente e graduale rispetto alle conoscenze pregresse del destinatario e

alle sue aspettative di conoscenza dell'argomento trattato».<sup>4</sup> È noto che queste caratteristiche non si applicano tuttavia sempre alla lingua delle amministrazioni pubbliche; anzi, vale spesso il contrario. La questione è stata sviscerata in Italia, sin dagli anni Ottanta, grazie anche all'impegno e alla guida di linguisti del calibro di Tullio De Mauro, che ha combattuto per anni contro l'oscurità del linguaggio normativo e amministrativo della vicina Penisola. E, come ci si può aspettare, ha investito anche la comunicazione istituzionale relativa alla Covid. Credo che siano note a tutti le polemiche che ci sono state in Italia a questo riguardo. Ancora recentemente, nell'estate del 2022, l'Accademia della Crusca è intervenuta pubblicamente con un comunicato – poi rimbalzato nei diversi giornali – per denunciare la lingua farraginosa di una circolare del 5 agosto del '22 su Covid e scuola scritta dall'Istituto superiore di sanità e dai Ministeri della Salute e dell'Istruzione. L'Accademia non ha esitato a parlare di «un atteggiamento assolutamente refrattario alla buona comunicazione».

Sullo sfondo della realtà e delle polemiche italiane, la ricerca di cui qui si presentano i risultati è andata a osservare la situazione relativa all'italiano elvetico, con particolare attenzione al Ticino e ai Grigioni. A questo fine, è stato riunito un corpus rappresentativo di testi appartenenti a tipi diversi: testi informativi (comunicati stampa, schede informative, domande frequenti); testi normativi (leggi e ordinanze); testi tratti dai social media (Twitter, Facebook, Instagram); conferenze stampa, con un'apertura ai giornali. Tutti questi testi sono stati analizzati in tutti i loro aspetti, in alcuni casi tenendo sullo sfondo il paragone con i testi amministrativi prodotti in Italia (ma non si tratta di veri confronti sistematici e bilanciati, quanto piuttosto di «assaggi» contrastivi, comunque significativi). Sotto la lente dell'indagine sono finite tutte le caratteristiche che la letteratura sull'argomento considera sintomatiche della loro adeguatezza comunicativa, guardando in particolare ma non solo alla chiarezza. Si sono osservati il lessico, la sintassi, la punteggiatura e la struttura testuale nei suoi molteplici aspetti. I risultati delle analisi capillari che sono state effettuate sono distribuiti in 12 articoli, raggruppati in tre sezioni: la prima si concentra sulla qualità dei testi normativi pubblicati a livello cantonale e federale; la seconda affronta precipuamente il tema della chiarezza dei testi con finalità informativa (comunicati stampa, schede informative, FAQ), con un'incursione nei testi in linguaggio semplificato realizzati da Pro Infirmis per il Cantone Ticino; nella terza sezione lo sguardo si sposta su come le diverse fasi della pandemia sono state raccontate dai principali giornali ticinesi e sui social media istituzionali del Cantone. Questo ampio insieme di studi è preceduto e inquadrato da un intervento di ca-

<sup>4</sup> *Guida alla redazione* (2012: 15).

rattere generale di Ivan Vanolli, capo ufficio del Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato, e Renato Pizolli, Ufficiale Responsabile della comunicazione e della prevenzione della Polizia Cantonale, che fanno il punto sulle strategie comunicative del Governo in quei primi difficili due anni, strategie decise di fatto giorno per giorno, sotto la spinta della concitazione con cui si sono presentati via via avvenimenti e decisioni politico-sanitarie.

Sia per quanto riguarda gli aspetti più pragmatici, sia per quanto concerne la lingua, la comunicazione istituzionale ticinese in materia di Covid è stata, come mostrano gli studi proposti, molto buona, a tratti ottima. Al Governo, al Gran Consiglio, al Medico cantonale Giorgio Merlani, ai funzionari preposti alla sua gestione va il ringraziamento di tutte e di tutti. Che questa qualità ci sia stata era, ed è, abbastanza evidente anche a un primo sguardo, in particolare se si tiene sullo sfondo il paragone con quanto è avvenuto in altre realtà europee e mondiali. Ma un conto è un'impressione, un altro conto è una prova provata. È a questa che mirano i saggi raccolti nel volume, sulla base dei metodi e degli strumenti della scienza linguistica attuale. Questo, come si potrà vedere, non significa naturalmente – e sarebbe curioso se lo fosse – che tutto sia perfetto: qualche scivolone grammaticale, qualche tributo stilistico che l'italiano elvetico paga al plurilinguismo istituzionale non è mancato. Ma quanto alla adeguatezza comunicativa e alla chiarezza non c'è davvero nulla da eccepire, ed è questo che conta, che contava fattualmente nella situazione che abbiamo vissuto, e che conta qui come criterio prioritario di analisi e di valutazione.

Questa miscellanea di studi si avvale delle riflessioni introduttive dei Consiglieri di Stato Manuele Bertoli, Raffaele De Rosa e Christian Vitta. È la voce di tre politici che in quel difficile periodo governavano il Cantone Ticino, e che qui tornano sugli avvenimenti e sulle decisioni che lo hanno caratterizzato: con il piglio analitico di chi ora può ormai guardare indietro, ma anche con l'emozione di chi quei due primi anni di pandemia li ha vissuti in prima linea.

## Bibliografia

- Bazzi, Marco/Leoni, Andrea (2020), *Pandemia. Il virus che ha fermato il Ticino*, Locarno, Armando Dadò.
- Guida alla redazione degli atti amministrativi* (2012), Firenze, Istituto di teorie e tecniche dell'informazione giuridica e Accademia della Crusca.
- Pini, Verio (2018), *Anche in italiano! 100 anni di lingua italiana nella cultura politica svizzera*, Bellinzona, Casagrande.



Introduzione di Christian Vitta

*Consigliere di Stato e Direttore del Dipartimento delle finanze  
e dell'economia (DFE) del Cantone Ticino dal 2015  
Presidente del Consiglio di Stato nell'anno 2019/20*

Ero Presidente del Consiglio di Stato quando, il 25 febbraio 2020, nel nostro Cantone è stato diagnosticato il primo caso di persona positiva al coronavirus. Nel giro di poco tempo i contagi hanno iniziato a moltiplicarsi rapidamente, presto si è verificato il primo decesso e il Cantone Ticino ha proclamato lo stato di necessità. Velocemente si è in seguito arrivati anche alla proclamazione del lockdown.

Ricordo molto bene le emozioni di quei giorni e l'incertezza, per i cittadini ma anche per il Governo, di dover affrontare una situazione completamente sconosciuta: ci tengo a rimarcare, a questo proposito, che siamo stati il primo Cantone in Svizzera a venire colpito dall'emergenza – ciò che ci ha portato a ottenere, da parte del Consiglio federale, delle speciali finestre di crisi – e anche quello in cui il tasso di contagio si è sviluppato in modo più importante rispetto al resto del Paese.

Ciononostante però il Governo, unitamente al Medico cantonale e allo Stato maggiore cantonale di condotta, e mantenendo un regolare contatto con le autorità federali, ha seguito con estrema attenzione e costanza il rapido evolversi della situazione, con l'obiettivo di contenere la velocità di diffusione del virus.

In questo contesto è stata di fondamentale importanza anche la comunicazione verso i cittadini. Nei momenti di crisi, infatti, quest'ultima assume un ruolo cruciale, che permette di veicolare, in modo chiaro, i messaggi necessari per affrontare le difficoltà del momento.

In tutte le fasi della pandemia si è trattato di informare, guidare e trasmettere fiducia. Informare, anzitutto, in modo corretto, chiaro e trasparente, con regolarità, così da trasmettere un senso di responsabilità collettiva, evitare fraintendimenti e rassicurare i cittadini. Questo ha implicato anche una collaborazione regolare con i media cantonali e federali. In secondo luogo guidare, ponendosi come un vero e proprio punto di riferimento nei confronti dei cittadini: ciò ha implicato un aggiornamento

continuo e regolare. Infine, ma non per importanza, trasmettere fiducia ai cittadini, con sensibilità ed empatia, e infondere coraggio.

Il Consiglio di Stato ha prestato molta attenzione a tutti questi aspetti comunicativi, mettendo da subito e per tutta la durata dell'emergenza sanitaria anche la comunicazione al centro della sua azione. A questo proposito rilevo come si siano distinte due fasi organizzative ben diverse: una, legata alla prima ondata pandemica e, in particolare, al periodo da febbraio a fine giugno 2020, dove la comunicazione è stata gestita tramite una cellula di comunicazione di crisi dello Stato Maggiore Cantonale di Condotta; una seconda, dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2022, durante la quale la comunicazione è stata assicurata da una struttura organizzativa particolare, coordinata dal Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato, in stretta collaborazione con i Dipartimenti. Ritengo che, in entrambi i casi, il valore aggiunto sia stato un maggior livello di coordinamento rispetto alla gestione ordinaria, che ha permesso di trasmettere verso l'esterno un flusso costante di messaggi coerenti e chiari, ciò che ha contribuito a cementare l'immagine di un'azione coesa.

È stato indubbiamente un periodo estremamente intenso e chi ha avuto l'onere di comunicare durante la pandemia si è assunto una grande responsabilità: in un periodo in cui le emozioni, spesso, hanno preso il sopravvento è stato più che mai necessario godere della massima credibilità da parte della popolazione e dell'opinione pubblica. Desidero pertanto ancora una volta ringraziare di cuore tutte le persone che, in quel difficile periodo, hanno collaborato alla gestione della comunicazione di crisi. È stato grazie all'unità di intenti e all'azione coordinata che il nostro Cantone ha potuto affrontare con responsabilità una delle più grandi sfide degli ultimi decenni.

Introduzione di Raffaele De Rosa

*Consigliere di Stato e Direttore del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS) del Cantone Ticino dal 2019*

Conoscevamo poco di quello di cui stavamo parlando, ma sapevamo di dover dire molto. Si può riassumere in questa manciata di parole la principale sfida, dal punto di vista comunicativo, a cui siamo stati confrontati nei primi mesi del 2020. Ricordo bene quei concitati momenti, in particolare le settimane di febbraio e marzo. Un virus ai più sconosciuto, arrivato da lontano in men che non si dica, pericoloso e subdolo. Dovevamo agire in maniera tempestiva, seria e trasparente anche sul fronte della comunicazione.

È quindi con particolare soddisfazione che prendiamo conoscenza dei risultati dell'analisi svolta dalla professoressa Ferrari e dalla sua squadra, discussi in una giornata dedicata al tema lo scorso novembre e presentati in questa lodevole pubblicazione. Risultati che dimostrano come il Canton Ticino, toccato per primo dal coronavirus sul piano federale (e per secondo su quello europeo), abbia saputo reagire per tempo, rapidamente, anche sul piano comunicativo.

Nel valutare le misure da adottare per contenere il virus occorre tenere presente il contesto di riferimento. La stessa considerazione è necessaria nel pianificare la comunicazione. È notorio che in Ticino viviamo in una realtà in cui operano diversi media e la popolazione si attende giustamente di poter fruire di un'informazione regionale multipla, su più vettori. Questo genera una pressione mediatica molto importante sulle fonti primarie dell'informazione, in primis il Consiglio di Stato e il Dipartimento che dirigo, il Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), responsabile della gestione sanitaria della pandemia.

Le analisi dell'Università di Basilea si sono concentrate su un periodo lungo due anni. Il 2020, quello dell'arrivo e dell'incedere del virus; e il 2021, quello del via libera alla distribuzione del vaccino. Descrivere in questo modo due anni è fin troppo semplicistico, sebbene queste etichette

aiutino la nostra mente ad avere qualche punto fermo, e a mettere un po' di ordine. La pandemia è caratterizzata da molteplici "fasi", e ciascuna di queste "fasi" ha caratteristiche proprie, e direi altrettanto sfidanti dal punto di vista della comunicazione.

È stato – e lo è anche mentre scrivo queste righe – molto difficile capire come comunicare, in un continuo equilibrio fra necessità di informazione a tutela della salute pubblica, e rischio di sovra-informazione con conseguente azzeramento della disponibilità all'ascolto da parte della popolazione. La comunicazione non è stata semplicemente lo strumento per riferire di fatti, bensì una vera e propria misura di lotta alla pandemia, attraverso una costante campagna di sensibilizzazione. E questo in considerazione della necessità di rendere tutti protagonisti (e meglio: responsabili) di comportamenti virtuosi, a beneficio della collettività. Proprio con questo spirito inclusivo abbiamo provveduto alla traduzione di alcune pagine web destinate alla popolazione in lingua facile. Anche la RSI, con cui si è instaurata un'ottima collaborazione tecnica sulle dirette streaming delle numerose conferenze stampa, ha affiancato nelle conferenze di maggior rilevanza anche la traduzione in lingua dei segni.

Le sollecitazioni dirette dei cittadini verso i nostri servizi dimostrano come nella popolazione convivano differenti sensibilità.

Negli anni c'è stato chi ci scriveva allarmato per il virus, arrabbiato per il vicino che non rispettava le misure di protezione, preoccupato per l'iniziale difficoltà nell'ottenere la vaccinazione. Al contempo, ricevevamo scritti o telefonate di persone che sollecitavano l'allentamento delle misure di contenimento, oppure mettevano in dubbio la reale efficacia dei vaccini.

La via che abbiamo perseguito, sempre, è stata quella di dare informazioni chiare, trasparenti, semplici e tempestive, affinché il cittadino potesse maturare consapevolezza e prendere le proprie scelte in maniera il più possibile consapevole. Penso in particolare alle misure di protezione e comportamento, oppure a quella di vaccinarsi e alle campagne di vaccinazione condotte finora.

Questa esperienza ci dice ancora una volta quanto la comunicazione sia un elemento essenziale del sistema democratico. Informare il cittadino, in maniera chiara e trasparente, è un dovere istituzionale e risponde alla delega che il popolo ha affidato a chi lo governa. Salvaguardare la fiducia con la cittadinanza, e la credibilità e la coerenza delle istituzioni, è stato uno degli obiettivi del Consiglio di Stato durante l'emergenza sanitaria. Obiettivo che possiamo considerare raggiunto.

La gestione della comunicazione durante la crisi legata alla diffusione del coronavirus in Svizzera ha sicuramente rappresentato una grande sfida per le autorità federali, cantonali e comunali. Il sistema federalista è

riuscito a gestire efficacemente la situazione, conservando un buon grado di credibilità e fiducia da parte della popolazione.

Mi sembra importante mettere in luce anche gli aspetti costruttivi e positivi dell'emergenza, a fronte comunque di tanta sofferenza causata da un virus subdolo e che continua ad essere presente. In un'emergenza che ha toccato e tocca da vicino così tante persone, in maniera così diretta e sul piano più personale e privato, è necessario accompagnare la comunicazione istituzionale con l'empatia e con la consapevolezza che le parole possono essere macigni, ma anche carezze. "Distanti ma vicini", come vedete, è stato molto più di uno slogan, ma una vera e propria guida anche per noi.



Introduzione di Manuele Bertoli

*Consigliere di Stato e Direttore del Dipartimento dell'educazione,  
della cultura e dello sport (DECS) del Cantone Ticino dal 2011 al 2023*

L'analisi della comunicazione non può prescindere dalla comprensione dei contesti nei quali la stessa ha agito. A maggior ragione se l'oggetto di studio è la comunicazione istituzionale in una fase particolarmente critica, quando tempi e spazi si modificano amplificando il messaggio diretto (i contenuti trasmessi) e indiretto (la modalità comunicativa). Al contempo, sempre in una situazione di crisi acuta, la relazione comunicativa fra attori e fruitori subisce una forte pressione emotiva e irrazionale dettata anche da interessi particolarmente "mobili" e inafferrabili. Il messaggio, in queste circostanze, ha dunque bisogno di far capo a nuovi canoni non sempre prevedibili. Ecco perché per analizzare con cognizione di causa e comprendere a fondo le diverse sfaccettature della comunicazione istituzionale sviluppata in Ticino durante le prime fasi della pandemia di Covid-19, mai come in questa circostanza è necessario richiamarne il contesto generale.

La Covid-19 è stata in Canton Ticino e nel mondo un evento senza uguali. Non c'è stata possibilità di confronto, neanche con la pandemia "spagnola" di inizio secolo scorso, perché ogni tempo ha le proprie particolarità, le proprie attese e soprattutto il proprio livello di conoscenza. Quanto capitato, dunque, si è manifestato in un quadro generale d'incertezza, di informazioni frammentarie e mutevoli, di dati incerti e non verificati, di grande smarrimento diffuso a livello scientifico, politico e sociale.

Le autorità istituzionali ticinesi in primis (perché il Ticino è stato con la vicina Lombardia il primo laboratorio pandemico europeo) si sono subito confrontate con la necessità e la difficoltà di decidere soluzioni apparentemente prive di esperienza scientifica, ma al contempo estremamente sollecitate da chi (l'intera cittadinanza) era in balia del panico e dello smarrimento. Nelle prime settimane della crisi la situazione cambiava rapidamente, di ora in ora, di giorno in giorno, più tardi di settimana in settimana. Il ritmo serrato degli eventi e la prima necessità di individuare alcune, per quanto incerte, risposte, ha ovviamente generato ulteriore pressione alla funzione

decisionale, con inevitabili conseguenze sulla tempestività e trasparenza della comunicazione. Non solo. L'incertezza sul futuro – nessuno a quel momento poteva dire come sarebbe finita e con quali conseguenze – non ha permesso, nella prima fase, il regolare funzionamento dei processi istituzionali e organizzativi. Il tutto, come già detto, a causa del contesto totalmente sconosciuto: sia per chi ha dovuto decidere, sia per chi ha dovuto comunicare, sia per chi ha dovuto sopportare le conseguenze delle decisioni comunicate.

Fatta la necessaria premessa e nel breve spazio che mi è dato, considerato il mio ruolo di direttore del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport, concentro il mio intervento su quanto è successo durante la pandemia in ambito scolastico. Da subito abbiamo annunciato la nostra volontà di mantenere le scuole ticinesi aperte, con l'insegnamento in presenza il più a lungo possibile e con il minor numero di restrizioni possibili. Perché questa è la missione della scuola: esserci sempre, anche quando la situazione è complicata, per garantire il diritto fondamentale a un'educazione di qualità, una conquista sociale essenziale, che non può essere accantonata a piacimento o per comodità. Abbiamo però subito compreso che bisognava anche saper alzar bandiera bianca quando necessario, quando non restavano alternative, senza però rinunciare al dovere di mettere in campo tutte le misure adeguate per contenere gli effetti negativi che la chiusura delle scuole in presenza avrebbe comportato. Durante la prima ondata pandemica lo abbiamo fatto, in tempi molto rapidi e praticamente senza preavviso.

Inizialmente, come suggerito anche dall'Ufficio federale della sanità pubblica, avevamo tenuto le scuole aperte sulla base del presupposto che i bambini non venivano considerati vettori significativi della diffusione del virus e, soprattutto, non erano ritenuti a rischio patologico in caso di contagio – ciò che anche a posteriori si è dimostrato corretto. Molto rapidamente però, soprattutto a seguito della chiusura delle scuole annunciata in Italia, che ha inevitabilmente generato un confronto in Ticino tra misure diverse per situazioni simili, abbiamo registrato una crescente e diffusa preoccupazione in larghi strati della popolazione. Sempre più genitori, ma anche insegnanti e direttori, con il passare dei giorni, esternavano pubblicamente e privatamente in modo sempre più veemente il proprio allarme, in alcuni casi già tramutato in panico. Giorno dopo giorno erano – comprensibilmente – sempre più impauriti e stressati a fronte di una situazione sconosciuta. In quel momento la pressione pubblica per chiudere le scuole si è fatta rapidamente insostenibile, anche perché inserita in un contesto generale oggettivamente mutato. Le nazioni confinanti con la Svizzera nel giro di poche ore avevano annunciato l'intenzione di



chiudere le scuole; come primo Cantone coinvolto dalla pandemia abbiamo a nostra volta deciso di interrompere le lezioni in presenza, ma anche tutte le attività professionali esercitate sul territorio cantonale. Una scelta, quest'ultima, che ha permesso di garantire l'accudimento dei bambini e dei ragazzi altrimenti a casa da soli o assistiti dai nonni, categoria più fragile e più esposta alla Covid come poi purtroppo non pochi decessi in terza e quarta età hanno dimostrato.

Decidere di sospendere le lezioni in presenza – decisione a quel punto inevitabile, sofferta e non presa alla leggera –, consapevoli del notevole impatto e delle numerose conseguenze nel breve e nel medio termine, ha comportato l'approntamento in pochi giorni di un sistema di insegnamento alternativo da remoto per tutti gli ordini scolastici, mai sperimentato, che ha dovuto in qualche modo essere oggetto di comunicazione esterna e interna.

Ci siamo subito posti una prima domanda: come farlo? Come coinvolgere in trasparenza il mondo scolastico informandolo su quanto stava capitando? E al contempo: quali mezzi mettere in campo per far fronte alla “anormalità” didattica?

La scelta è stata quella di ridurre la comunicazione al minimo, con pochi e semplici concetti chiave espressi ripetutamente in modo chiaro, univoco e preciso. Ridondante. Questo perché in un contesto già molto confuso, dove la cacofonia informativa non permetteva un'articolazione razionale, troppe parole magari espresse in “burocratese” non avrebbero facilitato il primo obiettivo: generare forte empatia fra tutti gli attori in campo, così da poter agire compatti per limitare i danni, non solo di carattere sanitario. Una scelta, quella qui appena detta, data anche dall'eterogeneità del pubblico di riferimento per le comunicazioni in ambito scolastico, formato dal personale delle scuole, ma soprattutto da allievi e genitori.

La comunicazione si è svolta principalmente tramite i canali ufficiali (conferenze stampa, comunicati stampa, lettere, comunicazioni tramite le direzioni scolastiche), ma molto preziose si sono rivelate anche le risposte alle domande frequenti DECS, costantemente aggiornate sulla pagina Internet del Cantone durante i primi due anni di pandemia, che hanno permesso, in seconda battuta, di fornire informazioni più di dettaglio anche su questioni specifiche quando ormai la voglia reale di conoscenza aveva avuto la meglio sul panico e lo smarrimento.

Ma non tutto, evidentemente, è andato come speravamo. Nonostante l'impegno detto per una comunicazione chiara, trasparente e leggibile, non sono mancati i cittadini che hanno capito o voluto comprendere le nostre informazioni in maniera, diciamo così, soggettiva e a interpretazione variabile, secondo il proprio credo, le proprie idee e forse anche secondo le proprie paure. Un fenomeno che ha “contagiato” una parte della città-

dinanza ticinese, per non pochi motivi che esulano dalla Covid e che potrebbero essere analizzati in altra sede, ma comunque marginale. In generale mi sento di poter dire che abbiamo ottenuto un buon risultato.

La scuola a distanza è dunque “passata” grazie al buon processo comunicativo interno ed esterno, per quanto difficile è stato far capire ad alcuni docenti come si dovesse organizzarla. C’è stato chi, ad esempio, ha voluto cogliere l’occasione per inventarsi una propria concezione personale di come impostare le lezioni a distanza – quanto tempo dedicare al video giornalmente per tenere agganciati i ragazzi e le ragazze – o ha interpretato liberamente quanto riportato nelle disposizioni. In particolare verso l’esterno credo che la comunicazione sia stata chiara e trasparente, anche se non sono mancate, direi inevitabilmente, contestazioni da parte di alcuni cittadini che non condividevano le misure prese per combattere la pandemia in corso. A questo proposito si è visto e sentito di tutto: c’è chi considerava la mascherina causa principale di ben peggiori patologie rispetto alla Covid o chi riteneva che tenere a casa i bambini e i ragazzi fosse in ogni caso preferibile che mandarli a scuola. Alla fine, eccezion fatta per questa piccola minoranza (molto rumorosa), che ha capito le decisioni ma non le approvava e le ha contestate sulla base di altre concezioni, le decisioni sono state accolte abbastanza positivamente.

La pandemia ci ha messo alla prova con un ulteriore aspetto che chiama in causa la comunicazione: la messa in campo di “mezze misure”, spesso contraddittorie fra loro perché adattate volta per volta alle specifiche esigenze. Sulla base dei dati sanitari a nostra disposizione e di considerazioni di ordine didattico-organizzativo, abbiamo ad esempio esteso gradatamente l’obbligo dell’uso della mascherina, cominciando con gli allievi più grandi, con eccezioni possibili, e poi susseguentemente passando ad un’estensione agli allievi più piccoli unicamente quando la situazione epidemiologica lo ha imposto per contenere la diffusione del virus. Regole diverse per situazioni differenti fra loro possono essere uno strumento di equità e commisurazione, ma possono anche dare l’illusione di disparità di trattamento.

Come si fa a comunicare un’apparente contraddizione senza mettere in pericolo l’affidabilità istituzionale?

In generale l’esperienza maturata con la Covid ci ha insegnato che è meglio una mezza misura sopportabile – per quanto inevitabilmente “mal” comunicata – che una misura completa e scientificamente ragionevole, ma non sopportata e quindi non applicata. Perché non c’è niente di peggio di una legge, una norma o una disposizione a effetto zero, ossia formalmente in vigore ma non applicata, non verificata e non fatta applicare. Questo, a mio avviso, è stato un elemento centrale di cui tener conto anche in futuro. Ogni decisione, ogni scelta delle autorità istituzionali

deve sempre – sottolineo sempre – avere una concreta applicazione nella realtà di riferimento; in caso contrario prenderà avvio un irreversibile intaccamento della credibilità, perno essenziale del processo democratico.

È stato interessante notare che col passare delle settimane e dei mesi ci siamo tutti progressivamente e rapidamente abituati a un nuovo registro decisionale, con le norme in cambiamento costante e regolare, adattate volta per volta ai nuovi processi imposti dall'evento pandemico. In alcune fasi queste sono state diverse anche da Cantone a Cantone, come a volte chiede il federalismo (regole diverse per situazioni diverse), ma generando sovente una cacofonia e una corsa al confronto continuo.

In conclusione, ritengo che nel contesto appena descritto di totale incertezza ci si sia mossi complessivamente abbastanza bene.

Ho letto qualche rapporto redatto successivamente alla fase di crisi che criticava alcune decisioni e misure prese, per esempio riguardo alla sospensione della scuola in presenza; critiche che ignorano, o hanno già dimenticato, il contesto in cui quelle decisioni dovettero esser prese. Obbligare bambini e ragazzi ad andare a scuola in presenza in una situazione di globale incertezza e paura, e quando in altri Paesi si faceva altrimenti, avrebbe voluto dire farlo contro le famiglie e contro gli insegnanti: qualcosa di oggettivamente inapplicabile, un disastro per la tenuta della coesione, per l'autorevolezza e la credibilità dell'autorità che doveva prendere quella decisione.

Si poteva fare meglio? Certamente, si poteva far meglio, si può sempre far meglio. Ma nel tempo e nel contesto dato credo che tutti noi abbiamo dato il meglio che potevamo dare. Alla fine, rispetto al confronto internazionale, soprattutto per quel che riguarda la scuola, credo che non abbiamo granché da rimproverarci. Dopo poche settimane in cui comunque la scuola non si è fermata abbiamo riaperto la formazione in presenza, risalendo subito in sella e consentendo così di riavvicinarsi il più possibile alla normalità, seppur con gli adattamenti necessari. Anche negli anni scolastici successivi, 2020/21 e 2021/22, le sfide legate alla pandemia non sono mancate, ma le scuole sono sempre rimaste aperte e questo è il risultato che più conta.



Note sulla comunicazione istituzionale ticinese  
durante la pandemia

*Renato Pizolli, Ufficiale Responsabile della comunicazione  
e della prevenzione della Polizia cantonale*

*Ivan Vanolli, Capoufficio del Servizio dell'informazione  
e della comunicazione del Consiglio di Stato*

### *1. Introduzione: un contesto in continuo mutamento*

Il 21 febbraio 2020 le autorità italiane annunciarono il primo caso positivo di Covid-19 in Europa. Il 25 febbraio 2020, nel corso di una conferenza stampa convocata nel tardo pomeriggio, il Medico cantonale Giorgio Merlani confermò l'arrivo del coronavirus in Ticino: si trattava del primo caso accertato in Svizzera. Il Cantone Ticino non solo era il primo Cantone svizzero ad essere toccato dal coronavirus, ma si trovava anche nel mezzo dell'epicentro della pandemia. Questa situazione portò le autorità ticinesi a dover svolgere un ruolo da pioniere nella gestione della crisi con una situazione in anticipo rispetto ai ritmi comunicativi della Confederazione. Fin dalle prime settimane il numero di casi positivi in Ticino era ampiamente superiore rispetto a tutti gli altri Cantoni svizzeri, e l'11 marzo 2020 il Consiglio di Stato decretò lo Stato di necessità.<sup>1</sup> Anche in questo caso il Cantone Ticino è stato il primo a fare questo passo.

Il Consiglio di Stato, agendo d'anticipo e fornendo da subito grande importanza alla comunicazione, decise l'attivazione di una cellula di comunicazione di crisi il 24 febbraio 2020. Il 27 febbraio 2020 fu pubblicato un primo documento informativo con raccomandazioni di prevenzione e una pagina web dedicata, mentre lo stesso giorno fu anche attivata la Hotline cantonale, che rappresentò un punto di riferimento costante per la popolazione. Il 4 marzo 2020 venne poi istituito formalmente lo Stato Maggiore Cantonale di Condotta (SMCC). Questa rapida successione di

<sup>1</sup> Ricordiamo che lo Stato di necessità è previsto dalla Legge sulla protezione della popolazione (del 26 febbraio 2007) e viene istituito quando, a seguito di catastrofi, conflitti armati o altre situazioni d'emergenza che comportano un pericolo imminente per lo Stato, le persone o le cose, non è più possibile garantire con i mezzi ordinari l'attività amministrativa o i servizi d'interesse pubblico e la protezione e l'assistenza delle persone e delle cose a livello cantonale, regionale o locale. Fu in vigore dall'11 marzo al 30 giugno 2020.

decisioni permise di avviare tempestivamente l'elaborazione di una strategia di comunicazione di crisi facendo capo a una struttura organizzativa composta da specialisti e specialiste che era già stata concepita da alcuni anni per far fronte a eventi di grande portata e di porre le basi per la comunicazione istituzionale che segnò gli anni successivi.

L'ampiezza, la velocità e la gravità legata alla diffusione del virus resero tuttavia la situazione fin da subito molto tesa e le differenze regionali con il resto della Svizzera misero in luce un evidente disallineamento sulla strategia di contenimento del virus. Un elemento che andava spiegato alla popolazione e che rappresentava anche una vera e propria sfida comunicativa, sulla quale la cellula di comunicazione doveva chinarsi immediatamente. Dato che dall'Ufficio federale della sanità pubblica non era ancora giunto alcun materiale informativo, la cellula dovette anche sviluppare, in tempi rapidi e in collaborazione con gli specialisti e le specialiste dell'Amministrazione cantonale in ambito sanitario, del materiale informativo per la popolazione.

La sfida comunicativa non divenne tuttavia meno grande nelle fasi successive. Fu necessario un continuo lavoro di adattamento e aggiornamento nel contesto di una situazione spesso contraddistinta da mutevolezza e incertezza. Se la prima ondata fu infatti caratterizzata dalla paura per un virus del tutto nuovo, le fasi successive furono invece segnate da una crescente frustrazione e stanchezza per una situazione che sembrava non risolversi mai; neanche con l'avvio di una campagna vaccinale su larga scala. L'arrivo di nuove varianti e una crescente stanchezza della popolazione (si parlò infatti a lungo di "stanchezza pandemica") resero la situazione molto complessa a fronte di aspettative da parte della popolazione, di aziende e di tutte le persone toccate sempre molto elevate. In questo percorso fu sempre posta particolare attenzione sugli stati d'animo della popolazione e sulla percezione della situazione. Fin da subito fu infatti chiaro che si era di fronte a una crisi molto complessa che non riguardava solo l'ambito sanitario, ma la società più in generale con effetti anche economici, sociali e psicologici.

Il 30 gennaio 2020, l'Organizzazione mondiale della sanità dichiarò l'emergenza sanitaria a livello internazionale e l'11 marzo 2020 dichiarò il passaggio da epidemia a pandemia. La crisi non era quindi più isolata a livello locale o regionale, ma si era espansa a livello globale. Un quadro complesso a livello comunicativo contraddistinto da quattro caratteristiche:

- Crisi globale e locale: la crisi è diventata globale, con i governi di tutto il mondo alla ricerca delle migliori soluzioni per affrontare il problema in un precario equilibrio tra interessi contrastanti (sanitari, economici, sociali, ecc.). Il fatto che la crisi venisse gestita in maniera profondamente diversa tra i vari Paesi, e in Svizzera addirittura tra Cantone e Cantone, ha portato media e popolazione a confrontare costantemente la situazione e

a porsi dubbi e domande sulla via migliore, salvo poi compattarsi e concentrarsi sulle strategie poste in atto nella propria realtà territoriale. Questo ha comunque contribuito ad aumentare l'incertezza generale.

– Infodemia: media, popolazione e politica dibattevano, in particolare durante la prima ondata (tra marzo e giugno 2020), ma anche nelle fasi successive quasi esclusivamente di coronavirus, creando una cosiddetta infodemia: una situazione in cui la quantità di informazioni è talmente grande che diventa difficile orientarsi e riconoscere quelle affidabili. Si tratta di una situazione difficile in quanto la comunicazione tra autorità e cittadinanza è disturbata da un forte rumore di fondo e la cacofonia informativa è ai massimi livelli.

– Clima di incertezza: abbiamo poi l'elemento dell'incertezza, non solo dell'evoluzione ma anche della durata della crisi. Questo rendeva più difficile poter fornire delle sicurezze alla popolazione su quello che sarebbe successo in seguito. Era quindi possibile una comunicazione sul presente con un piccolo sguardo sul futuro (quando possibile), con la consapevolezza che determinate affermazioni avrebbero potuto essere smentite successivamente dallo sviluppo della crisi (citiamo ad esempio la posizione delle autorità sull'uso delle mascherine oppure sugli effetti collaterali della vaccinazione).

– Era dei “social media”: probabilmente si è trattata della prima crisi globale nell'era dei social media, che non solo hanno favorito l'aumento del rumore di fondo, ma hanno anche contribuito al continuo rimescolamento delle informazioni: sia quelle corrette ma superate dagli eventi, sia quelle non corrette e delle fake news oppure riferite a contesti diversi (ad esempio quelle valide in Italia, ma non in Svizzera). I social media hanno inoltre contribuito al rafforzamento delle “bolle informative” nelle quali dubbi e incertezze venivano rafforzate dalle logiche degli algoritmi.

Queste condizioni e il costante mutamento della situazione hanno richiesto un costante e continuo adattamento della strategia, di cui parleremo in uno dei capitoli successivi, mentre gli obiettivi e le linee guida della comunicazione sono rimasti pressoché invariati durante tutte le fasi, confermando la tempestività e la qualità delle prime misure d'urgenza prese in campo comunicativo.

## *2. Strategia: obiettivi e linee guida della comunicazione di crisi*

Il Consiglio di Stato ha da subito espresso la convinzione che, per gestire efficacemente la crisi, sarebbe stato essenziale mantenere un elevato grado di fiducia nella popolazione ticinese. Si trattava di una condizione fondamentale per fare in modo che le misure straordinarie di protezione potessero essere

conosciute, comprese e quindi anche applicate. Era quindi necessario affidarsi, anche nell'ambito della comunicazione, a una struttura straordinaria che garantisse il raggiungimento di obiettivi chiave attraverso la definizione di una strategia comunicativa strutturata ed efficace.

### *2.1 Obiettivi e principi guida*

Gli obiettivi fissati dal Governo per la comunicazione sono stati:

- Garantire e coordinare una comunicazione chiara, trasparente e coerente sulla situazione, sulle misure adottate e in tutti gli ambiti connessi
- Salvaguardare e consolidare il rapporto di fiducia con la cittadinanza e la credibilità delle istituzioni
- Gestire la forte pressione dei media e della popolazione in maniera ordinata e fornendo un punto di riferimento unico per tutte le richieste
- Diffondere i messaggi di sensibilizzazione per fare in modo che le misure fossero conosciute, capite e applicate.

Per raggiungere tali obiettivi e far fronte alle necessità e alle sfide della comunicazione di crisi in un contesto in continua evoluzione e non privo di incognite, la cellula ha da subito adottato una strategia chiara, fondando il proprio operato su alcuni principi guida. Questi principi sono stati la chiave per mantenere una gestione efficace.

**Costanza e continuità** – Avere un corretto ritmo di comunicazione, adeguato alla situazione e alla fase, è fondamentale per evitare sia un sovraccarico di informazioni sia un vuoto informativo. Per questo motivo è sempre stata prestata particolare attenzione alla pianificazione dei momenti di informazioni e comunicazioni quali le conferenze stampa, i comunicati stampa e la pubblicazione di altri supporti informativi. Il ritmo ha inoltre tenuto conto anche del contesto nazionale (ad esempio le conferenze stampa del Consiglio federale) e dei sentimenti della popolazione. In alcune situazioni era necessario aumentare il ritmo della comunicazione per far fronte alle necessità accresciute, mentre in altre era necessario ridurre il ritmo per non sovraccaricare la popolazione.

**Trasparenza** – La comunicazione ha seguito il principio della massima trasparenza, fornendo sia le informazioni positive sia quelle più critiche o i punti sui quali non si aveva ancora una risposta. La comunicazione trasparente ha garantito che si creasse il necessario senso di fiducia tra la popolazione e le autorità nelle figure chiave della crisi sanitaria in un periodo contraddistinto da paure, incertezze e forte emotività.

**Coerenza e credibilità** – La credibilità delle autorità nei momenti di crisi è un elemento imprescindibile. In questa crisi, sul piano cantonale l'opinione pubblica si è trovata di fronte a una serie di punti di riferimento ben



definiti (Consiglio di Stato, Ufficio del Medico cantonale, SMCC, enti partner). Il consolidamento del senso di fiducia e la salvaguardia della reputazione di chi è stato impegnato in prima linea nella gestione dell'emergenza è costantemente stato al centro dell'attenzione. Di grande importanza in questo senso è stata anche la coerenza costante nei messaggi forniti dalle autorità. Attraverso l'utilizzo di strumenti quali il *wording* e il monitoraggio dei media, la comunicazione ha verificato in modo puntuale che i messaggi forniti fossero coerenti e in linea con quanto già comunicato. In tempo di crisi, i messaggi incoerenti che smentiscono quanto detto precedentemente o messaggi conflittuali forniti da persone chiave degli organi di conduzione sono sufficienti per insidiare il livello di credibilità delle autorità. In questo ambito specifico, le criticità maggiori sono state riscontrate dalle influenze "esterne" a livello nazionale o internazionale, in quanto le autorità ticinesi non erano l'attore unico della comunicazione sul tema.

Propositività e tempestività – L'informazione e la comunicazione nei confronti dei media e della popolazione hanno assunto un carattere propositivo, con l'obiettivo di anticipare e gestire l'uscita delle informazioni, anziché rincorrerle o correggerle. Tramite i comunicati stampa di aggiornamento, i momenti informativi, le interviste sui media e una serie di altri canali di comunicazione, le informazioni sono state diffuse con regolarità dettando in gran parte l'agenda mediatica invece di subirla. La velocità di reazione a eventi imprevisti e alle richieste dei media è stata fondamentale per la gestione efficace della comunicazione di crisi. In alcuni momenti la tempestività di reazione è stata fondamentale, organizzando – ad esempio – dei momenti informativi con un margine di tempo molto ristretto. Un altro esempio significativo è stato il caso legato alla positività del Medico cantonale al coronavirus nella prima ondata pandemica: si è lavorato con estrema rapidità per preparare e pubblicare un videomessaggio del Medico cantonale prima che la notizia iniziasse a circolare sui media. Questo ha permesso di rassicurare sul suo stato di salute e sull'operatività di una figura centrale nella gestione della crisi.

### 3. *Organizzazione: struttura e flussi di lavoro*

Il modo in cui il Cantone si è organizzato per la gestione della comunicazione istituzionale può essere suddiviso nelle due fasi descritte di seguito.

#### 3.1 *La prima ondata pandemica: la cellula di comunicazione SMCC*

In questa fase, la comunicazione istituzionale è stata gestita attraverso la cellula di comunicazione dello SMCC. Questo periodo è stato contradd-

distinto da una tensione nella popolazione molto alta e da decisioni, da parte delle autorità, estremamente restrittive quali, ad esempio, il confinamento ('lockdown') pressoché totale per poco meno di due mesi.

La cellula era composta da diverse unità operative coordinate dal responsabile Renato Pizolli, referente per gli ambiti politici e tecnici. Ha garantito un'operatività di sette giorni su sette fino agli inizi di maggio. Successivamente è stata ridotta, in base alle necessità, a cinque giorni su sette con una progressiva riduzione del personale. Oltre al responsabile, la cellula era composta da collaboratrici e collaboratori del Servizio comunicazione, media e prevenzione della Polizia cantonale, dalle e dai responsabili o referenti per la comunicazione dei cinque Dipartimenti (a rotazione), da personale della Polizia cantonale e da personale della Protezione civile – rappresentato da giornaliste e da giornalisti della Radiotelevisione svizzera (RSI) secondo una convenzione di collaborazione – e da due specialisti esterni a contratto di prestazione. La cellula era inoltre supportata da alcuni collaboratori e da una collaboratrice del Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato (SIC) e, per la parte di produzione video, da un collaboratore del Centro di risorse didattiche e digitali (CERDD).

Le unità operative della cellula di comunicazione sono state attive in tutti gli ambiti necessari quali la comunicazione istituzionale, la comunicazione sanitaria, la gestione delle richieste dei media, la gestione della campagna di sensibilizzazione e il coordinamento dell'informazione alla cittadinanza.

### *3.2 A partire dalla seconda ondata pandemica: un «coordinamento rafforzato»*

A partire dal 30 giugno 2020, lo SMCC ha poi assunto lo stato di «prontezza» e da allora non è più stato attivato (né in ambito operativo né in ambito di comunicazione). Al termine dell'estate 2020, con un quadro epidemiologico in forte e improvviso peggioramento, il Consiglio di Stato ha deciso di istituire un «coordinamento rafforzato» della comunicazione, la cui gestione è stata affidata al SIC. Una struttura organizzativa basata sul modello della cellula di comunicazione SMCC, ma composta da risorse interne all'Amministrazione cantonale.

A livello strategico, il SIC è stato supportato dai responsabili della comunicazione dei Dipartimenti e della Cancelleria che – oltre ad adeguare la strategia e le attività di comunicazione – hanno assicurato il coordinamento fra Consiglio di Stato e Dipartimenti e stabilito, passo dopo passo, le necessarie priorità di comunicazione.

A livello operativo, questa organizzazione si è basata su alcune unità che hanno garantito le stesse attività descritte in precedenza per la cellula

di comunicazione in ambito di comunicazione istituzionale, sanitaria, gestione dei media, l'informazione alla cittadinanza e alla campagna di sensibilizzazione. Da notare che a partire dal mese di dicembre del 2020 si è inoltre aggiunto il grande capitolo riguardante la campagna di vaccinazione, con una seconda campagna di sensibilizzazione lanciata nell'estate del 2021 e il coordinamento della comunicazione per la campagna vaccinale.

### 3.3 Flussi di lavoro: dalla decisione al destinatario dell'informazione

Per garantire una comunicazione efficace, tempestiva e che aspirasse alla massima qualità possibile era fondamentale che i flussi informativi e decisionali fossero verticali in modo da disporre delle informazioni necessarie, ridurre i tempi di validazione e garantire una comunicazione efficace e tempestiva. Nello schema seguente vengono illustrati i principali flussi che partono dagli attori decisionali e operativi fino ai canali di comunicazione.

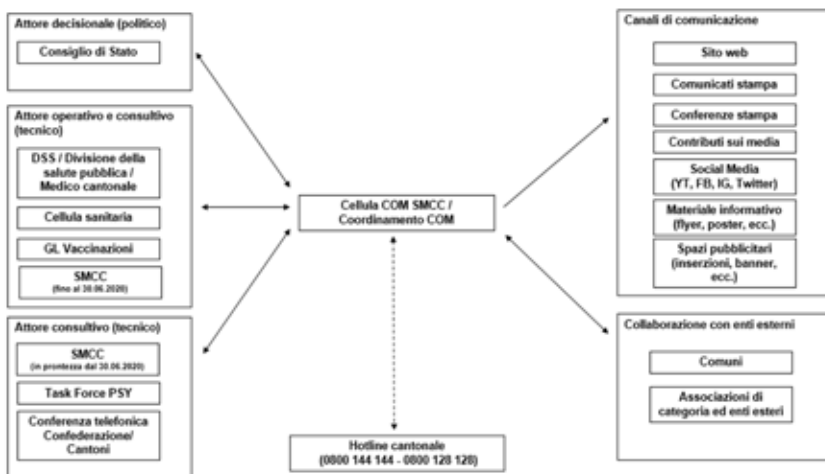


Fig. 1. Flussi operativi fino ai canali di comunicazione

Un elemento importante per garantire questi flussi è stata la presenza del responsabile della cellula di comunicazione, del coordinatore del dispositivo di comunicazione o, rispettivamente, di una collaboratrice o collaboratore alla comunicazione nei diversi gremii (politici o tecnici) dove le decisioni venivano prese o preparate oppure dove si svolgevano delle discussioni in merito alle priorità di comunicazione. Ci riferiamo, ad esempio, alle sedute straordinarie del Consiglio di Stato, ai rapporti dello SMCC, agli incontri della cellula sanitaria dello SMCC (che ha poi con-

tinuato la sua attività per tutta la crisi sotto la forma di gruppo di monitoraggio) e al Gruppo incaricato di organizzare la campagna di vaccinazione. La presenza di una o più persone dedicate alla comunicazione,<sup>2</sup> permetteva non solo di raccogliere direttamente le indicazioni per preparare i materiali informativi, ma anche di fornire supporto e consulenza ai loro membri così come di discutere sulle priorità di comunicazione.

Altro elemento degno di menzione è il costante tentativo di evitare un processo comunicativo unidirezionale. C'era infatti la necessità di raccogliere riscontri sull'efficacia della comunicazione e su come le informazioni fossero conosciute, capite e applicate dalla popolazione. Questo è stato possibile in particolare attraverso dei rapporti regolari da parte della Hotline cantonale (che era a stretto contatto con la popolazione), l'analisi delle sollecitazioni ricevute dai Servizi cantonali tramite contatto telefonico e via posta elettronica, con la raccolta di informazioni da parte di enti partner esterni al Cantone (pensiamo ad esempio alle strutture ospedaliere, ai medici, alle associazioni di categoria e ai Comuni) e da altre fonti quali il monitoraggio dei media e l'analisi dei dati statistici a disposizione dei supporti digitali (ad esempio del sito web, dei social media, ecc.).

#### *4. Strategia – Principi, attività e canali*

Tenendo conto del contesto e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Stato è stata elaborata una strategia di comunicazione costantemente adattata nel corso delle varie fasi. In generale possiamo però riassumere alcuni principi. In questo ambito è importante sottolineare come questi principi chiave siano stati elaborati fin dall'inizio della crisi e condivisi tra il responsabile della cellula di comunicazione Renato Pizolli e il referente del SIC, Ivan Vanolli. Questo ha permesso di garantire un costante allineamento tra quanto elaborato dalla struttura di crisi e gli standard comunicativi istituzionali del Governo cantonale.

In generale la strategia era orientata su questi pilastri:

- Informare sullo stato delle cose: anzitutto si trattava di una situazione nuova e in costante mutamento dove la popolazione andava informata sullo stato delle cose e sulle conoscenze scientifiche a disposizione, oltre che sulle misure di contenimento. Gran parte delle attività di comunicazione erano proprio rivolte a informare la popolazione.

<sup>2</sup> Nel periodo di attività della cellula SMCC era presente un collaboratore mentre, nelle fasi successive, il coordinatore del dispositivo di comunicazione e la responsabile della comunicazione del DSS.

– Comunicare con la cittadinanza: la sola informazione non era però sufficiente in quanto andava anche spiegato il senso delle decisioni prese e delle azioni a cui si raccomandava di aderire. In questo senso il meccanismo perseguito dall'informazione e dalla comunicazione era fare in modo che le misure fossero conosciute (il messaggio arriva al destinatario), capite (il significato del messaggio è chiaro per il destinatario) e applicate (il destinatario applica quanto richiesto nel messaggio).

– Gestire i media in maniera centrale: secondo il principio del «punto di contatto unico», al fine di coordinare tutte le richieste in maniera ordinata e strutturata. La pressione mediatica è sempre maggiore, per intensità e quantità, e nei momenti di picco si stima una pressione di dieci volte maggiore rispetto alle situazioni istituzionali ordinarie.

– Sfruttare la multicanalità: informazione e comunicazione dovevano essere diffuse attraverso tutti i canali informativi a disposizione in maniera da raggiungere la massima capillarità possibile. Si sono sfruttati diversi canali informativi (descritti di seguito) sui quali il messaggio è però sempre stato declinato attraverso la forma e il linguaggio proprio di quel canale specifico. Il linguaggio adottato per un comunicato stampa era, ad esempio, diverso da quanto proposto sui social media.

– Modulare l'informazione sui gruppi target: dato che i messaggi andavano diffusi a tutta la popolazione era necessario che le varie attività fossero modulate in funzione della fase epidemiologica e dei relativi messaggi da diffondere. La modularità era concepita sui diversi gruppi target individuati di fase in fase.

– Adeguare il linguaggio e il ritmo: particolare attenzione è stata riposta nella scelta del linguaggio più adatto alla situazione, correggendo anche alcune formulazioni nel caso risultassero incorrette o poco efficaci. Fin dall'inizio della crisi sono però state prese delle decisioni strategiche anche nell'ambito del linguaggio. Ad esempio, si è scelto di evitare metafore o parole che potessero richiamare la guerra o una sorta di lotta o combattimento. Anche se utilizzata in maniera massiccia da alcuni Paesi confinanti, la metafora di guerra avrebbe richiamato una serie di immagini che sul lungo periodo sarebbero state controproducenti. Ad esempio l'esistenza di vincitori e sconfitti, l'idea delle vittime di guerra (sacrificate e sacrificabili in un'ottica della vittoria), ecc. Se riportate all'analisi della situazione avrebbe probabilmente avuto una grande efficacia nel corto termine, ma portato a effetti negativi nel medio e lungo periodo.

– Mostrare empatia e vicinanza: la strategia puntava infine molto sul tentativo di proporre una comunicazione il più empatica possibile e vicina alla cittadinanza, in particolare nei momenti più difficili e incerti della crisi. L'obiettivo era proprio quello di infondere coraggio, fiducia e di sottolineare

il carattere collettivo del difficile momento che stava vivendo la società. Attraverso alcune metafore si è cercato di mantenere l'attenzione sul presente, sugli sforzi da compiere e sulla temporaneità di questi ultimi.

#### *4.1 Attività di comunicazione*

Le attività svolte dalla comunicazione durante la pandemia possono essere così riassunte:

- sviluppare e aggiornare continuamente la strategia di comunicazione, secondo la situazione epidemiologica;
- coordinare le richieste dei media e le interviste;
- creare e garantire flussi di lavoro e decisionali diretti;
- fornire e adattare le linee guida della comunicazione di crisi;
- organizzare e gestire le diverse attività di comunicazione (comunicati stampa, conferenze stampa, ecc.);
- affinare le attività di comunicazione, in particolare nel quadro della campagna di sensibilizzazione («Distanti ma vicini») e di vaccinazione («Meglio se vaccinati»);
- produrre materiale informativo in maniera regolare e puntuale;
- elaborare e gestire le campagne pubblicitarie di sensibilizzazione e vaccinazione;
- creare materiale multimediale (video, fotografie, grafica) per scopi informativi e comunicativi;
- lavorare in modo concertato con i Dipartimenti per allineare i messaggi sulle decisioni prese dal Governo e valutare le loro implicazioni a vari livelli;
- supportare i referenti delle autorità, con consulenze in tema di relazioni con i media;
- assicurare la comunicazione interna all'Amministrazione cantonale;
- garantire risposte alle cittadine e ai cittadini che hanno sollecitato le autorità tramite messaggi privati (principalmente tramite posta elettronica).

Le attività di comunicazione sono avvenute sfruttando tutti i canali di comunicazione a disposizione dell'Amministrazione cantonale: ciò ha permesso di raggiungere i media e la popolazione in maniera capillare e costante. In linea con le decisioni strategiche e gli obiettivi fissati per i vari messaggi, sono stati scelti e utilizzati in maniera differente i vari strumenti tecnici a disposizione.

Prima di passare in rassegna i diversi canali utilizzati durante la crisi è bene premettere che ogni canale ha un proprio linguaggio. Per questo motivo, a monte c'è stata una pianificazione di quale canale fosse adatto per diffondere un determinato messaggio e, soprattutto, che ogni infor-

mazione è successivamente stata declinata in maniera specifica per quel canale specifico. Il linguaggio utilizzato, ad esempio, in un comunicato stampa è profondamente diverso da quello utilizzato sui social media o in una comunicazione con i Comuni.

## 4.2 Canali informativi

### 4.2.1 Conferenze stampa e momenti informativi

Dal 25 febbraio 2020 al 30 giugno 2022, sono stati organizzati oltre 90 momenti informativi politici o tecnici sul tema della pandemia (di cui quasi la metà nei primi quattro mesi di gestione), trasmessi in diretta *streaming* sul sito web del Cantone e sul canale YouTube (le cui registrazioni rimangono tuttora disponibili). Questi appuntamenti (conferenze stampa, infopoint o momenti media) hanno rappresentato un canale fondamentale per la comunicazione istituzionale.

La maggior parte dei momenti informativi si è svolta nella sala stampa di Palazzo delle Orsoline, che dal 2018 è attrezzata per la trasmissione in diretta *streaming* e che ha permesso ai media di ritrasmettere direttamente sui propri portali informativi o canali televisivi questi momenti, permettendogli di commentare in diretta le novità presentate dalle autorità. Questa moltiplicazione dei canali ha garantito ampia visibilità alle comunicazioni delle autorità cantonali. Va sottolineato che durante il periodo di confinamento stretto ('lockdown') della primavera del 2020 – con gran parte della popolazione a casa, in attesa di informazioni – i momenti informativi delle autorità sono diventati una sorta di “evento televisivo” molto seguito. La maggior parte delle conferenze stampa della prima ondata pandemica sono state diffuse dall’Aula del Gran Consiglio, temporaneamente rafforzata dal lato tecnico con il supporto della RSI che – nell’ambito del suo mandato di servizio pubblico – ha garantito una trasmissione di qualità televisiva.

Con il ritorno alla libertà di movimento, l’attenzione mediatica e della popolazione si è affievolita e le conferenze stampa sono tornate ad essere un appuntamento seguito principalmente dai media e dagli addetti ai lavori.

Per garantire la massima qualità informativa possibile, era necessario preparare questi momenti informativi con attenzione e cura. Anche quando i tempi erano molto ristretti, si è cercato di garantire supporto in questi tre ambiti:

– Preparazione: allestimento delle scalette, appunti per gli interventi delle relatrici e dei relatori, coordinamento fra i relatori, pubblicazione dell’invito ai media, riunione pre-conferenza stampa, pianificazione della diretta *streaming*, redazione del comunicato stampa e preparazione di eventuali allegati.

– Svolgimento: moderazione della conferenza stampa (presentazioni e parti dedicate alle domande), regia della diretta *streaming*, pubblicazione del comunicato stampa, aggiornamento e pubblicazione di eventuali contenuti sul sito web e interviste individuali al termine della diretta.

– Analisi successiva: monitoraggio dei media e analisi della comunicazione, pubblicazione delle riprese sul canale ufficiale YouTube dell'Amministrazione cantonale.

#### 4.2.2 *Comunicati stampa*

Dal 25 febbraio 2020 al 30 giugno 2022 sono stati pubblicati oltre 360 comunicati stampa dedicati ad aggiornamenti sulla situazione epidemiologica, a temi specifici, a comunicazioni di servizio (ad esempio sul dispositivo cantonale di prevenzione e vaccinazione) e più in generale alle questioni di maggior rilevanza. I comunicati stampa si sono confermati essere uno strumento centrale per mantenere la costanza comunicativa, aggiornare media, popolazione e enti esterni, oltre che utile per diffondere materiale informativo (ad esempio flyer, video, ecc.) liberamente utilizzabile non solo dai media, ma anche da gruppi di interesse ed enti esterni che hanno funto da moltiplicatori dell'informazione. I comunicati stampa sono tutti ancora disponibili sulla pagina web dedicata alle comunicazioni per i media ([www.ti.ch/areamedia](http://www.ti.ch/areamedia)).

#### 4.2.3 *Sito web: [www.ti.ch/coronavirus](http://www.ti.ch/coronavirus)*

Fin dalle prime notizie sulla diffusione del coronavirus in Cina, l'Ufficio del Medico cantonale ha creato una pagina web tematica dedicata a questo nuovo virus. Inizialmente si trattava di una sotto pagina tra le pagine web dell'Ufficio del Medico cantonale. Successivamente la pagina è stata elevata a pagina principale ed è diventata un vero e proprio punto di riferimento per la popolazione ticinese e un canale imprescindibile della comunicazione istituzionale.

Le pagine su questo sito web hanno totalizzato circa 7.6 milioni di visualizzazioni, pari al 13% di tutte le visualizzazioni dell'intero sito web dell'Amministrazione cantonale in quel periodo, per una media di 13 mila visite al giorno. La pagina principale è stata visitata da sola oltre 2.6 milioni di volte, mentre la pagina con il portale di registrazione della vaccinazione (raggiungibile anche dal link breve [www.ti.ch/vaccinazione](http://www.ti.ch/vaccinazione)) ha ricevuto oltre 2.7 milioni di visite.

Per numero di visite, seguono poi nell'ordine le pagine seguenti:

- Pagina per i viaggiatori (335 mila visite)
- Pagina su isolamento e quarantena (266 mila visite)
- Pagina con informazioni sul certificato Covid (209 mila visite)



- Pagina con informazioni sui test Covid (95 mila visite, attiva a partire dalle festività natalizie 2021)

- Pagina dedicata alle direttive per ospedali e strutture socio-sanitarie (91 mila visite)

- Pagina con informazioni generali per la popolazione (85 mila visite)

- Pagina con materiale informativo sulla vaccinazione (85 mila visite)

L'utilizzo dei link abbreviati (coronavirus, vaccinazione, test e isolamento-quarantena) si è dimostrato un elemento chiave, che ha facilitato l'accesso alle informazioni rilevanti e ha ridotto il tempo necessario alla consultazione.

Le pagine web sono inoltre state costantemente sviluppate tenendo conto del tema dell'accessibilità dell'informazione. È stato privilegiato un linguaggio semplice e immediato – nonostante un quadro giuridico spesso complesso – e alcune pagine principali sono anche state tradotte in lingua facile grazie alla collaborazione di Pro Infirmis.

#### 4.2.4 Social media

La comunicazione istituzionale ha tentato di sfruttare tutte le opportunità offerte dalla multicanalità puntando anche sull'uso dei social media. I canali utilizzati dal Cantone sono stati YouTube, Facebook, Twitter e Instagram. La scelta è stata quella di utilizzare canali preesistenti della Polizia cantonale, del SIC e del Servizio di promozione e valutazione sanitaria (SPVS) dell'Ufficio del Medico cantonale. In determinate situazioni, anche altre pagine ufficiali del Cantone hanno rilanciato delle informazioni diffuse da questi canali fungendo quindi da moltiplicatori dell'informazione.

La strategia è stata quella di sfruttare questi canali per raggiungere la massima capillarità possibile, declinando i messaggi di sensibilizzazione con un linguaggio adatto a queste piattaforme. In alcune occasioni, in particolare quando l'obiettivo era raggiungere la fascia di popolazione più giovane, sono state pianificate delle campagne specifiche sui social media.

I canali Instagram e Facebook del SPVS – che anche in tempi ordinari sono dedicati ai temi della salute – sono stati usati nel corso di tutta la crisi, mentre i canali Facebook e Instagram della Polizia cantonale sono invece stati utilizzati perlopiù nel corso della prima ondata pandemica.

Solo nella prima ondata pandemica sono stati oltre 50 i post pubblicati inerenti alla campagna «Distanti ma vicini», la cui copertura totale è stata di 1'124'695 persone, con una media di 207 condivisioni e 543 “mi piace” per post. In totale i post contenenti filmati hanno raggiunto le 198 mila visualizzazioni (in media 9 mila visualizzazioni per video). Il video più visualizzato (oltre 48 mila volte) è stato quello pubblicato il 24 marzo e realizzato all'Ospedale Regionale di Locarno e contenente una serie di brevi testimonianze. L'immagine che ha avuto la copertura maggiore (165 mila

e più di 1'110 condivisioni) è stata l'infografica sulla riapertura delle frontiere (pubblicata il 2 giugno 2020). Anche il messaggio *#restiamoacasa* pubblicato per il Ponte di San Giuseppe (20 marzo 2020) ha avuto un'ottima visibilità, con una copertura che ha raggiunto oltre 100 mila utenti.

L'account Twitter del SIC è invece stato il canale di riferimento per le comunicazioni ai media. Nel periodo tra il 25 febbraio e il 31 maggio 2020, i *tweet* hanno ottenuto una copertura complessiva di 364 mila utenti. Da ultimo, il canale YouTube della Repubblica e Cantone Ticino ha funto da contenitore di tutti i video informativi e delle conferenze stampa, che sono stati messi a disposizione con sottotitoli per una migliore accessibilità.

L'interesse per i post e per i temi della campagna sono stati molto forti soprattutto nella prima ondata pandemica, mentre sono diminuiti gradualmente con l'allentamento delle misure e la diminuzione dei contagi.

#### 4.2.5 *Flyer informativi, FAQ, risoluzioni governative, direttive e altro*

Nonostante i supporti informativi digitali abbiano svolto un ruolo importante, garantendo rapidità e capillarità di diffusione, non sono stati trascurati i supporti informativi più tradizionali. Flyer informativi e documenti con le domande frequenti hanno permesso di riassumere e diffondere informazioni specifiche su determinati temi. Si è privilegiato un linguaggio il più semplice possibile e l'uso di informazioni schematiche per una migliore leggibilità e comprensione dei contenuti. È inoltre sempre stato utilizzato un formato facilmente stampabile anche da stampanti comuni, in maniera da ridurre al minimo i costi di stampa e di distribuzione.

In totale sono stati pubblicati oltre 600 documenti tra flyer, piani di vaccinazione, riassunti di domande frequenti (FAQ), risoluzioni governative, direttive, schede informative, formulari e poster. Grazie a una stretta collaborazione con le responsabili e i responsabili del sito web (webmaster DSS e collaboratrici dell'Ufficio del Medico cantonale responsabili), questa documentazione è stata sempre aggiornata con tempestività, in base alle decisioni delle autorità cantonali e federali e secondo le priorità di comunicazione della fase di crisi. Questi supporti informativi sono inoltre stati sempre concepiti per essere stampati con facilità anche da stampanti comuni per una diffusione più rapida e decentralizzata. Globalmente, i documenti di questo genere disponibili sul sito sono stati scaricati 3.92 milioni di volte, con una media di circa 6'800 *download* giornalieri.

Il documento singolo più scaricato è stato il piano di vaccinazione, che conta oltre 400 mila *download*. Regolarmente aggiornato in base all'evoluzione della campagna (ne sono state prodotte ben 22 versioni), si è trattato del principale documento informativo sulle fasi della campagna di vaccinazione della popolazione fra i mesi di gennaio e luglio 2021.

#### 4.2.6 *Video informativi*

Nel corso della crisi non sono mancate le produzioni di video informativi sia in riferimento alle due campagne di sensibilizzazione «Distanti ma vicini» e «Meglio se vaccinati» sia per informare il pubblico sui possibili scenari oppure per fornire informazioni generali sul virus.

Degna di nota è la serie di «video-FAQ» elaborate e diffuse il 1° marzo 2020 con le domande più frequenti in quel momento (ad esempio: “come si trasmette il coronavirus?”, “come si esegue un tampone?”, ecc.). La decina di video è stata molto apprezzata e ha raccolto in pochi giorni circa 20 mila visualizzazioni, permettendo di diffondere informazioni corrette sulle nozioni di base.

Successivamente sono anche stati prodotti a intervalli regolari dei video informativi sui possibili scenari futuri. Questi video, insieme agli altri supporti informativi, hanno permesso di completare gli strumenti informativi del Cantone.

#### 4.2.7 *Wording*<sup>3</sup>

Vincente, in un’ottica di proattività, è stata anche l’elaborazione di *wording* sulle diverse tematiche messi a disposizione delle relatrici e dei relatori. Si tratta di risposte a domande oppure di commenti su determinati temi che vengono preparati preventivamente con i referenti politici e operativi. Questo strumento ha permesso di far fronte in maniera tempestiva a molte richieste sullo stesso tema in maniera coerente con la linea comunicativa prescelta.

#### 4.2.8 *Comunicazione interna all’Amministrazione cantonale*

Il Consiglio di Stato ha anche dedicato attenzione a mantenere un flusso costante di informazioni non solo con la popolazione, ma anche con le proprie collaboratrici e i propri collaboratori. Regolarmente sono state diffuse informazioni alle dipendenti e ai dipendenti pubblici sulle misure in vigore anche all’interno dell’Amministrazione cantonale. Le informazioni dettagliate, elaborate dalla Sezione delle risorse umane in base alle decisioni del Governo, sono state trasmesse regolarmente dal SIC a tutto il personale tramite posta elettronica e attraverso la pagina intranet.

#### 4.2.9 *Risposte dirette alla cittadinanza*

Nonostante l’esistenza di una Hotline cantonale dedicata alla cittadinanza, sono state numerose le sollecitazioni dirette ai diversi servizi

<sup>3</sup> Nell’ambito comunicativo, gli appunti per gli interventi delle relatrici e dei relatori vengono anche definiti *Sprachregelung* oppure *Wording*. Si tratta di appunti testuali dove le formulazioni e i termini utilizzati sono curati dal punto di vista della chiarezza, della correttezza e della coerenza comunicativa.

dell'Amministrazione cantonale da parte delle cittadine e dei cittadini ticinesi, in particolare tramite posta elettronica. Considerata la portata della crisi, la volontà delle autorità è stata quella di fornire una risposta a tutte queste sollecitazioni, che testimoniavano la necessità di un contatto personale e diretto per una parte della popolazione.

Queste richieste hanno però messo sotto forte pressione alcuni servizi dell'Amministrazione cantonale – ad esempio l'Ufficio del Medico cantonale – impegnati sul fronte operativo di gestione della crisi. Per questo motivo, nell'ambito del dispositivo di comunicazione è stato predisposto un piccolo team operativo (con risorse interne) per evadere queste richieste.

#### *4.2.10 Moltiplicatori: collaborazione con i Comuni e con enti esterni*

Infine, è importante anche sottolineare come siano state numerose le comunicazioni inviate ai Comuni, a gruppi di interesse specifici o enti esterni. Citiamo, come esempio, le associazioni che si rivolgono alle fasce più anziane della popolazione oppure a tutti quegli enti che si occupano di turismo. A seconda della fase e delle priorità di comunicazione, sono state instaurate delle collaborazioni per la diffusione delle informazioni. Questo ha permesso di fare leva sul fattore di “moltiplicazione”, in modo da diffondere capillarmente i messaggi di sensibilizzazione fino al gruppo target di riferimento.

### *5. Sensibilizzazione: le campagne e il «codice-colore»*

#### *5.1 Campagna di sensibilizzazione: «Distanti ma vicini»*

La campagna «Distanti ma vicini» ha rappresentato un “contenitore” che è evoluto nel tempo, per accompagnare tutte le azioni decise dalle autorità durante le differenti fasi della crisi. Ciò, grazie a messaggi di volta in volta declinati in base al bisogno e ai canali di comunicazione. A ogni fase della crisi, la campagna è stata declinata secondo un «codice-colore» specifico (blu, arancione e rosso) e un messaggio di accompagnamento.

Durante tutta la crisi, la campagna «Distanti ma vicini» ha promosso una serie di raccomandazioni che hanno posto l'accento su uno o più temi, a seconda delle priorità di comunicazione e della situazione epidemiologica. Nello specifico, le raccomandazioni principali hanno riguardato i seguenti temi:

- utilizzo della mascherina (obbligo o raccomandazione generale)
- mantenimento delle distanze fisiche
- igiene e disinfezione delle mani
- limitazione dei contatti sociali
- sottoporsi al test (al minimo sintomo o in caso di sintomi)

- rispettare l'isolamento e la quarantena
- vaccinazione di base e richiamo ('booster')

Una delle sfide principali della campagna è stata di riuscire a rinnovare i messaggi e i contenuti di comunicazione, per contrastare il naturale calo dell'attenzione e dell'interesse generale, osservato con il protrarsi della crisi. Rispetto alla prima fase acuta, quando tutta l'attenzione pubblica era concentrata sul modo migliore per fronteggiare un problema nuovo, le successive ondate hanno richiesto alle autorità di modulare e calibrare i messaggi, in modo da contrastare il crescente senso di stanchezza e frustrazione della popolazione. Ciò ha richiesto un costante lavoro di elaborazione di messaggi e immagini che riprendessero concetti già noti, ma in maniera sempre diversa per continuare a mantenere alta l'attenzione. Per questo motivo la campagna ha conosciuto diverse trasformazioni e declinazioni.

Nello specifico, i seguenti strumenti di campagna sono stati di particolare importanza:

- flyer informativi (popolazione, persone a rischio, enti locali, partner)
- flyer istituzionali (supermercati, farmacie, pattuglie di polizia, ecc.)
- materiale per i social media
- infografiche
- banner e pubblicità online
- inserzioni pubblicitarie su quotidiani e riviste
- video informativi, testimonianze e spot pubblicati sul canale Youtube
- poster e affissioni
- adesivi e gadget

Il tono della comunicazione e il livello di allerta, così come i messaggi della campagna di sensibilizzazione, sono stati impostati secondo una serie di fasi, in base all'evoluzione della situazione epidemiologica, codificate da un sistema di colori-chiave.

L'idea di un «codice-colore» per la campagna di sensibilizzazione è nata al momento dell'ideazione della campagna di sensibilizzazione, nell'ambito della collaborazione tra la cellula di comunicazione dello SMCC e il SIC. Il punto di partenza è stata la considerazione di trovarsi di fronte a una crisi che sarebbe stata caratterizzata da un andamento a ondate. Questo significava pianificare una campagna di sensibilizzazione a fasi, durante le quali il tono dei messaggi, così come il ritmo della comunicazione, avrebbero dovuto essere modulati alla situazione del momento. L'utilizzo di colori differenti in funzione del tenore dei messaggi è una pratica comune nell'ambito delle campagne di sensibilizzazione e la valutazione iniziale è stata che questa strategia si adattasse bene alle specificità di questa crisi.

La valutazione strategica sull'uso dei colori si è basata sulla ricerca di un codice che potesse distinguere in maniera chiara le diverse fasi della

crisi, da quelle di «normalità» (blu) a quelle «allerta» (arancione) a quelle di «crisi acuta» (rosso). L'utilizzo di diversi colori ha reso chiara (sia internamente che esternamente) la gravità del momento e i cambi-colore hanno in particolare permesso di alzare o abbassare l'attenzione della popolazione, sottolineando la necessità di cambiare atteggiamento. L'utilizzo di colori ha permesso di coordinare la sensibilizzazione e di separare chiaramente i contenuti destinati alle fasi di normalità da quelli per le fasi di allerta, sfruttando dei riferimenti visivi molto forti ed efficaci.

La strategia è stata concepita su tre colori:

- blu: fase di sostanziale normalità, senza misure che limitano la libertà delle persone. La situazione va comunque presa seriamente. Sono in vigore raccomandazioni delle autorità su come comportarsi, il tono e il ritmo della comunicazione sono contenuti.

- arancione: fase di allerta, con prime misure di contenimento. Il tono dei messaggi è più sostenuto. I rischi sono accresciuti e la situazione tende verso una fase acuta.

- rosso: fase di crisi acuta, con divieti e restrizioni importanti. Il tono è di massima allerta e le autorità chiedono alla popolazione di rispettare scrupolosamente misure e raccomandazioni.

La strategia dei colori utilizzata dal Cantone Ticino (blu, arancione, rosso) è stata adottata con coerenza nel corso di tutta la crisi. I criteri determinanti per l'utilizzo del «codice-colore» erano fondamentalmente due: l'occupazione (o saturazione) delle strutture ospedaliere (in particolare il numero di persone ricoverate) e l'entità delle restrizioni in vigore. Il numero di nuovi contagi è stato preso in considerazione, ma non rappresentava l'indicatore principale per determinare il «codice-colore» della fase. Questo meccanismo si è rilevato essenziale per la comunicazione istituzionale, poiché ha consentito di fornire alla popolazione un "termometro" immediatamente comprensibile sulla gravità della situazione.

La valutazione strategica sull'uso dei colori si è basata sulla ricerca di un codice per distinguere in maniera chiara le fasi di «normalità» da quelle di «allerta» e di «fase acuta». L'utilizzo di diverse tonalità si è basato su due obiettivi principali: l'ottimizzazione della gestione della comunicazione interna e il rafforzamento della comunicazione esterna. Per il primo, la scelta dei colori ha permesso di meglio coordinare le azioni di sensibilizzazione e di separare chiaramente i contenuti destinati alle fasi di normalità da quelle di allerta. Per quanto riguarda il secondo invece, i colori hanno assicurato maggiore forza visiva ai messaggi testuali e alle raccomandazioni.

## 5.2 Campagna di vaccinazione: «Meglio se vaccinati»

I preparativi per la campagna di vaccinazione iniziarono già nel corso del dicembre del 2020 con l'istituzione di un Gruppo di lavoro composto da collaboratrici e collaboratori del Dipartimento della sanità e della socialità (Direzione della Divisione pubblica, Ufficio del Medico cantonale, Ufficio del Farmacista cantonale), del Dipartimento delle istituzioni (Sezione del militare e della protezione della popolazione e della Sezione degli enti locali), della Protezione civile, della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze e con il supporto del Centro sistemi informativi del Dipartimento delle finanze e dell'economia. La presenza di addette e addetti alla comunicazione (nello specifico del coordinatore della comunicazione sul tema Covid e della responsabile della comunicazione del DSS) permise di fornire supporto e consulenza anche in questo ambito specifico e ai membri di questo Gruppo (in particolare al Direttore della Divisione della salute pubblica, al Farmacista cantonale e al Capo Sezione della Sezione del militare e della protezione della popolazione), che nel corso di tutta la campagna vaccinale hanno informato e aggiornato costantemente la popolazione ticinese sulla campagna cantonale di vaccinazione Covid.

Nel corso dell'agosto del 2021, quindi a circa otto mesi dal lancio della campagna vaccinale contraddistinta in ogni caso da una scarsità di dosi di vaccino, il tasso di adesione della popolazione si situava attorno al 58% (con almeno una dose). Tra le fasce con un rischio maggiore di decorso grave, che a quel tempo era indicato per le persone con un'età superiore ai 50 anni, il margine stimato degli indecisi, ossia persone che ancora non avevano deciso se vaccinarsi o meno, era stimato da alcuni studi a circa il 10%. Questo significava che in Ticino c'erano circa 35 mila persone che ancora non avevano preso una decisione.

Per aumentare il tasso di adesione, è stata lanciata una campagna di sensibilizzazione cantonale e predisposta un'offerta vaccinale ancora più capillare. Il 16 agosto 2021 è stata così lanciata la campagna «Meglio se vaccinati», con un chiaro target costituito dalle persone ancora indecise. La scelta è stata di concentrarsi nel sottolineare i vantaggi della vaccinazione nelle situazioni quotidiane, per la protezione di sé stessi e degli altri. Sono stati pertanto ideati 12 soggetti diversi, declinati per i diversi gruppi di popolazione interessati, che ritraevano scene quotidiane nell'ambito dello sport, degli incontri sociali e del tempo libero. Il messaggio di fondo consisteva nello spiegare che – nelle situazioni quotidiane di assembramento o in presenza di numerosi contatti sociali – la vaccinazione avrebbe offerto una migliore protezione e quindi più sicurezza, per sé stessi e per gli altri.

A complemento del materiale di sensibilizzazione promozionale (poster, flyer, grafiche per social media, banner e inserzioni), sono state preparate 7 schede informative per rispondere ai dubbi e alle domande più frequenti. Gli studi d'opinione sulla predisposizione della popolazione a farsi vaccinare mostravano che nella popolazione non ancora vaccinata rimanevano dei dubbi sui vaccini e la loro efficacia e che la diffusione di molte informazioni non corrette rendeva più difficile chiarire questi dubbi. Le schede informative, basate sull'osservazione dei fattori di dubbio sulla vaccinazione, avevano lo scopo di chiarire lo stato delle conoscenze sui vaccini e sui loro effetti.

Il 26 agosto 2021 è stata poi lanciata l'iniziativa «Meglio se vaccinati – On The Road»: un programma itinerante di vaccinazione che, nei mesi di settembre e ottobre, ha offerto alla popolazione la possibilità di vaccinarsi senza appuntamento in tutte le regioni del Cantone, da Airolo a Chiasso. La campagna di comunicazione ha accompagnato questa offerta con inserzioni, annunci radiofonici e post sui social media, che hanno ricordato – settimana dopo settimana – le possibilità di vaccinazione. La campagna «meglio se Vaccinati» è proseguita fino a inizio novembre e alcune attività supplementari sono state organizzate anche in occasione della settimana nazionale sulla vaccinazione. Nel corso di quella settimana, in Ticino sono state rafforzate le offerte di consulenza individuale nelle farmacie, negli studi medici e attraverso la Hotline cantonale, dove uno o una specialista era a disposizione della popolazione.

### 6. Conclusione: meccanismi virtuosi da consolidare

Il contesto e la portata della pandemia da coronavirus hanno chiaramente messo sotto pressione le autorità anche da un punto di vista comunicativo. Per scelta del Consiglio di Stato, la comunicazione è costantemente stata messa al centro dell'attenzione. Il Consiglio di Stato è stato fin da subito consapevole e convinto che una gestione efficace della crisi sarebbe anche passata da una buona comunicazione. La comunicazione è stata ritenuta centrale nel consolidamento del rapporto di fiducia tra popolazione e autorità, elemento imprescindibile per gestire ogni tipo di crisi.

La comunicazione istituzionale in tempi recenti non aveva però mai affrontato una crisi di questa portata e di questa durata e per questo è stato necessario istituire un dispositivo *ad hoc*. Dapprima una cellula di comunicazione all'interno dello SMCC (la cui organizzazione era già stata pensata in passato nell'ambito della gestione delle emergenze, ma mai attivata in questa forma prima della pandemia) e, successivamente, all'interno



dell'Amministrazione cantonale con una riorganizzazione delle risorse interne, la definizione di nuove responsabilità di coordinamento e l'istituzione di flussi di lavoro specifici e più verticali rispetto a quelli della gestione ordinaria. Le due strutture organizzative hanno in ogni caso garantito continuità alla comunicazione istituzionale secondo dei principi guida stabiliti fin dal primo giorno. Incoraggiante in ogni caso un'indagine<sup>4</sup> effettuata alla fine della prima ondata pandemica dall'Ufficio di Statistica del Cantone Ticino che aveva messo in luce come la comunicazione istituzionale in quella fase avesse raggiunto gli obiettivi fissati ed era stata valutata positivamente dalla maggioranza della popolazione.

Un aspetto positivo della crisi è stato quello di accrescere le competenze delle persone che si occupano di comunicazione istituzionale per i diversi servizi dell'Amministrazione cantonale. Dal lato organizzativo, l'esperienza ha evidenziato alcuni meccanismi virtuosi che in parte sono già stati applicati anche nella gestione ordinaria. La dimostrazione di questo fatto è che l'approccio sul tema Covid-19 è stato successivamente applicato – in forma naturalmente adattata – anche al tema dell'accoglienza delle persone in fuga a seguito della guerra in Ucraina e, più recentemente, alla questione della penuria energetica.

<sup>4</sup> Stanga (2020): *La comunicazione delle autorità al tempo del coronavirus. Risultati di un'indagine svolta fra la popolazione ticinese*, Ustat, *Dati Statistiche e società*.



Prima parte  
Testi normativi tra Berna e Bellinzona



La lingua della norma nell'emergenza sanitaria:  
l'italiano della normativa Covid della Confederazione elvetica  
*Letizia Lala, Università di Losanna/Università di Basilea*

### *1. Introduzione*

Questo contributo si propone di presentare i risultati di una ricerca interessata a stabilire le principali caratteristiche linguistico-testuali dell'italiano della produzione di testi giuridici svizzeri seguita all'emergenza provocata dal virus Covid-19.

In Svizzera come altrove, la repentinità dell'insorgere della crisi sanitaria e il vuoto legislativo che si è palesato hanno richiesto di costruire complessi strumenti legislativi, rapidamente e sotto la pressione della drammaticità della situazione e del clima di allarme che l'ha accompagnata.

Si tratta dunque in questa sede di descrivere testi prodotti in un quadro del tutto particolare, che ha privato gli estensori, i revisori e i traduttori dei tempi di realizzazione e revisione abituali. Ciò ha fornito a chi studia questo tipo di produzioni la possibilità di cogliere l'importanza dei tempi di riflessione metalinguistica necessari per la redazione di testi leggibili, in particolare in un ambito, quale quello normativo, in cui la densità dei contenuti e la necessità di disambiguazione rendono particolarmente complesso l'iter di stesura e revisione, e, in un Paese plurilingue come la Svizzera, quello di traduzione.

Lungi dal voler essere un attacco nei confronti dei responsabili della veste linguistica dei testi che qui saranno analizzati, questo contributo punta a segnalare l'importanza di consapevoli strategie di semplificazione necessarie per produrre testi chiari e altamente leggibili. Ciò trova in effetti una conferma nell'evidenza del diverso grado di leggibilità della produzione legata alla crisi Covid in Svizzera, Paese che in situazione standard produce testi normativi regolarmente caratterizzati, come è stato mostrato a più riprese, da grande chiarezza (cfr. Ferrari/Lala/Pecorari 2022; Ferrari/Pecorari 2022; Lala 2022a e 2022b).

## 2. L'italiano della norma Covid nella Confederazione svizzera

Nella vastità della produzione normativa legata allo stato di pandemia, si è qui scelto di analizzare la legge Covid-19 e le tre ordinanze Covid-19: gli strumenti legislativi federali più influenti emanati durante la crisi sanitaria.

### 2.1 La legge Covid-19 [RS 818.102]<sup>1</sup>

Per far fronte all'insorgere dell'epidemia, dopo aver emanato in urgenza diverse ordinanze, fondate principalmente sulla legge sulle epidemie (LEp) o sulla Costituzione (art. 185 cap. 3), nell'aprile 2020 il Consiglio federale ha incaricato la Cancelleria federale e il Dipartimento federale di giustizia e polizia di elaborare un progetto di legge federale urgente di durata limitata. La procedura di consultazione è iniziata il 19 giugno 2020 e si è conclusa il 10 luglio 2020.

Emanata il 25 settembre 2020, la legge federale Covid-19 nasce con l'intento di dare una base legale formale al pacchetto di provvedimenti già adottati dal Consiglio federale in base al diritto di necessità, al fine di rafforzarne la legittimità democratica per la durata dell'epidemia.

La necessità di tener conto della rapida evoluzione della crisi e delle esigenze da essa derivate ha richiesto un continuo lavoro di revisione, della cui complessità testimonia la (lunga) tabella 1, che riproduce la cronologia degli interventi legislativi:

<i>Motivo</i>	<i>Decisione</i>	<i>Entrata in vigore</i>	<i>Fonte</i>
Proroghe <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	1 gennaio 2032	RU 2021 878
Modificazioni <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	1 gennaio 2032	RU 2021 878
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	1 gennaio 2032	RU 2020 5821 FF 2020 7713
Modificazioni <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	1 gennaio 2028	RU 2021 878
Abrogazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	18 giugno 2021	1 gennaio 2024	RU 2021 354
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 gennaio 2024	RU 2021 153

<sup>1</sup> *Legge federale sulle basi legali delle ordinanze del Consiglio federale volte a far fronte all'epidemia di COVID-19 (Legge COVID-19) del 25 settembre 2020 [RS 818.102] [Stato 1° gennaio 2022].*

Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	1 gennaio 2024	RU 2020 5821 <i>FF 2020 7713</i>
Proroghe <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	1 gennaio 2023	RU 2021 878
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 gennaio 2023	RU 2021 153
Proroghe <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	1 luglio 2022	RU 2021 878
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 maggio 2022	RU 2021 153
Entrata in vigore parziale <i>UFG – Ufficio federale di giustizia (20.058)</i>	1 gennaio 2022	1 gennaio 2022	RU 2020 3835 <i>FF 2020 5797</i>
Modificazioni <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	1 gennaio 2022	RU 2021 878
Proroghe <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	18 giugno 2021	1 gennaio 2022	RU 2021 354
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	18 giugno 2021	1 gennaio 2022	RU 2021 354
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 gennaio 2022	RU 2021 153
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	1 gennaio 2022	RU 2020 5821 <i>FF 2020 7713</i>
Correzione <i>CaF – Cancelleria federale</i>	22 dicembre 2021	30 dicembre 2021	RU 2021 924
Modificazioni <i>CaF – Cancelleria federale</i>	17 dicembre 2021	18 dicembre 2021	RU 2021 878
Correzione <i>Servizi del Parlamento</i>	15 ottobre 2021	19 ottobre 2021	RU 2021 619SP –
Correzione <i>CaF – Cancelleria federale</i>	25 agosto 2021	2 settembre 2021	RU 2021 527
Entrata in vigore parziale <i>UFG – Ufficio federale di giustizia (20.058)</i>	1 luglio 2021	1 luglio 2021	RU 2020 3835 <i>FF 2020 5797</i>

Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 luglio 2021	RU 2021 153
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	18 giugno 2021	19 giugno 2021	RU 2021 354
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 aprile 2021	RU 2021 153
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	1 aprile 2021	RU 2020 5821 FF 2020 7713
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	20 marzo 2021	RU 2021 153
Scadenza del termine di referendum	14 gennaio 2021		
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 gennaio 2021	RU 2021 153
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	19 dicembre 2020	RU 2020 5821 FF 2020 7713
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	1 dicembre 2020	RU 2020 5821 FF 2020 7713
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 novembre 2020	RU 2021 153
Entrata in vigore <i>UFG – Ufficio federale di giustizia (20.058)</i>	26 settembre 2020	26 settembre 2020	RU 2020 3835 FF 2020 5797
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze</i>	19 marzo 2021	1 settembre 2020	RU 2021 153
Modificazioni <i>AFF – Amministrazione federale delle finanze (20.084)</i>	18 dicembre 2020	1 settembre 2020	RU 2020 5821 FF 2020 7713
Messaggio del Consiglio federale <i>UFG – Ufficio federale di giustizia (20.058)</i>	12 agosto 2020		FF 2020 5797

*Tab.1. Cronologia Legge COVID-19 (fonte: <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2020/711/it/history>)*



### 2.1.1 *Struttura generale*

Osservata nella versione attualmente in vigore (la più aggiornata, del 1° gennaio 2022), la legge federale Covid presenta aspetti linguistici interessanti. Si tratta in effetti di una prosa in parte diversa, meno lineare, di quella abitualmente in uso nell'italiano della norma svizzera.

Ciò è certamente dovuto alla frequenza e alla rapidità con la quale la legge ha dovuto aggiornarsi per affrontare l'evolvere delle esigenze create dalla pandemia e delle restrizioni ad essa legate.

Il risultato, nella sua versione attuale, è una legge composta da 36 articoli numerati da 1 a 21: ai 21 della prima versione se ne sono andati ad aggiungere cioè altri 15, inseriti all'interno della struttura grazie all'aggiunta di una numerazione alfabetica.<sup>2</sup> Si tratta dunque di un testo che è cresciuto nel tempo, una sorta di testualità "incrementale", con tutti i problemi che a ciò sono connessi, in quanto la forma finale non era prevista né prevedibile al momento della pianificazione e della stesura del primo testo.

La complessità della materia e i tempi serrati a disposizione per affrontarla hanno certamente sollecitato più dell'ordinario il legislatore, che sotto pressione sembrerebbe aver abbandonato la tradizionale attenzione alla chiarezza del dettato tipica della norma svizzera.

In effetti, osservata nella versione in vigore, la legge federale Covid presenta aspetti linguistici e strutturali non sempre felici da un punto di vista comunicativo. La laboriosità a cui si fa riferimento emerge a livello di struttura generale – come già detto, si tratta di un testo che è cresciuto nel tempo, la cui forma finale vede quasi raddoppiato il numero degli articoli – ed emerge anche nella struttura interna di alcuni articoli.

### 2.1.2 *Struttura dell'articolo*

Una prova evidente è data dall'art. 12, il più complesso. Dai 7 commi della prima versione, la versione attuale è passata a 14 commi, di cui sette numerati con 1, che diviene: 1, 1<sup>bis</sup>, 1<sup>ter</sup>, 1<sup>quater</sup>, 1<sup>quinquies</sup>, 1<sup>sexies</sup>, 1<sup>septies</sup>. Dalle 187 parole divise in 4 paragrafi della versione originale, si arriva così a un totale di circa 1000 parole – alle quali si aggiungono più di 700 parole di note – distribuite in una cinquantina di paragrafi:

(1) Art. 12<sup>57</sup> *Provvedimenti per i casi di rigore concernenti le imprese: condizioni*<sup>58</sup>

<sup>1</sup> Se uno o più Cantoni lo richiedono, la Confederazione può sostenere i provvedimenti da questi adottati per i casi di rigore concernenti imprese individuali, società di persone o persone giuridiche con sede in Svizzera (imprese) che sono state fondate o hanno avviato la loro attività prima del 1° ottobre 2020 e il 1° ottobre 2020 avevano la sede nel Cantone, e che, a causa della natura delle loro attività economiche, sono particolarmente

<sup>2</sup> Più precisamente, 3a, 3b, 4a, 6a, 8a, 11a, 11b, 12a, 12b, 17a, 17b, 17c, 17d, 19a.

colpite dalle conseguenze dell'epidemia di COVID-19 e costituiscono un caso di rigore, in particolare le imprese facenti parte della filiera dell'organizzazione di eventi, i baraccornisti, gli operatori del settore dei viaggi, della ristorazione e dell'industria alberghiera nonché le aziende turistiche.<sup>59</sup>

<sup>1bis</sup> Un caso di rigore secondo il capoverso 1 è dato quando la cifra d'affari annuale è inferiore al 60 per cento della media pluriennale. Sono prese in considerazione la situazione patrimoniale e la dotazione di capitale complessive, nonché la quota dei costi fissi non coperti.<sup>60</sup>

<sup>1ter</sup> Il provvedimento per un caso di rigore è accordato a condizione che, nell'esercizio in cui è accordato e nei tre anni successivi, l'impresa beneficiaria:

- a. non distribuisca dividendi o tantièmes o non ne decida la distribuzione; e
- b. non restituisca apporti di capitale o non ne decida la restituzione.<sup>61</sup>

<sup>1quater</sup> La partecipazione finanziaria della Confederazione ai costi dei Cantoni ammonta a:

- a. il 70 per cento, nel caso di provvedimenti per i casi di rigore di cui al capoverso 1 adottati a favore di imprese con una cifra d'affari annuale fino a 5 milioni di franchi;
- b. il 100 per cento, nel caso di provvedimenti per i casi di rigore di cui al capoverso 1 adottati a favore di imprese con una cifra d'affari annuale superiore a 5 milioni di franchi.<sup>62</sup>

<sup>1quinquies</sup> In merito ai provvedimenti per i casi di rigore a favore di imprese con una cifra d'affari annuale superiore a 5 milioni di franchi il Consiglio federale emana disposizioni particolari riguardanti:

- a. i giustificativi da richiedere;
- b. il calcolo dei contributi; l'importo del contributo deve basarsi sui costi non coperti derivanti dalla diminuzione della cifra d'affari;
- c. l'importo massimo dei contributi; per le imprese con una diminuzione della cifra d'affari superiore al 70 per cento, il Consiglio federale prevede importi massimi più elevati;
- d. le prestazioni proprie che i proprietari delle imprese devono fornire se l'importo supera i 5 milioni di franchi; per il calcolo della prestazione propria si tiene conto delle prestazioni fornite dal 1° marzo 2020 e del capoverso 1<sup>bis</sup>;
- e. l'erogazione di mutui, fidejussioni o garanzie.<sup>63</sup>

<sup>1sexies</sup> Il sostegno per i provvedimenti cantonali a favore di imprese con una cifra d'affari annuale fino a 5 milioni di franchi è accordato a condizione che i requisiti minimi posti dalla Confederazione siano soddisfatti. Nel caso di imprese con una cifra d'affari annuale superiore a 5 milioni di franchi, in tutti i Cantoni le condizioni cui è subordinato il sostegno secondo il diritto federale devono essere soddisfatte senza modifica alcuna; sono fatti salvi ulteriori provvedimenti per i casi di rigore adottati da un Cantone e finanziati interamente da quest'ultimo.<sup>64</sup>

<sup>1septies</sup> Le imprese con una cifra d'affari annuale superiore a 5 milioni di franchi che nell'anno in cui ricevono un contributo non rimborsabile realizzano un utile imponibile annuale ai sensi degli articoli 58–67 della legge federale del 14 dicembre 1990<sup>65</sup> sull'imposta federale diretta lo versano al Cantone competente; l'importo versato al Cantone non

eccede quello del contributo ricevuto. Il Cantone destina alla Confederazione il 95 per cento dell'importo ricevuto. Il Consiglio federale disciplina i dettagli, segnatamente le modalità con cui tenere conto delle perdite dell'anno precedente e l'iscrizione contabile.<sup>66</sup>

<sup>2</sup>In aggiunta agli aiuti finanziari di cui al capoverso 1<sup>quater</sup> lettera a, la Confederazione può versare contributi supplementari ai Cantoni particolarmente colpiti, a sostegno dei provvedimenti per i casi di rigore da questi adottati, senza che siano tenuti a partecipare al finanziamento dei relativi costi. Il Consiglio federale disciplina i dettagli.<sup>67</sup>

<sup>2bis</sup> Il sostegno finanziario della Confederazione è accordato a condizione che prima dell'epidemia di COVID-19 l'impresa fosse redditizia o economicamente solida e che non abbia diritto ad altri aiuti finanziari COVID-19 della Confederazione. Tra questi non rientrano le indennità per lavoro ridotto, le indennità di perdita di guadagno e i crediti concessi in virtù dell'ordinanza del 25 marzo 2020<sup>68</sup> sulle fideiussioni solidali COVID-19 o della legge del 18 dicembre 2020<sup>69</sup> sulle fideiussioni solidali COVID-19.<sup>70</sup>

<sup>2ter</sup> Se le attività di un'impresa sono chiaramente distinte, è prevista la possibilità di accordare diverse forme di aiuto, purché queste non si sovrappongano l'una con l'altra.<sup>71</sup>

<sup>2quater</sup> Purché sia usata la necessaria diligenza, è consentito versare acconti per un importo pari ai contributi che saranno verosimilmente richiesti, in modo da accelerare la procedura.<sup>72</sup>

3 ...<sup>73</sup>

<sup>4</sup> Il Consiglio federale disciplina i dettagli in un'ordinanza; prende in considerazione le imprese che negli anni 2018 e 2019 hanno realizzato in media una cifra d'affari di 50 000 franchi almeno.<sup>74</sup>

<sup>5</sup> Il Consiglio federale può allentare le condizioni previste dal presente articolo per le imprese che a partire dal 1° novembre 2020 devono chiudere o limitare in modo considerevole l'attività per più settimane a causa di provvedimenti adottati dalla Confederazione o dai Cantoni per far fronte all'epidemia di COVID-19.<sup>75</sup>

<sup>6</sup> Il Cantone che chiede fondi della Confederazione per finanziare i propri provvedimenti per i casi di rigore deve assicurare la parità di trattamento a tutte le imprese che hanno sede nel suo territorio indipendentemente dal Cantone in cui esercitano l'attività.<sup>76</sup>

<sup>7</sup> Ai fini dell'adempimento dei propri compiti, i Cantoni possono avviare e condurre autonomamente procedimenti civili e penali presso le autorità di perseguimento penale e i tribunali competenti nonché costituirsi accusatori privati in procedimenti penali, con tutti i diritti e gli obblighi che ne derivano.<sup>77</sup>

Note:

<sup>57</sup> In vigore fino al 31 dic. 2022 (RU 2021 878 II cpv. 2; FF 2021 2515).

<sup>58</sup> Nuovo testo giusta il n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari), in vigore dal 19 dic. 2020 (RU 2020 5821; FF 2020 7713).

<sup>59</sup> Nuovo testo giusta il n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>60</sup> Introdotta dal n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari), in vigore dal 19 dic. 2020 (RU 2020 5821; FF 2020 7713).

<sup>61</sup> Introdotta dal n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari) (RU 2020 5821; FF 2020 7713). Nuovo testo giusta il n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>62</sup> Introdotta dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>63</sup> Introdotta dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>64</sup> Introdotta dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>65</sup> RS 642.11

<sup>66</sup> Introdotta dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>67</sup> Nuovo testo giusta il n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>68</sup> RU 2020 1077 1207 1233 3799

<sup>69</sup> RS 951.26

<sup>70</sup> Introdotta dal n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari), in vigore dal 19 dic. 2020 (RU 2020 5821; FF 2020 7713).

<sup>71</sup> Introdotta dal n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari), in vigore dal 19 dic. 2020 (RU 2020 5821; FF 2020 7713).

<sup>72</sup> Introdotta dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>73</sup> Abrogata dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), con effetto dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>74</sup> Nuovo testo giusta il n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari), in vigore dal 19 dic. 2020 (RU 2020 5821; FF 2020 7713).

<sup>75</sup> Introdotta dal n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari), in vigore dal 19 dic. 2020 (RU 2020 5821; FF 2020 7713).

<sup>76</sup> Introdotta dal n. I della LF del 18 dic. 2020 (Cultura, casi di rigore, sport, assicurazione contro la disoccupazione, multe disciplinari) (RU 2020 5821; FF 2020 7713). Nuovo testo giusta il n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285).

<sup>77</sup> Introdotta dal n. I della LF del 19 mar. 2021 (Casi di rigore, assicurazione contro la disoccupazione, custodia di bambini complementare alla famiglia, operatori culturali, eventi), in vigore dal 20 mar. 2021 (RU 2021 153; FF 2021 285). (art. 12 Legge COVID-19 [RS 818.102])

### 2.1.3 *Struttura del comma*

Si è detto che questa legge ha una forma linguistica comunicativamente non sempre felice. Vorrei mostrare quali sono gli aspetti in parte problematici.

Un primo punto importante è la lunghezza delle frasi che realizzano gli articoli e al loro interno i singoli commi.

Come sappiamo dagli studi sulla leggibilità e la comprensibilità dei testi, la lunghezza della frase è un indicatore importante di complessità. I manuali di scrittura giuridico-amministrativa hanno fissato anche precisi parametri di lunghezza massima che una frase dovrebbe avere: per essere altamente leggibile un periodo non dovrebbe superare valori che stanno tra le 20 e le 30 parole.

Nonostante la complessità della materia e la necessità di precisione nel trattarla, aver creato commi di 60, 70, addirittura più di 100 parole è dunque una scelta che ha pesato fortemente in termini di leggibilità.

Si prenda qualche esempio. Il primo comma dell'articolo 12 si compone di un periodo di ben 112 parole:

(2) <sup>1</sup> Se uno o più Cantoni lo richiedono, la Confederazione può sostenere i provvedimenti da questi adottati per i casi di rigore concernenti imprese individuali, società di persone o persone giuridiche con sede in Svizzera (imprese) che sono state fondate o hanno avviato la loro attività prima del 1° ottobre 2020 e il 1° ottobre 2020 avevano la sede nel Cantone, e che, a causa della natura delle loro attività economiche, sono particolarmente colpite dalle conseguenze dell'epidemia di COVID-19 e costituiscono un caso di rigore, in particolare le imprese facenti parte della filiera dell'organizzazione di eventi, i baracconisti, gli operatori del settore dei viaggi, della ristorazione e dell'industria alberghiera nonché le aziende turistiche. (art. 12 Legge COVID-19 [RS 818.102])

L'articolo 12a è costituito da un comma di 98 parole, con al suo interno un periodo di 68 parole:

(3) I servizi competenti della Confederazione e dei Cantoni, il Controllo federale delle finanze (CDF) nonché gli organi cantonali di vigilanza finanziaria possono trattare e comunicarsi i dati personali, compresi quelli su procedimenti e sanzioni di natura amministrativa o penale, e le informazioni necessarie per la gestione, la sorveglianza e l'erogazione degli aiuti finanziari secondo l'articolo 12 nonché per la prevenzione, la lotta e il perseguimento degli abusi. In tale ambito, il CDF può utilizzare sistematicamente il numero AVS di cui all'articolo 50c della legge federale del 20 dicembre 1946 sull'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti. (art. 12a Legge COVID-19 [RS 818.102])

Gli articoli 2 e 4 sono costituiti da un unico, lungo, periodo (rispettivamente di 54 e 73 parole), oltretutto scandito da un solo segno interpuntivo, una virgola che chiude la circostanziale in apertura:

(4) <sup>1</sup> Per agevolare l'esercizio dei diritti politici, il Consiglio federale può prevedere che le domande di referendum e le iniziative popolari debbano essere depositate presso la Cancelleria federale entro la scadenza del termine di referendum o di deposito dell'iniziativa popolare con il necessario numero di firme ma possano essere prive dell'attestazione del diritto di voto. (art. 2 Legge COVID-19 [RS 818.102])

(5) <sup>2</sup> Se adotta provvedimenti di cui al capoverso 1, il Consiglio federale ne affida l'esecuzione agli organi esecutivi della legge del 13 marzo 1964 sul lavoro e all'Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni (Insaï) e dispone che i relativi costi d'esecuzione siano finanziati attraverso il premio supplementare per la prevenzione degli infortuni professionali e delle malattie professionali di cui all'articolo 87 della legge federale del 20 marzo 1981 sull'assicurazione contro gli infortuni. (art. 4 Legge COVID-19 [RS 818.102])

Oltre alla lunghezza, anche altri aspetti contribuiscono a complessificare il dettato. Emerge ad esempio che l'amplificazione della frase nucleare non è legata, come in altri testi normativi svizzeri (la Costituzione, ad esempio, cfr. Lala 2022a e 2022b), solo alle posizioni di apertura e di chiusura di enunciato, ma prende spazio anche al suo interno, con unità incassate molto più frequenti:

(6) In collaborazione con i Cantoni, la Confederazione appronta un sistema di test e di tracciamento dei contatti (sistema TTIQ) funzionante in tutta la Svizzera. Al tal fine può in particolare:

a. obbligare i Cantoni a migliorare, *nel quadro del tracciamento dei contatti*, la situazione relativa ai dati riguardanti i focolai epidemici e le fonti d'infezione presunti, indennizzandoli per i costi che ne conseguono (art. 3b Legge COVID-19 [RS 818.102])

(7) <sup>1</sup> La Confederazione può, *su richiesta*, assumere una parte dei costi non coperti degli organizzatori di eventi di importanza sovracantonale autorizzati dal Cantone e previsti tra

il 1° giugno 2021 e il 31 dicembre 2022 che, *in forza dei provvedimenti adottati per far fronte all'epidemia di COVID-19*, sono annullati o posticipati su ordine delle autorità.

(8) La Confederazione tiene una statistica, *aggiornata periodicamente*, dei sussidi concessi in virtù della presente legge. Informa il pubblico sui sussidi concessi, *suddividendoli secondo il tipo, il Cantone e il settore economico*, e valuta in che misura sono stati raggiunti gli obiettivi perseguiti con la concessione di tali sussidi. Pubblica una statistica degli abusi constatati. (art. 19a Legge COVID-19 [RS 818.102])

A ciò si aggiunge che anche i complementi posti in posizione iniziale, in Quadro, spazio abituale per dare alcuni tipi di informazione, prendono spesso una pesantezza notevole:

(9) <sup>4</sup> *Perché possano mantenere le capacità necessarie per il trattamento dei malati di COVID-19 e per altri esami e trattamenti urgenti dal punto di vista medico*, il Consiglio federale può autorizzare i Cantoni a: [...] (art. 3 Legge COVID-19 [RS 818.102])

(10) <sup>1</sup> [...] *Se il lavoratore deve interrompere il lavoro a causa di un provvedimento disposto dalle autorità e il datore di lavoro deve comunque continuare a versargli il salario*, quest'ultimo ha diritto al rimborso di un importo equivalente conformemente all'articolo 15. (art. 4 Legge COVID-19 [RS 818.102])

Del resto che l'urgenza legata al rapido evolvere della situazione abbia evidentemente costretto a un minor grado di attenzione formale si evince ad esempio osservando scelte lessicali non sempre curate e la tendenza alla ripetizione lessicale che, sebbene nei linguaggi specialistici sia più ammessa che in altre forme di scrittura, qui è frequente e risulta poco elegante:

(11) <sup>1</sup> Il Consiglio federale può obbligare fabbricanti, distributori, laboratori nonché strutture sanitarie e altre strutture dei Cantoni a notificare le loro scorte di agenti terapeutici, dispositivi di protezione e altro *materiale medico importante* ai fini dell'assistenza sanitaria (*materiale medico importante*).

<sup>2</sup> Per garantire un approvvigionamento sufficiente della popolazione con *materiale medico importante*, il Consiglio federale può:

- a. prevedere deroghe alle disposizioni sull'importazione di *materiale medico importante*;
- b. prevedere deroghe all'obbligo di autorizzazione di attività legate al *materiale medico importante* o modificare le condizioni di autorizzazione;

[...]

e. acquistare o far produrre *materiale medico importante*; in tal caso disciplina il finanziamento dell'acquisto o della produzione e il rimborso dei costi da parte dei Cantoni e delle strutture a cui il *materiale* è consegnato;

- f. prevedere l'attribuzione, la fornitura e la distribuzione di *materiale medico importante*;

- g. prevedere la commercializzazione diretta di *materiale medico importante*;
- h. disporre la confisca, contro indennizzo, di *materiale medico importante*;
- i. obbligare i fabbricanti a produrre *materiale medico importante*, a priorizzarne o aumentarne la produzione [...] (art. 3 Legge COVID-19 [RS 818.102])

(12)<sup>1</sup> La Confederazione può sostenere con aiuti finanziari le imprese *culturali*, gli operatori *culturali* e le organizzazioni *culturali* amatoriali.

<sup>2</sup> A sostegno delle imprese *culturali* e degli operatori *culturali*, l'Ufficio federale della *cultura* (UFC) può concludere con uno o più Cantoni contratti di prestazioni. I contributi sono versati su richiesta alle imprese *culturali* e agli operatori *culturali* a titolo di indennizzo delle perdite e alle imprese *culturali* per i progetti di ristrutturazione. [...] (art. 11 Legge COVID-19 [RS 818.102])

Una certa ripetitività si nota anche a livello logico-semantic, dimensione nella quale emerge una vistosa quantità di nessi condizionali, introdotti in ben 21 ricorrenze<sup>3</sup> dalla congiunzione *se*, indipendentemente dal ruolo informativo svolto dalla subordinata, di Focus (13), di Quadro (14), di Appendice inserita o finale (15):

(13)<sup>2</sup> Il Consiglio federale fa uso di tali competenze soltanto nella misura necessaria per far fronte all'epidemia di COVID-19. Non ne fa uso in particolare *se l'obiettivo perseguito può essere raggiunto in tempo utile anche seguendo la procedura legislativa ordinaria o d'urgenza*. (art. 1 Legge COVID-19 [RS 818.102])

(14)<sup>2</sup> *Se la popolazione adulta che lo desidera è stata debitamente vaccinata*, le limitazioni della capienza previste per strutture e aziende aperte al pubblico, manifestazioni e incontri privati sono revocate. È consentita l'applicazione di piani di protezione adeguati, purché proporzionati. (art. 1a Legge COVID-19 [RS 818.102])

(15)<sup>6</sup> [...] Il Consiglio federale disciplina i dettagli in collaborazione con i Cantoni. Può prevedere eccezioni per quanto riguarda l'assunzione dei costi di: [...]

d. altre analisi, *se necessario per garantire le capacità di test e di laboratorio necessarie per combattere l'epidemia di COVID-19*.

<sup>6bis</sup> Chi si sottopone a test ripetitivi mediante analisi di biologia molecolare aggregate svolti all'interno di un'impresa, un'istituzione di formazione o un'istituzione sanitaria ha diritto, *se il risultato del test è negativo*, al rilascio di un certificato COVID-19 secondo l'articolo 6a. (art. 3 Legge COVID-19 [RS 818.102])

## 2.2 Le tre ordinanze COVID-19 [RS 818.101.24]

Per far fronte all'epidemia, la Confederazione ha attuato diversi provvedimenti giurisdizionali, tra i quali hanno assunto un ruolo centrale le

<sup>3</sup> Negli articoli 1, 1a, 2, 3 (x3), 3b, 4 (x2), 8, 9, 11a, 12 (x3), 12b (x3), 13, 17b, 17d.



tre ordinanze sui provvedimenti per combattere il coronavirus, emanate tra febbraio e giugno 2020.

### 2.2.1 La prima ordinanza COVID-19<sup>4</sup>

L'ordinanza sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19), emanata in urgenza alla fine di febbraio del 2020, ha avuto breve durata. Come previsto sin dalla sua emanazione, essa è rimasta in vigore solo per una quindicina di giorni, in attesa della seconda ordinanza che avrebbe normato in forma più dettagliata le esigenze legate all'arrivo della pandemia.

(16) La presente ordinanza entra in vigore il 28 febbraio 2020 alle ore 10.00 con effetto sino al 15 marzo 2020. (art. 5 Ordinanza COVID-19)

Motivo	Decisione	Entrata in vigore	Fonte
Abrogazione totale UFSP <i>Ufficio federale della sanità pubblica</i>	13 marzo 2020	13 marzo 2020	RU 2020 773
Entrata in vigore <i>Ufficio federale della sanità pubblica</i>	28 febbraio 2020	28 febbraio 2020	RU 2020 573

Tab. 2. Cronologia ordinanza COVID-19 (fonte <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2020/107/it/history>)

Non stupisce dunque che questa ordinanza sia breve e molto semplice: essa si compone di appena 5 articoli, per totali 300 parole, distribuite in 26 paragrafi, note e titoli compresi.

### 2.2.2 La seconda ordinanza COVID-19<sup>5</sup>

A distanza di poco più di due settimane, è entrata in vigore la seconda ordinanza. Si tratta di un provvedimento molto più articolato, che ha avuto un percorso cronologico complesso, con più di 30 interventi di modifica in appena 3 mesi di permanenza in vigore (cfr. cronologia ordinanza 2 Covid-19 <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2020/141/it/history>).

Per dare un'idea della laboriosità dell'*iter*, l'ordinanza nella prima versione contava 12 articoli, che in appena tre mesi, nella versione finale sono divenuti 55: nella numerazione da 1 al 12 si sono cioè andati a inserire ben 44 articoli accompagnati da lettera.

<sup>4</sup> Ordinanza sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19) [RS 818.101.24] del 28 febbraio 2020 [stato 28 febbraio 2020].

<sup>5</sup> Ordinanza 2 sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19) [RS 818.101.24] del 13 marzo 2020 [stato 20 giugno 2020].

Ancora più impressionante il dato circa il numero di parole: le 1304 parole della prima versione sono divenute oltre 12000 nella versione finale; e gli 88 paragrafi sono divenuti quasi 10 volte tanto.

La laboriosità che questo strumento ha raggiunto si avverte anche a livello di articoli. I problemi sono sostanzialmente quelli che abbiamo già osservato per la legge Covid:

– lunghezza degli articoli e dei commi che li compongono

(17)<sup>1ter</sup> Gli stranieri che non rientrano nel campo d'applicazione dell'Accordo del 21 giugno 1999 tra la Confederazione Svizzera, da una parte, e la Comunità europea ed i suoi Stati membri, dall'altra, sulla libera circolazione delle persone (ALC) o della Convenzione del 4 gennaio 1960 istitutiva dell'Associazione europea di libero scambio (Convenzione AELS) devono inoltre adempire [sic] le condizioni d'entrata di cui all'articolo 5 della legge federale del 16 dicembre 2005 sugli stranieri e la loro integrazione (LStrI). (art. 31<sup>ter</sup> Ordinanza 2 COVID-19)

– elementi extra-nucleari pesanti

(18)<sup>1</sup> *Se le spese per le analisi diagnostiche di biologica molecolare per il SARS-CoV-2 effettuate su persone sintomatiche che soddisfano i requisiti clinici conformemente ai criteri di sospetto, di prelievo di campioni e di dichiarazione dell'UFSP del 22 aprile 2020 non sono rimborsate secondo la legge federale del 18 marzo 1994 sull'assicurazione malattie e la legge federale del 20 marzo 1981 sull'assicurazione contro gli infortuni*, le analisi sono considerate come visite mediche ordinate secondo gli articoli 31 capoverso 1 e 36 LEp. (art. 10<sup>abis</sup> Ordinanza 2 COVID-19)

(19)<sup>6</sup> I lavoratori interessati possono rifiutare un lavoro assegnato loro *se il datore di lavoro non adempie le condizioni di cui ai capoversi 1-4 o se, per motivi particolari, considerano per sé stessi troppo elevato il rischio di contagio da coronavirus malgrado i provvedimenti adottati dal datore di lavoro secondo i capoversi 3 e 4*. Il datore di lavoro può esigere un certificato medico. (art. 10c Ordinanza 2 COVID-19)

– incassamento sintattico frequente

(20)<sup>1</sup> Il DFGP, *sentiti il DFI, il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC), il DFF e il DFAE*, decide in merito a restrizioni del traffico aereo di persone in provenienza da Paesi o regioni a rischio. (art. 4 Ordinanza 2 COVID-19)

(21)<sup>5</sup> Nell'acquisto di materiale medico importante, la Farmacia dell'esercito può assumere rischi calcolabili e, *previa approvazione dell'Amministrazione federale delle finanze*, derogare alle istruzioni vigenti e alla legge federale del 7 ottobre 2005 sulle finanze della Confederazione per quanto riguarda i rischi, concedendo per esempio acconti senza garanzie o copertura dei rischi valutari. (art. 4<sup>f</sup> Ordinanza 2 COVID-19)

– uso ridotto della punteggiatura, che spesso non segnala confini testuali importanti

(22)<sup>2</sup> Per contatto stretto secondo il capoverso 1 s'intende un contatto fra persone in cui la distanza di due metri non è rispettata per più di 15 minuti senza che siano state

adottate misure di protezione quali l'uso della mascherina facciale o l'installazione di una barriera adeguata. (art. 6e Ordinanza 2 COVID-19)

### 3. La terza ordinanza COVID-19<sup>6</sup>

Nel giugno 2020, dunque a distanza di soli 3 mesi, la Confederazione ha emanato una terza ordinanza Covid. Si tratta di un provvedimento che ha avuto un percorso cronologico ancora più travagliato, con addirittura 85 interventi tra correzioni e modifiche in soli due anni (cfr. cronologia ordinanza 3 Covid-19 (fonte <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2020/438/it/history>)).

Nella versione consultata, del 13 maggio 2022 (la più recente al momento della stesura di questo articolo), l'ordinanza contiene 49 articoli (numerati da 1 a 29) e 7 allegati.<sup>7</sup> Complessivamente il documento si compone di 56 pagine per totali 14669 parole (989 paragrafi).

Al suo interno emerge a sprazzi una prosa la cui opacità ricorda più l'italiano giuridico-amministrativo d'Italia che la prosa tipica dell'amministrazione elvetica. Come nel caso dell'art. 24<sup>f</sup> è composto da un unico periodo di ben 78 parole, all'interno del quale l'informazione è organizzata in modo poco bilanciato, con due sintagmi costruiti su *competente* e *competenti*, vistosamente appesantiti da una lunga coda di modificatori che fa raggiungere loro la lunghezza di 44 e 27 parole:

(23) Swissmedic è *competente* per il controllo del rispetto dei requisiti di cui all'articolo 24e da parte dei laboratori autorizzati secondo l'articolo 16 LEp, anche per i prelievi di campioni effettuati da strutture di cui all'articolo 24e capoverso 1 lettera c sotto la sorveglianza di questi laboratori, mentre i Cantoni *sono competenti* per il controllo nelle strutture secondo l'articolo 24e capoverso 1 lettera b nonché per la vigilanza dei centri di cui all'articolo 24e capoverso 1 lettera c. (art. 24<sup>f</sup> Ordinanza 3 COVID-19)

Anche in questa ordinanza non sono rari gli articoli piuttosto lunghi, come il seguente, composto da quasi 400 parole:

(24)<sup>1</sup> I medicinali contenenti i principi attivi elencati nell'allegato 5 fabbricati per il trattamento dei pazienti affetti da COVID-19 possono, dopo che è stata presentata una domanda di omologazione per un medicamento contenente uno di questi principi attivi, essere immessi in commercio senza omologazione finché Swissmedic non ha emanato una decisione in merito al rilascio dell'omologazione. Nel quadro dell'esame delle

<sup>6</sup> Ordinanza 3 sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19) del 19 giugno 2020 [RS 818.101.24] [Stato 13 maggio 2022].

<sup>7</sup> Art. 1-29 (+10a, 23a, 23b, 24a, 24b, 24c, 24d, 24e, 24f, 24<sup>f</sup>bis, 24g, 25a, 26a, 26b, 26c, 27a, 28a, 28b, 28c).

domande di omologazione, sulla base di un'analisi dei rischi e dei benefici Swissmedic può, per questi medicinali, autorizzare deroghe alle vigenti disposizioni del diritto in materia di agenti terapeutici.

<sup>1bis</sup> I medicinali contenenti i principi attivi elencati nell'allegato 5a fabbricati per la profilassi di un'infezione da COVID-19 in persone immunosopresse che non possono essere vaccinate o nelle quali non può essere sviluppata una protezione immunitaria sufficiente nonostante la vaccinazione possono, dopo che è stata presentata una domanda di omologazione per un medicinale contenente uno di questi principi attivi, essere immessi in commercio senza omologazione finché Swissmedic non ha emanato una decisione in merito al rilascio dell'omologazione.

<sup>2</sup> Le modifiche all'omologazione di un medicinale omologato in Svizzera contenente un principio attivo elencato nell'allegato 4 numero 1, in virtù del quale il medicinale può essere impiegato in Svizzera per il trattamento dei pazienti affetti da COVID-19, possono essere attuate immediatamente dopo che è stata presentata una corrispondente domanda, in attesa della decisione di Swissmedic. Per le modifiche all'omologazione di medicinali contenenti un principio attivo elencato nell'allegato 4 numero 1, Swissmedic può, sulla base di un'analisi dei rischi e dei benefici, autorizzare deroghe alle vigenti disposizioni del diritto in materia di agenti terapeutici.

<sup>3</sup> Il DFI aggiorna costantemente l'elenco di cui agli allegati 5 e 5a.

<sup>4</sup> Sulla base di un'analisi dei rischi e dei benefici Swissmedic può, per i medicinali impiegati in Svizzera per prevenire e combattere il coronavirus, autorizzare deroghe al processo di fabbricazione approvato nel quadro del rilascio dell'omologazione. Fissa i criteri in base ai quali il responsabile tecnico può emanare la decisione di liberazione sul mercato anticipata dei medicinali impiegati in Svizzera per prevenire e combattere il coronavirus.

<sup>5</sup> In deroga all'articolo 9a capoverso 1 lettera c della legge del 15 dicembre 2000 sugli agenti terapeutici, possono essere rilasciate omologazioni temporanee, anche se in Svizzera è disponibile un medicinale alternativo equivalente omologato, a condizione che le omologazioni servano a garantire l'approvvigionamento di medicinali destinati a prevenire e a combattere il coronavirus in Svizzera. (art. 24f Ordinanza 3 COVID-19)

Anche i singoli commi sono spesso piuttosto lunghi, come negli esempi seguenti, dove troviamo periodi che superano le 70 parole:

(25) <sup>1bis</sup> I medicinali contenenti i principi attivi elencati nell'allegato 5a fabbricati per la profilassi di un'infezione da COVID-19 in persone immunosopresse che non possono essere vaccinate o nelle quali non può essere sviluppata una protezione immunitaria sufficiente nonostante la vaccinazione possono, dopo che è stata presentata una domanda di omologazione per un medicinale contenente uno di questi principi attivi, essere immessi in commercio senza omologazione finché Swissmedic non ha emanato una decisione in merito al rilascio dell'omologazione. (art. 24f Ordinanza 3 COVID-19)

(26) <sup>4</sup> Dopo la presentazione di una domanda di omologazione per un vaccino contro il COVID-19 e di una domanda per il rilascio di un'autorizzazione d'esercizio secondo

l'articolo 10 capoverso 1 lettera b della legge del 15 dicembre 2000 sugli agenti terapeutici, il richiedente può incaricare un'azienda titolare di un'autorizzazione di commercio all'ingrosso o d'importazione di importare il vaccino contro il COVID-19 prima ancora che sia stato omologato e di stoccarlo sino alla sua omologazione. L'azienda incaricata deve rispettare le norme internazionali della Buona prassi di distribuzione conformemente all'allegato 4 dell'ordinanza del 14 novembre 2018<sup>42</sup> sull'autorizzazione dei medicinali. (art. 22 Ordinanza 3 COVID-19)

In alcuni casi emergono cumuli nominali come quello in (27), in cui un sintagma preposizionale novera 67 parole (e accorpandolo all'elemento reggente si arriva a un periodo di 100 parole):

(27)<sup>1</sup> È rifiutata l'entrata per un soggiorno esente da permesso di tre mesi al massimo senza attività lucrativa (art. 10 della legge federale del 16 dicembre 2005<sup>8</sup> sugli stranieri e la loro integrazione, LStrI): [...]

j. agli stranieri provenienti da un Paese o da una regione a rischio, che intendono entrare in Svizzera e non rientrano nel campo d'applicazione dell'Accordo del 21 giugno 1999 tra la Confederazione Svizzera, da una parte, e la Comunità europea ed i suoi Stati membri, dall'altra, sulla libera circolazione delle persone (ALC) o della Convenzione del 4 gennaio 1960<sup>10</sup> istitutiva dell'Associazione europea di libero scambio (Accordo AELES) (art. 4 Ordinanza 3 COVID-19)

All'interno dell'ordinanza 3 COVID-19, rispetto ad altri testi legislativi svizzeri, e in linea in parte con quanto abbiamo visto per la legge Covid e l'ordinanza 2, cambiano in parte anche le modalità di costruzione sintattica; in particolare si amplifica la complessificazione tramite elementi circostanziali che occupano le posizioni di apertura e chiusura di enunciato, e si fa più frequente la posizione incassata, più rara in altri dispositivi:

(28)<sup>1</sup> I medicinali contenenti i principi attivi elencati nell'allegato 5 fabbricati per il trattamento dei pazienti affetti da COVID-19 possono, [*dopo che è stata presentata una domanda di omologazione per un medicamento contenente uno di questi principi attivi*], essere immessi in commercio senza omologazione [*finché Swissmedic non ha emanato una decisione in merito al rilascio dell'omologazione*]. [*Nel quadro dell'esame delle domande di omologazione*], [*sulla base di un'analisi dei rischi e dei benefici*] Swissmedic può, [*per questi medicinali*], autorizzare deroghe alle vigenti disposizioni del diritto in materia di agenti terapeutici. (art. 21 Ordinanza 3 COVID-19)

(29)<sup>1</sup> Swissmedic può, [*su richiesta*], autorizzare l'immissione in commercio e la messa in esercizio di dispositivi medici non sottoposti a una procedura di valutazione della conformità secondo l'articolo 23 dell'ordinanza del 1° luglio 2020 relativa ai dispositivi medici (ODmed) [*se il loro impiego per prevenire e combattere il coronavirus in Svizzera è nell'interesse della salute pubblica oppure della sicurezza o della salute dei pazienti*] e [*se, tenendo conto dello scopo a cui sono destinati, ne sono dimostrati in misura sufficiente l'adempiimento delle esigenze fondamentali, nonché l'efficacia e la prestazione*]. (art. 23 Ordinanza 3 COVID-19)

(30) <sup>4bis</sup> I test rapidi SARS-CoV-2 destinati a essere utilizzati dal pubblico per l'auto-diagnosi (test autodiagnostici SARS-CoV-2) possono essere dispensati e impiegati [se sono destinati, [secondo le indicazioni del fabbricante], a essere utilizzati per l'autodiagnosi e certificati di conseguenza]. (art. 24 Ordinanza 3 COVID-19)

Anche in questa ordinanza, la prova della limitata attenzione che la rapidità ha permesso di destinare alla cura formale è offerta dal lessico, con fenomeni di ripetizione talvolta vistosi. Sebbene nei linguaggi specialistici la ripetizione ravvicinata sia talvolta uno strumento importante per evitare ogni rischio di ambiguità, in casi come questi le reiterazioni così a stretto contatto di termini che tutto sommato non possiamo considerare veri e propri tecnicismi sono a mio avviso da imputare soprattutto alla frenesia con la quale gli estensori sono stati costretti a operare:

(31) <sup>1bis</sup> I *farmacisti* a cui incombe la responsabilità *farmaceutica* di una *farmacia* ospedaliera possono importare medicinali non omologati contenenti i principi attivi elencati nell'allegato 5 per il trattamento dei pazienti affetti da COVID-19. [...] (art. 22 Ordinanza 3 COVID-19)

(32) Se dopo il risultato positivo di un *test* rapido SARS-CoV-2 non è eseguito un *test* diagnostico di conferma e il DFI non ha stabilito la dichiarazione dei risultati dei *test* rapidi SARS-CoV-2 secondo l'articolo 19 dell'ordinanza del 29 aprile 2015<sup>69</sup> sulle epidemie, la struttura o la persona responsabile dell'esecuzione del *test* deve comunicare il risultato positivo al servizio cantonale competente in materia di tracciamento dei contatti. (art. 24bis Ordinanza 3 COVID-19)

(33) Art. 22 Deroghe alle disposizioni sull'importazione di *medicamenti*

<sup>1</sup> Dopo la presentazione di una domanda di omologazione per un *medicamento* contenente principi attivi elencati nell'allegato 5 per il trattamento dei pazienti affetti da COVID-19, il richiedente può già importare il *medicamento* prima dell'omologazione o conferire l'incarico di importarlo a un'azienda titolare di un'autorizzazione di commercio all'ingrosso o d'importazione.

<sup>1bis</sup> I *farmacisti* a cui incombe la responsabilità *farmaceutica* di una *farmacia* ospedaliera possono importare *medicamenti* non omologati contenenti i principi attivi elencati nell'allegato 5 per il trattamento dei pazienti affetti da COVID-19. L'incarico di importare tali *medicamenti* può essere conferito a un'azienda titolare di un'autorizzazione di commercio all'ingrosso o d'importazione.

<sup>2</sup> Ogni importazione secondo il capoverso 1bis deve essere notificata a Swissmedic entro 10 giorni dalla ricezione delle merci.

<sup>2bis</sup> Dopo la presentazione di una domanda di omologazione per un *medicamento* di cui all'articolo 21 capoverso 1bis, il richiedente può già importare il *medicamento* prima dell'omologazione o conferire l'incarico di importarlo a un'azienda titolare di un'autorizzazione di commercio all'ingrosso o d'importazione.

<sup>3</sup> Per prevenire e combattere il coronavirus in Svizzera Swissmedic può autorizzare, per un periodo limitato, l'immissione in commercio di un *medicamento* per supplire a una temporanea indisponibilità di un *medicamento* identico omologato in Svizzera, a condizione che in Svizzera non sia disponibile e omologato nessun *medicamento* sostanzialmente equivalente. [...] (art. 22 Ordinanza 3 COVID-19)

### 3. Conclusioni

Andando a sintetizzare quanto si è potuto osservare dalle analisi condotte sulla produzione normativa confederale seguita all'insorgere della crisi sanitaria emerge che la complessità della materia, l'urgenza dettata dalla situazione, la necessità di continui adeguamenti hanno portato all'elaborazione di testi comunicativamente non sempre felici, in cui l'esigenza di dettaglio e al tempo stesso di rapidità è andata a discapito della leggibilità del testo.

Come si è mostrato, gli aspetti che maggiormente contribuiscono a rendere questi testi poco chiari sono *in primis* la lunghezza degli articoli e soprattutto dei periodi che li compongono, che superano, spesso duplicandoli o addirittura triplicandoli, i limiti consigliati dagli studi sulla leggibilità dei testi e la semplificazione del linguaggio amministrativo (Piemontese 1996, Fioritto 1997, Cortelazzo/Pellegrino 2005, Franceschini/Gigli 2003, ITTIG/Crusca 2011), e in secondo luogo la complessità sintattica degli enunciati, non di rado amplificati da elementi circostanziali costruiti su cumuli nominali pesanti. A complessificare il dettato interviene in alcuni casi anche uno scarso impiego della punteggiatura, talvolta assente in snodi testuali importanti, e un uso non sempre curato del lessico, che contribuisce ad appesantire il dettato.

I risultati ottenuti dall'analisi sono in linea con l'ipotesi di ricerca, per la quale la grande leggibilità che contraddistingue abitualmente l'italiano normativo svizzero è il risultato di una scelta stilistica, frutto di un programma, di un'ideologia (del resto, chiaramente esplicitati dalla Confederazione all'atto di promulgare la nuova Costituzione del 1999),<sup>8</sup> che con l'emergenza è venuta a mancare, e non è dunque solo un tratto peculiare dovuto al contatto con le altre lingue federali e al percorso di traduzione a cui è generalmente sottoposto l'italiano normativo della Confederazione, come spesso è stato detto.

<sup>8</sup> Per la riforma della Costituzione è stato dato mandato di «presentare in modo comprensibile, riordinare sistematicamente e unificare la densità normativa e la lingua» badando ad aspetti come semplicità, coerenza, chiarezza, leggibilità, comprensibilità.

Il notevole abbassamento dei limiti di leggibilità e comprensibilità in una scrittura redatta in urgenza conferma l'importanza di un *iter* di revisione e affinamento della veste formale degli atti istituzionali, da condurre con consapevolezza linguistico-testuale e spirito critico. Ciò non può che sollecitare il proseguo della riflessione sulla lingua istituzionale elvetica portato avanti in dialogo con la Divisione italiana dei Servizi linguistici centrali della Cancelleria federale, alla ricerca di una conoscenza sempre più approfondita dall'italiano della norma svizzera e dei suoi spazi di miglioramento.<sup>9</sup>

#### Bibliografia

- Ainis, Michele (2002), *La legge oscura. Come e perché non funziona*, Roma-Bari, Laterza.
- Berruto, Gaetano (1984), *Appunti sull'italiano elvetico*, in «Studi linguistici italiani» 10, 76-108.
- Casoni, Matteo/Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria (2019), *L'italien en Suisse: données statistiques et variétés sociolinguistiques*, in «Cahiers internationaux de sociolinguistique», n. 14.
- Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio* (1993), Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Funzione Pubblica.
- Cortelazzo, Michele A./Pellegrino, Federica (2003), *Guida alla scrittura istituzionale*, Roma-Bari, Laterza.
- Cortelazzo, Michele A. (a cura di, 2005), *Il Comune scrive chiaro. Come semplificare la comunicazione al cittadino. Con 24 esempi di testi rielaborati e le istruzioni per scrivere con stile*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli.
- Cortelazzo, Michele A. (2010), *Giuridico-amministrativo, linguaggio*, in Simone, Raffaele (dir.), *Enciclopedia dell'italiano*, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, 588-590.
- Cortelazzo, Michele A. (2014), *L'italiano nella scrittura amministrativa*, in Lubello, Sergio (a cura di), *Lezioni d'italiano. Riflessioni sulla lingua del nuovo millennio*, Bologna, il Mulino, 85-104.
- Egger, Jean-Luc (2019), *A norma di (chi) legge. Peculiarità dell'italiano federale*, Milano, Giuffrè Francis Lefebvre.
- Egger, Jean-Luc (2010), *Un manifesto per l'italiano istituzionale*, in «LeGes – Legislazione & Valutazione», Bollettino della Società svizzera di legislazione (SSL) e della Società svizzera di valutazione (SEVAL), XXI/2, 275-280.
- Egger, Jean-Luc (2011), *Le regole per la redazione dei testi ufficiali in italiano nella Confederazione Svizzera*, in Libertini, Raffaele (a cura di), *Il linguaggio e la qualità delle leggi*, Quaderni della REI 1, Padova, Cleup, 41-50.

<sup>9</sup> Riflessione che compone il nucleo del progetto di ricerca finanziato dal Fondo Nazionale svizzero per la ricerca scientifica intitolato *L'italiano istituzionale svizzero. Analisi, valutazioni, prospettive* (FNS 100012\_192404) in corso all'Università di Basilea (<https://sites.google.com/view/progettoitstsch>), in dialogo con i servizi linguistici della Cancelleria federale di Berna.



- Egger, Jean-Luc (2012), *Per un paradigma della traduzione istituzionale*, in «LeGes – Legislazione & Valutazione», Bollettino della Società svizzera di legislazione (SSL) e della Società svizzera di valutazione (SEVAL), XXIII/3, 429-435.
- Egger, Jean-Luc/Foglia, Aldo (2012), *Introduzione linguistica (ma non solo) al diritto*, Milano, Giuffrè.
- Egger, Jean-Luc/Ferrari, Angela/Lala, Letizia (a cura di, 2015) [2013], *Le forme linguistiche dell'ufficialità. L'italiano giuridico e amministrativo della Confederazione Svizzera*, Bellinzona, Casagrande.
- Ferrari, Angela (2020), *L'italiano istituzionale svizzero: come parla la burocrazia confederale?*, in «Italiano digitale», XIII/2, 177-179.
- Ferrari, Angela (2021), *La semplicità sintattica in prospettiva testuale. Riflessioni a partire dalla Guida alla redazione degli atti amministrativi*, in «Italiano digitale», XVI/1, 188-195.
- Ferrari, Angela (2021), *Per una valutazione delle 'patologie testuali' dell'italiano amministrativo svizzero*, in «Lingue e culture dei media», 5/1, 1-26.
- Ferrari, Angela et alii (2022), *Il corpus It-Ist\_CH: un corpus rappresentativo dell'italiano istituzionale svizzero*, in Baranzini, Laura/Casoni, Matteo/Christopher, Sabine (a cura di), *Linguisti in contatto 3. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera e sulla Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 57-70.
- Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di, 2022), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso.
- Ferrari, Angela/Pecorari, Filippo (2022), *Le buone pratiche redazionali nei testi istituzionali svizzeri in lingua italiana*, Firenze, Cesati.
- Fiorelli, Piero (1994), *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, in Serianni, Luca/Trifone, Pietro (a cura di), *Storia della lingua italiana*, vol. II Scritto e parlato, Torino, Einaudi, 553-597.
- Fiorelli, Piero (2008), *Intorno alle parole del diritto*, Milano, Giuffrè.
- Fioritto, Alfredo (a cura di, 1997), *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, il Mulino.
- Franceschini, Fabrizio/Gigli, Sara (a cura di, 2003), *Manuale di scrittura amministrativa*, Roma, Agenzia delle Entrate.
- ITTIG/Accademia della Crusca (2011), *Guida alla redazione degli atti amministrativi*, (online: <http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/GuidaAttiAmministrativi.pdf>)
- Lala, Letizia (2013), *Le pagine Web dell'Amministrazione federale svizzera: aspetti linguistici e comunicativi della versione in lingua italiana*, in Egger, Jean-Luc/Ferrari, Angela/Lala, Letizia (a cura di), *Forme linguistiche dell'ufficialità. L'italiano giuridico e amministrativo della Confederazione Svizzera*, Bellinzona, Casagrande, 99-134.
- Lala, Letizia (2014), *I linguaggi dell'amministrazione pubblica: online vs offline, italiano d'Italia vs italiano elvetico*, in Korzen, Iorn/Ferrari, Angela/De Cesare, Anna-Maria (a cura di), *Between Romance and Germanic: language, text, cognition and culture/Tra romanistica e germanistica: lingua, testo, cognizione e cultura*, Bern, Lang, 237-256.
- Lala, Letizia (2022a), *Gli elementi extra-nucleari nella Costituzione svizzera*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso, 21-49.
- Lala, Letizia (2022b), *La periferia della frase nella Costituzione svizzera e nella Costituzione italiana: un confronto*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di),

- L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso, 51-66.
- Lala, Letizia (2022c), *Il connettivo nonché nella Costituzione svizzera: note su un uso reiterato*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso, 447-461.
- Lala, Letizia (in questo volume), *La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid nel Canton Ticino*, 75-96.
- Lubello, Sergio (2016), *Usi pubblici e istituzionali dell'italiano*, in Lubello, Sergio (a cura di), *Manuale di linguistica italiana*, Berlin-Boston, Walter De Gruyter, 417-441.
- Lubello, Sergio (2017), *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, Bologna, il Mulino.
- Lubello, Sergio (2018), *Buone e cattive pratiche burocratiche*, in Bombi, Raffella (a cura di), *Dalla semplificazione all'openness. Il terzo manuale di comunicazione istituzionale e internazionale*, Roma, Il Calamo, 117-130.
- Lubello, Sergio (2018), *L'antilingua gode di buona salute: nuove forme, vecchi vizi*, in Sergio, Giuseppe et al. (a cura di), *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*, Milano, FrancoAngeli, 31-43.
- Lucisano, Pietro/Piemontese, Maria Emanuela (1988), *Gulpease: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, in «Scuola e città», XXXIX/3, 110-124.
- Lumbelli, Lucia (1989), *Fenomenologia dello scrivere chiaro*, Roma, Editori Riuniti.
- Mortara Garavelli, Bice (2001), *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Torino, Einaudi.
- Pandolfi, Elena Maria (2017), *Italian in Switzerland: the dynamics of pluricentrism*, in Cerutti, Massimo/Crocco, Claudia/Marzo, Stefania (a cura di), *Towards A New Standard: Theoretical and Empirical Studies on the Restandardization of Italian*, Berlin, de Gruyter, 321-362.
- Pedrazzini, Mario M. (1952), *La lingua italiana nel diritto federale svizzero*, Locarno, Tipografia Pedrazzini.
- Piemontese, Maria Emanuela (1996), *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid.
- Pini, Verio (2017), *Anche in italiano! 100 anni di lingua italiana nella cultura politica svizzera*, Bellinzona, Casagrande.
- Pozzo, Barbara (2013), *Traduzione giuridica*, in *Digesto delle discipline privatistiche, Sezione civile, Aggiornamento VIII*, Milano, Giuffrè, 706-732.
- Pozzo, Barbara/Bambi, Federigo (a cura di, 2012), *L'italiano giuridico che cambia*, Firenze, Accademia della Crusca.
- Raso, Tommaso (2007), *La scrittura burocratica. La lingua e l'orizzonte del testo*, Roma, Carocci.
- Rete per l'eccellenza dell'italiano istituzionale (2012), *Chiarezza e traduzione*, Atti della XII giornata REI, Lussemburgo.
- Sabatini, Francesco (2005), *I testi normativi giuridici: un uso prototipico della lingua*, in Borghi, Marco (a cura di), *Lingua e diritto. La presenza della lingua italiana nel diritto svizzero*, Lugano-Basilea, CFPG/Helbing & Lichtenhahn, 17-25.
- Scarpelli, Uberto/Di Lucia, Paolo (a cura di, 1994), *Il linguaggio del diritto*, Milano, Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.

- Schweizer, Rainer J./Borghi, Marco (a cura di, 2011), *Legislazione plurilingue in Svizzera*, Zurigo/San Gallo, DIKE Verlag.
- Vellutino, Daniela (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, Bologna, il Mulino.
- Visconti, Jacqueline (a cura di, 2010), *Lingua e diritto. Livelli di analisi*, Milano, Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.



La lingua della norma nell'emergenza sanitaria:  
l'italiano della normativa Covid nel Canton Ticino  
*Letizia Lala, Università di Losanna/Università di Basilea*

### *1. Introduzione*

L'obiettivo di questo lavoro è di presentare un'analisi linguistico-testuale dei testi normativi prodotti in occasione dell'emergenza Covid-19 nel Canton Ticino, regione in cui, come è noto, l'italiano è lingua ufficiale.

I testi analizzati hanno mostrato fin dalla prima osservazione caratteristiche di chiarezza e leggibilità, che sono state poi confermate da un'analisi più accurata. Il confronto con l'italiano della norma federale<sup>1</sup> e con alcune produzioni italiane ha fatto emergere ulteriori conferme sull'alto grado di attenzione dell'istituzione ticinese alla leggibilità dei testi prodotti durante la crisi sanitaria.

Questa ricerca conforta l'ipotesi che esista uno stile caratteristico della comunicazione istituzionale svizzera distinto in parte anche strutturalmente da quello in uso in Italia, e che la differenza non sia legata solo al contatto dell'italiano elvetico con le altre lingue federali, ma che sia connessa anche a questioni culturali e politiche. La grande leggibilità che contraddistingue abitualmente l'italiano istituzionale svizzero, e quello ticinese in particolare, è a nostro avviso il risultato di una scelta programmatica: il frutto di un'ideologia, di un diverso modo di concepire le modalità di comunicazione con il cittadino. In base al principio che la democratizzazione della comunicazione istituzionale passa attraverso la leggibilità dei testi, la Svizzera si sforza di produrre una scrittura semplificata, frutto di un'attenta riflessione metalinguistica nella stesura e nelle fasi di revisione.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Cfr. Lala, *La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid della Confederazione*, in questo volume.

<sup>2</sup> Del resto, ciò trova riscontro in vari studi (cfr. Ferrari/Lala/Pecorari 2022), nelle esplicite dichiarazioni programmatiche all'origine della riscrittura della Costituzione emanata nel 1999 e in parte anche nel fatto che durante la crisi sanitaria, laddove la situazione di allarme ha obbligato a redigere nell'affanno, tale chiarezza è talvolta venuta a mancare (cfr. Lala, *La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid nella Confederazione elvetica*, in questo volume).

Prima di iniziare la mia esposizione sulla normativa Covid ticinese, vorrei fare alcune doverose premesse.

(i) Il Canton Ticino, pur godendo di un certo grado di autonomia istituzionale (legislativo ed esecutivo), in quanto integrato nella realtà federale svizzera ha potuto usufruire dell'apparato legislativo fornito a livello nazionale dalla Confederazione.<sup>3</sup> Ha dunque dovuto legiferare su una mole di questioni più ridotta rispetto a stati sovrani. Nel confronto con la produzione italiana o con quella federale bisogna dunque tenere in conto che l'apparato di norme prodotto nel periodo della crisi sanitaria è stato quantitativamente molto più ridotto e legato a questioni meno generali, più puntuali.

(ii) Il testo giuridico-amministrativo risponde più di altri linguaggi settoriali a schemi codificati, che, sebbene frutto più di una tacita adesione alla consuetudine che di una reale regolamentazione, si sono ormai stabilizzati in modelli consolidati (Cortelazzo 2010). Ciò fa sì che le analisi linguistico-testuali incentrate su queste forme di testualità si occupino di micro-variazioni, di fenomeni distinguibili e degni di nota in quanto riferiti a uno standard altamente consolidato, ma difficilmente clamorosi.

(iii) Nella molteplicità di finalità che caratterizza i testi prodotti in campo giuridico (astratte o applicative, specifiche o generali), con conseguente varietà di pubblico (cittadini, esperti, pubblico indifferenziato),<sup>4</sup> i vari generi ad esso assimilabili sono tradizionalmente classificati in categorie che per questa ricerca ho in parte compattato, accorpando leggi e decreti legislativi (assimilabili tradizionalmente ai “testi normativi”, cfr. Mortara Garavelli 2001, Cortelazzo 2010), con ordinanze, decreti esecutivi e leggi di applicazione (assimilabili alla categoria dei “testi applicativi”, cfr. Mortara Garavelli 2001, Cortelazzo 2010). Ne sono consapevole, ma trovo che ai fini di questa ricerca, descrittiva, essi possano essere riuniti per consentire un'analisi complessiva dell'italiano della norma svizzera nella gestione della crisi sanitaria. Si tratta in ogni caso di testi accumulati da:

– materia trattata (testi legati esclusivamente alla crisi sanitaria Covid-19)

<sup>3</sup> Com'è noto, la Svizzera è uno Stato federale. La Confederazione svizzera è formata da 26 Cantoni, a loro volta suddivisi in oltre 2300 Comuni. Le competenze politiche e legislative sono suddivise tra Confederazione, Cantoni e Comuni. La Confederazione è competente esclusivamente negli ambiti espressamente previsti dalla Costituzione federale. Tutti gli altri compiti (ad esempio a livello educativo, sanitario o di polizia) spettano ai Cantoni che godono di un'ampia autonomia. I Comuni hanno competenze negli ambiti loro espressamente assegnati dal Cantone o dalla Confederazione, ma possono anche legiferare nei casi in cui il diritto cantonale non preveda norme precise su una determinata materia che li riguarda (<https://www.eda.admin.ch/aboutswitzerland/it/home/politik-geschichte/politisches-system/foederalismus.html>).

<sup>4</sup> «le leggi [si rivolgono] a un pubblico indifferenziato, le discussioni dottrinali agli esperti, i testi processuali contemporaneamente a esperti e cittadini coinvolti, le comunicazioni amministrative a un pubblico non esperto» (Cortelazzo 2010).

- ambito di applicazione (l'adozione di misure di contenimento del virus e di sostegno all'economia)
- importanza della loro applicazione (i provvedimenti principali presi dal Cantone in una situazione di allerta generale, in cui la legislazione ha sancito il *modus vivendi et operandi* di cittadini, amministrazioni e aziende).

## 2. La legge di applicazione e i decreti: aspetti linguistici e testuali

Durante il periodo della crisi sanitaria, parallelamente e in sostegno alla legislazione federale, il Canton Ticino ha emanato una serie di disposizioni, tra cui i principali sono usciti sotto la forma di: 1 *legge di applicazione*; 1 *regolamento*; 5 decreti (1 *decreto legislativo*, 1 *decreto legislativo urgente*, 3 *decreti esecutivi*, un *regolamento*), una serie di *Decisioni* del Consiglio di Stato.

### 2.1 La legge di applicazione<sup>5</sup>

Uscita 4 mesi dopo l'emanazione della legge Covid, il 25 gennaio 2021, la *legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19* è un dispositivo creato per disciplinare i finanziamenti concessi alle imprese particolarmente colpite dalle conseguenze dell'epidemia di Covid-19.

Il lessico è semplice ed è raro il ricorso a tecnicismi complessi e a forestierismi.

I contenuti sono presentati dall'art. 1, che in forma semplice e rassicurante, dà informazioni fondamentali sulla legge:

(1) Art. 1 Oggetto e principi

<sup>1</sup> La presente legge disciplina talune competenze speciali spettanti al Consiglio federale per combattere l'epidemia di COVID19 e per far fronte alle ripercussioni dei relativi provvedimenti sulla società, sull'economia e sulle autorità.

<sup>2</sup> Il Consiglio federale fa uso di tali competenze soltanto nella misura necessaria per far fronte all'epidemia di COVID19. Non ne fa uso in particolare se l'obiettivo perseguito può essere raggiunto in tempo utile anche seguendo la procedura legislativa ordinaria o d'urgenza.

<sup>2bis</sup> Il Consiglio federale si basa sui principi di sussidiarietà, efficacia e proporzionalità. La sua strategia limita il meno possibile e il più brevemente possibile la vita economica e sociale; a tal fine, la Confederazione e i Cantoni sfruttano in primo luogo tutte le possibilità offerte dai piani di protezione, dalle strategie di test e di vaccinazione e dal tracciamento dei contatti.

<sup>5</sup> Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19 del 25 gennaio 2021 [909.100] [Stato 20 maggio 2022].

<sup>3</sup> Coinvolge i governi cantonali e le associazioni di categoria delle parti sociali nell'elaborazione dei provvedimenti che toccano le loro competenze.

<sup>4</sup> Informa periodicamente il Parlamento, in modo tempestivo ed esauriente, in merito all'attuazione della presente legge. Consulta previamente le commissioni competenti riguardo alle ordinanze e modifiche di ordinanza in preparazione.

<sup>5</sup> In casi urgenti, informa i presidenti delle commissioni competenti. Questi informano senza indugio le loro commissioni.

<sup>6</sup> Nel disporre i provvedimenti, il Consiglio federale e i Cantoni si basano sui dati disponibili, raffrontabili nel tempo e tra le regioni, che evidenziano il rischio di un sovraccarico del sistema sanitario, di un incremento della mortalità o di un decorso grave della malattia. (Art. 1 Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19)

Dal punto di vista della struttura testuale si tratta di un testo piuttosto snello (2172 parole), composto di 18 articoli,<sup>6</sup> distribuiti in modo bilanciato in 4 capitoli:

- Capitolo primo: *Disposizioni generali* (476 parole)
- Capitolo secondo: *Aiuti ai sensi dell'ordinanza COVID-19 casi di rigore (OPCR 20)* (468 parole)
- Capitolo terzo: *Aiuti ai sensi dell'ordinanza COVID-19 casi di rigore 2022 (OPCR 22)*
- Capitolo quarto: *Finanziamento, monitoraggio e lotta agli abusi*

Al suo interno gli articoli sono brevi,<sup>7</sup> risolti in un unico comma o suddivisi in pochi commi concisi.

Nei casi di articoli un po' più complessi, la struttura prende costantemente uno stile elencativo – dal punto di vista sintattico e della formattazione –, che permette di incrementare la leggibilità del testo. Ciò è ben visibile nei due articoli seguenti, il 7 e il 7 *ter*, i più lunghi della legge applicativa:

(2) <sup>1</sup> L'azienda che intende beneficiare degli aiuti per casi di rigore deve:

a. attestare il rispetto dei requisiti di legge mediante la compilazione di un modulo elettronico di autovalutazione;

b. rivolgersi, in caso di esito positivo del processo di autocertificazione e se così richiesto dalle norme d'esecuzione, a un'impresa di revisione con abilitazione dell'ASR (Autorità federale di sorveglianza dei revisori), che effettuerà le verifiche stabilite dal Consiglio di Stato e ne certificherà la correttezza;

c. inoltrare la propria richiesta di contributo o di fidejussione in via digitale, secondo le modalità definite dall'autorità preposta dal Consiglio di Stato.

<sup>6</sup> Articoli da 1 a 14 con aggiunta di *6bis*, *6ter*, *7bis*, *8bis*.

<sup>7</sup> Si pensi alle 963 parole + 729 parole in nota dell'art. 12 della legge federale Covid.



<sup>2</sup> In caso di dubbio in merito alla possibilità di rientrare tra i beneficiari degli aiuti di cui all'art. 3, l'impresa può inoltrare una richiesta preliminare di chiarimenti all'autorità preposta dal Consiglio di Stato, con le modalità da essa definite, che per la valutazione può avvalersi del supporto di un gruppo consultivo.

<sup>3</sup> Le attività di stanziamento e di erogazione dei contributi a fondo perso sono gestite dal Consiglio di Stato.

<sup>4</sup> Le decisioni concernenti le fidejussioni sono emanate dal Consiglio di Stato. Le fidejussioni sono istruite ed emesse dalla società di fidejussione CFSud.

<sup>5</sup> In caso di esito positivo della richiesta di aiuto, l'impresa beneficiaria può chiedere un rimborso per le spese sostenute per le prestazioni dell'impresa di revisione con abilitazione dell'ASR fino ad un massimo di 2'500 franchi (IVA inclusa). (Art. 7 Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19)

(3) <sup>1</sup> L'impresa che intende beneficiare degli aiuti per casi di rigore deve:

a. attestare, mediante una decisione positiva, il rispetto dei criteri fissati dalle norme federali e cantonali per il programma basato sull'OPCR 20. L'impresa che non dispone di una decisione positiva, può essere ammessa alla valutazione del programma basato sull'OPCR 22 se dimostra il rispetto dei requisiti federali e cantonali del programma basato sull'OPCR 20, facendo ricorso ad un'impresa di revisione con abilitazione dell'ASR se così previsto, ottenendo un'attestazione di rispetto dei requisiti d'accesso da parte del servizio competente;

b. attestare, mediante autocertificazione, il rispetto dei criteri fissati dalle norme federali e cantonali per il programma basato sull'OPCR 22;

c. attestare, per il tramite di un rapporto allestito da un'impresa di revisione con abilitazione dell'ASR, la cifra d'affari, i costi con incidenza sulla liquidità e l'ammontare dei costi non coperti concernenti il periodo per il quale si chiede un contributo.

<sup>2</sup> I baracconisti devono anche esibire l'autorizzazione cantonale valida secondo l'art. 2 cpv. 1 della legge federale sul commercio ambulante del 23 marzo 2001.

<sup>3</sup> L'impresa inoltra la richiesta di contributo secondo le modalità definite dall'autorità preposta dal Consiglio di Stato.

<sup>4</sup> L'impresa al beneficio di contributi può chiedere un rimborso per le spese sostenute per le prestazioni dell'impresa di revisione con abilitazione dell'ASR fino a un massimo di 2'500 franchi (IVA inclusa). (Art. 7<sup>ter</sup> Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19).

La legge applicativa si compone dunque di articoli brevi, risolti in un unico comma o suddivisi in pochi commi concisi, scritti in uno stile semplificato. Nel caso di articoli un po' più complessi, la struttura prende costantemente uno stile elencativo che permette di incrementare la leggibilità del testo.

## 2.2 I decreti<sup>8</sup>

Tra il marzo 2020 e il febbraio 2022, il Canton Ticino ha emesso una serie di decreti e un regolamento, che disciplinano le procedure legate alla crisi sanitaria (sostanzialmente il funzionamento delle Autorità cantonali e l'adozione di misure di sostegno).

Da un punto di vista linguistico-testuale, emerge l'estrema snellezza di questi strumenti, organizzati in articoli brevi e improntati a uno stile semplificato che districa gli accumuli di informazione.

Gli articoli sono spesso esauriti da un comma, che nella maggior parte dei casi è composto da un unico enunciato, in forma di frase semplice o di un periodo, che molto raramente acquista una qualche complessità sintattica o testuale. Dove ciò avviene si ricorre con regolarità alla strategia eleniativa con formattazione a lista, sfruttata per semplificare lettura e comprensione. È ciò che avviene ad esempio in (4), in cui, nella tormenta della prima ondata pandemica, l'art. 2 del *Decreto esecutivo concernente il sistema di tracciamento del COVID-19* le funzioni dell'Ufficio del medico cantonale sono elencate in stile piuttosto chiaro e incoraggiante:

(4) <sup>1</sup>L'Ufficio del medico cantonale (UMC) è l'organo responsabile del sistema di tracciamento per il COVID-19.

<sup>2</sup>Esso gestisce la banca dati del sistema di tracciamento per l'adempimento dei seguenti scopi:

- a. tracciare in modo celere ed efficace le persone confermate positive al coronavirus e monitorarle;
- b. tracciare in modo celere ed efficace le persone che sono entrate in contatto con persone positive, al fine di individuarle e metterle in quarantena;
- c. monitorare l'evoluzione della diffusione del COVID-19, allo scopo di contenerne gli ulteriori contagi e non sovraccaricare le strutture mediche;
- d. fornire i dati necessari all'Ufficio federale della sanità pubblica conformemente all'articolo 59 LEp;

<sup>8</sup> Per l'analisi sono stati selezionati i decreti seguenti:

- Decreto legislativo concernente il rinnovo della prestazione ponte COVID del 22 febbraio 2022.
- Decreto esecutivo concernente il sistema di tracciamento del COVID-19 del 25 novembre 2021.
- Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito lordo di 16 milioni di franchi e netto di 8 milioni di franchi per l'attivazione dei provvedimenti per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021.
- Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021.
- Decreto esecutivo concernente la modifica delle procedure in materia di commesse pubbliche in tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19 del 15 aprile 2020.
- Decreto esecutivo concernente il funzionamento delle Autorità comunali, consortili e patriziali in tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19 del 20 marzo 2020.

e. elaborare delle statistiche anonimizzate relative alle persone in isolamento e in quarantena, al fine di comprendere e descrivere l'andamento epidemiologico della malattia, di emanare le necessarie raccomandazioni o direttive e di adottare le necessarie misure di contenimento della pandemia.

<sup>3</sup> Per l'esecuzione dei compiti di cui al capoverso 2, l'UMC si avvale di un servizio di tracciamento, la cui composizione è tenuta aggiornata alle necessità. I diritti di accesso sono attribuiti dall'UMC alle singole persone autorizzate, previa sottoscrizione di una convenzione di vincolo al segreto medico.

<sup>4</sup> La banca dati del sistema di tracciamento è gestita e conservata presso il Centro sistemi informativi (CSI) per conto dell'UMC. Non possono essere esportate copie della stessa presso altre unità amministrative o persone impiegate nel servizio di tracciamento. (Art. 2 Decreto esecutivo concernente il sistema di tracciamento del COVID-19 del 20 marzo 2020)

La strategia elencativa a lista, impiegata largamente, consente di rendere più fruibili i commi di maggiore lunghezza e complessità, che accorpanti mostrerebbero un minor grado di leggibilità. Ciò emerge con chiarezza osservando l'esempio seguente e la sua riscrittura linearizzata (6):

(5)<sup>1</sup> Il diritto è dato se il reddito disponibile del richiedente e dei membri dell'unità di riferimento è inferiore alle soglie stabilite dalla legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali del 5 giugno 2000 (Laps):

- a. 17'739 franchi se l'unità di riferimento è composta da 1 persona;
- b. 26'476 franchi se l'unità di riferimento è composta da 2 persone;
- c. 32'988 franchi se l'unità di riferimento è composta da 3 persone;
- d. 37'967 franchi se l'unità di riferimento è composta da 4 persone;
- e. 42'930 franchi se l'unità di riferimento è composta da 5 persone;
- f. 4'962 franchi per ogni persona supplementare dell'unità di riferimento.

<sup>2</sup> Il reddito disponibile risulta dalla somma dei redditi del richiedente e dei membri dell'unità di riferimento (redditi computabili) dedotta la somma delle spese del richiedente e dei membri dell'unità di riferimento (spese riconosciute) al momento della richiesta.

<sup>3</sup> Quali redditi computabili si considerano:

- a. il reddito lordo da lavoro;
- b. ogni altra entrata compresi gli alimenti percepiti, o prestazione sostitutiva di reddito compresi i contributi o gli aiuti erogati da enti, associazioni o fondazioni;
- c. al reddito è aggiunta la sostanza netta nella misura di 1/15. Da questo importo viene dedotto, a titolo di franchigia, un importo di 10'000 franchi per le unità di riferimento composte da una sola persona e di 15'000 franchi per le unità di riferimento composte da più persone. La sostanza netta viene calcolata sulla base di quella indicata nell'ultima notifica di tassazione cresciuta in giudicato.

<sup>4</sup> Sono riconosciute le seguenti spese:

- a. gli oneri sociali dovuti;
- b. la spesa per l'alloggio (per gli inquilini la pigione e le spese accessorie mensili; per i proprietari gli interessi ipotecari sull'abitazione primaria);
- c. i premi per l'assicurazione contro le malattie al netto della riduzione individuale dei premi dell'assicurazione malattie (RIPAM);
- d. gli alimenti dovuti ed effettivamente pagati. (art. 4 Decreto legislativo concernente il rinnovo della prestazione ponte COVID del 22 febbraio 2022)

(6)<sup>1</sup> Il diritto è dato se il reddito disponibile del richiedente e dei membri dell'unità di riferimento è inferiore alle soglie stabilite dalla legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali del 5 giugno 2000 (Laps): 17'739 franchi se l'unità di riferimento è composta da 1 persona; 26'476 franchi se l'unità di riferimento è composta da 2 persone; 32'988 franchi se l'unità di riferimento è composta da 3 persone; 37'967 franchi se l'unità di riferimento è composta da 4 persone; 42'930 franchi se l'unità di riferimento è composta da 5 persone; 4'962 franchi per ogni persona supplementare dell'unità di riferimento.

<sup>2</sup> Il reddito disponibile risulta dalla somma dei redditi del richiedente e dei membri dell'unità di riferimento (redditi computabili) dedotta la somma delle spese del richiedente e dei membri dell'unità di riferimento (spese riconosciute) al momento della richiesta.

<sup>3</sup> Quali redditi computabili si considerano: il reddito lordo da lavoro; ogni altra entrata compresi gli alimenti percepiti, o prestazione sostitutiva di reddito compresi i contributi o gli aiuti erogati da enti, associazioni o fondazioni; al reddito è aggiunta la sostanza netta nella misura di 1/15. Da questo importo viene dedotto, a titolo di franchigia, un importo di 10'000 franchi per le unità di riferimento composte da una sola persona e di 15'000 franchi per le unità di riferimento composte da più persone. La sostanza netta viene calcolata sulla base di quella indicata nell'ultima notifica di tassazione cresciuta in giudicato.

<sup>4</sup> Sono riconosciute le seguenti spese: gli oneri sociali dovuti; la spesa per l'alloggio (per gli inquilini la pigione e le spese accessorie mensili; per i proprietari gli interessi ipotecari sull'abitazione primaria); i premi per l'assicurazione contro le malattie al netto della riduzione individuale dei premi dell'assicurazione malattie (RIPAM); gli alimenti dovuti ed effettivamente pagati.

Nello sforzo di ottenere la massima leggibilità, talvolta la formattazione a lista è applicata anche ad articoli molto snelli:

(7)<sup>1</sup> Chiunque

- a. in violazione dell'obbligo di dare informazioni, rifiuta di darle o fornisce scientemente informazioni false o
  - b. si oppone al controllo dell'autorità competente o lo impedisce in altro modo
- è punito con una multa sino a 40'000 franchi, sempre che non sia stato commesso un crimine o delitto per il quale il Codice penale svizzero commina una pena più grave.

<sup>2</sup> Alle disposizioni penali si applica la parte generale del Codice penale svizzero.

<sup>3</sup> La procedura è regolata dalla legge di procedura per le contravvenzioni del 20 aprile 2010. (Art. 11 Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito [...] per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021)

### 2.3 Fenomeni di complessificazione

Non tutto naturalmente è perfetto: osservando i testi emergono anche alcuni fenomeni di complessificazione; in particolare qualche comma un po' lungo e articolato (ma cfr. *supra*); e, soprattutto, l'impiego di alcune costruzioni conosciute per il loro impatto in termini di riduzione della leggibilità.

#### 2.3.1 Nominalizzazione e iperestensione degli impieghi del nome

All'interno di questi testi prende un ampio spazio la classe nominale. Questo avviene in molti casi attraverso il fenomeno della nominalizzazione, il processo cioè attraverso cui sono impiegate espressioni nominali "predicative", sintagmi nominali che non svolgono una funzione di riferimento, evocando un'entità nel testo, ma una funzione "predicativa", con cui si asserisce il verificarsi di un evento in cui quel referente è coinvolto, o stabilendo relazioni fra più referenti.<sup>9</sup>

Scegliere una forma nominale (un sintagma nominale o preposizionale) in luogo di una forma verbale ha effetto sulla struttura semantico-testuale dell'enunciato a vari livelli:

- mentre con i verbi si indicano eventi che richiedono dei soggetti, le espressioni nominali spersonalizzano gli enunciati;
- mentre i verbi chiedono una collocazione spazio-temporale, le espressioni nominali consentono di non saturare questo tipo di informazioni;
- alcuni nomi si prestano a condensare in un sintagma il contenuto di un'intera proposizione permettendo compattezza sintattica.

La nominalizzazione conferisce dunque alla scrittura un carattere impersonale e astratto, ed è all'origine di incrementi della compattezza sintattica. In seguito a ciò è un fenomeno elencato tra le tecniche di scrittura da evitare se si perseguono fini di comprensibilità:

(8) 20. EVITATE LE NOMINALIZZAZIONI (Cortelazzo/Pellegrino 2002)

<sup>9</sup> Le parole che per le proprietà formali appartengono alla classe dei nomi nel significato tendono a indicare persone, luoghi e cose concrete o astratte, quelle che appartengono alla classe dei verbi tendono a descrivere proprietà di cose o relazioni tra cose (azioni, eventi, processi, situazioni). In base a ciò, si considera tradizionalmente che i nomi e i verbi corrispondano alle due modalità fondamentali della comunicazione: i nomi sarebbero le parole più adatte per svolgere l'atto del riferimento (con cui identifichiamo una particolare entità che vogliamo introdurre nel discorso), e i verbi le parole più adatte per l'atto della predicazione (con cui asseriamo il verificarsi di un evento in cui quell'entità è coinvolta o, se le entità sono diverse, stabiliamo delle relazioni fra di esse).

Alla nominalizzazione come fenomeno specifico si aggiunge una generale disposizione all'impiego del nome (usato ad esempio in costruzioni perifrastiche con verbo supporto+nome); il risultato è una prosa in cui gli elementi nominali occupano un ruolo centrale.

(9) *Fatto salvo il rispetto dei requisiti di entrata nel merito* fissati dalle norme federali, il sussidio può essere concesso se [...]. (Art. 3 Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19)

(10)<sup>3</sup> Il divieto d'impiego decade *dopo il rimborso integrale di mutui o di crediti garantiti, in caso di rimborso volontario di contributi a fondo perso o alla scadenza del periodo di monitoraggio*. (Art. 7 Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19)

(11)<sup>1</sup> *Per il finanziamento dei provvedimenti* è stanziato un credito di 16 milioni di franchi, di cui 8 milioni di franchi coperti dalla Confederazione (art. 7 Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito [...] per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021)

(12)<sup>1</sup> *Con l'inoltro della richiesta* l'impresa richiedente autorizza l'autorità preposta, oltre a quanto stabilito dall'art. 11a della legge COVID-19, a richiedere informazioni e documenti utili ai fini di valutare le richieste e di effettuare le successive verifiche per prevenire, lottare e perseguire gli abusi. (art. 8 Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito [...] per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021)

(13)<sup>1</sup> Chiunque

a. *in violazione dell'obbligo di dare informazioni*, rifiuta di darle o fornisce scientemente informazioni false [...] (art. 11 Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito [...] per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021)

(14) Il Municipio, il Sindaco o un altro membro informano immediatamente il Consiglio di Stato *nel caso di rischio d'impossibilità deliberativa del collegio municipale oppure di erogazione dei servizi essenziali* alla popolazione per motivi legati all'epidemia. (Art. 4 Decreto esecutivo concernente il funzionamento delle Autorità comunali, consortili e patriziali in tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19 del 20 marzo 2020)

(15) Se la maggioranza assoluta dei suoi membri *per assenza causata dal COVID-19* non può partecipare ad una seduta, anche tenuta secondo la modalità dell'art. 2, il Municipio può validamente deliberare sugli oggetti qualunque sia il numero dei presenti. [...] (Art. 3 Decreto esecutivo concernente il funzionamento delle Autorità comunali, consortili e patriziali in tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19 del 20 marzo 2020)

(16)<sup>3</sup> *Per l'esecuzione dei compiti di cui al capoverso 2*, l'UMC si avvale di un servizio di tracciamento, la cui composizione è tenuta aggiornata alle necessità. I diritti di accesso sono attribuiti dall'UMC alle singole persone autorizzate, *previa sottoscrizione di una convenzione di vincolo al segreto medico*. (Art. 5 Decreto esecutivo concernente il sistema di tracciamento del COVID-19 del 25 novembre 2021)

(17) <sup>2</sup> Conformemente al contratto tra il Cantone Ticino e la ditta fornitrice della soluzione informatica per la gestione dei dati sulle vaccinazioni, l'accesso di cui al capoverso 1 presuppone *l'autorizzazione del Cantone alla trasmissione di dati a terzi*. (Art. 5 Decreto esecutivo concernente il sistema di tracciamento del COVID-19 del 25 novembre 2021)

(18) I competenti organi comunali vigilano *sulla corretta applicazione del presente decreto legislativo*. (Art. 9 Decreto legislativo concernente il rinnovo della prestazione ponte COVID del 22 febbraio 2022)

(19) Art. 10a Le imprese con una cifra d'affari superiore a 5 milioni di franchi devono:

a. attestare *il rispetto dei requisiti di legge mediante la compilazione di un modulo di autocertificazione* (Art. 10a Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021)

### 2.3.2 Soggetto posposto

Non è rara la posposizione del soggetto, collocato in posizione post-verbale. Si tratta di un fenomeno sintattico considerato in parte marcato, in quanto in italiano la posizione canonica del soggetto sarebbe preverbale:

(20) <sup>1</sup> È ammessa alla valutazione ai sensi del programma basato sull'OPCR 22 *l'impresa che dimostra il rispetto dei requisiti federali e cantonali applicati al programma basato sull'OPCR 20*. (Art. 7bis Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19)

(21) Fatto salvo il rispetto dei requisiti di entrata nel merito fissati dalle norme federali, il sussidio può essere concesso se:

a. l'impresa richiedente è attiva in uno dei settori menzionati nelle norme cantonali d'esecuzione o

b. l'impresa richiedente è stata chiusa per ordine dell'autorità federale o cantonale per almeno 40 giorni a partire dal 1° novembre 2020. Non rientra in questa fattispecie *l'impresa con attività stagionale il cui usuale periodo di chiusura si sovrappone con quello ordinato dall'autorità oppure che generava già prima di marzo 2020 la parte preponderante della cifra d'affari con il commercio online*. (Art. 3 Legge di applicazione per i casi di rigore della legge COVID-19)

(22) <sup>2</sup> Dall'unità di riferimento del richiedente sono escluse *tutte le persone che beneficiano di prestazioni sociali a copertura del fabbisogno* nella misura in cui il richiedente è escluso da tale calcolo (Art. 2 Decreto legislativo concernente il rinnovo della prestazione ponte COVID del 22 febbraio 2022)

(23) <sup>3</sup> È applicabile *la legge di procedura per le cause davanti al Tribunale cantonale delle assicurazioni del 23 giugno 2008 (Lptca)*. (Art. 11 Decreto legislativo concernente il rinnovo della prestazione ponte COVID del 22 febbraio 2022)

(24) <sup>1</sup> Per il finanziamento dei provvedimenti è stanziato *un credito di 16 milioni di franchi*, di cui 8 milioni di franchi coperti dalla Confederazione.

<sup>2</sup> Per i costi interni di gestione sono stanziati *100'000 franchi*. (Art. 7 Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito [...] per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021)

(25) <sup>1</sup> Possono beneficiare dell'aiuto per i casi di rigore ai sensi dell'art. 3 cpv. 1 lett. a della legge *le imprese che non sono state oggetto di una decisione di chiusura a partire dal 1° novembre 2020 e che sono attive in uno dei seguenti settori: [...]* (Art. 49 Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021)

(26) <sup>1</sup> Non è considerata chiusa per ordine dell'autorità *l'impresa che prima di marzo 2020 generava oltre il 66% della cifra d'affari con il commercio online o l'impresa che nel periodo di chiusura ordinata è stata in grado di coprire i costi fissi con i ricavi provenienti segnatamente da forme alternative di vendita o da altri ricavi, al netto dei costi variabili effettivi*. (Art. 5 Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021)

### 2.3.3 Diatesi passiva

Vi è un'evidente propensione per la forma passiva, che del resto è tipica del linguaggio giuridico-amministrativo italiano.

Anche in questo caso, si tratta di un fenomeno esplicitamente citato tra le tecniche di scrittura da evitare per ottenere leggibilità:

(27) 18. PREFERITE LA FORMA ATTIVA (Cortelazzo/Pellegrino 2002)

(28) <sup>4</sup> La banca dati del sistema di tracciamento è *gestita e conservata* presso il Centro sistemi informativi (CSI) per conto dell'UMC. Non possono essere esportate copie della stessa presso altre unità amministrative o persone impiegate nel servizio di tracciamento. (Art. 2 Decreto esecutivo concernente il sistema di tracciamento del COVID-19 del 25 novembre 2021)

(29) <sup>1</sup> Per il finanziamento dei provvedimenti è stanziato un credito di 16 milioni di franchi, di cui 8 milioni di franchi coperti dalla Confederazione.

<sup>2</sup> Per i costi interni di gestione *sono stanziati* 100'000 franchi. (Art. 7 Decreto legislativo urgente concernente lo stanziamento di un credito [...] per le grandi manifestazioni ai sensi della legislazione federale del 23 giugno 2021)

(30) <sup>1</sup> Le percentuali e le soglie di cui agli art. 6 e 6<sup>bis</sup> della legge *sono determinate* nell'allegato 1. (Art. 6 Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021)

(31) Il fattore di riduzione del contributo riconosciuto all'azienda parzialmente chiusa è calcolato dividendo i giorni di apertura per i giorni totali del periodo della richiesta. (Art. 6a Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021)

Spesso la forma passiva è accompagnata dalla modalità deontica:

(32) Per motivi legati alla situazione epidemiologica, il Municipio può tenere sedute in videoconferenza o autorizzare la partecipazione di suoi membri con questo sistema. *Devono essere salvaguardate* le modalità decisionali e di verbalizzazione previste dalla



LOC e garantite la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati. (Art. 2 Decreto esecutivo concernente il funzionamento delle Autorità comunali, consortili e patriziali in tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19 del 20 marzo 2020)

(33)<sup>1</sup> Per garantire il rispetto delle disposizioni superiori di sicurezza, le sedute dei Legislativi possono essere tenute in un luogo diverso da quello stabilito nel regolamento comunale ai sensi degli articoli 22 e 52 LOC.

<sup>2</sup> Se per le disposizioni del capoverso 1 *deve essere esclusa* la presenza del pubblico giusta gli articoli 26 e 55 LOC, la pubblicità delle sedute può essere garantita tramite la pubblicazione sul sito internet di registrazioni audio o video durante il periodo di ricorso e di referendum, oppure tramite streaming audio o video in diretta. (Art. 1e Decreto esecutivo concernente il funzionamento delle Autorità comunali, consortili e patriziali in tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19 del 20 marzo 2020)

È interessante che il complemento indiretto che prende il posto del soggetto della forma attiva non raramente è posto in posizione focale:

(34)<sup>1</sup> I criteri da rispettare e le condizioni di sostegno per i casi di rigore finanziati da Confederazione e Cantone, per quanto non stabilito a livello federale, sono regolati *dal presente regolamento*.

<sup>2</sup> I criteri da rispettare e le condizioni di sostegno per i casi di rigore finanziati interamente dalla Confederazione sono regolati *dalle norme federali*. (Art. 3a Regolamento concernente l'adozione di misure a favore dei casi di rigore ai sensi delle ordinanze COVID-19 casi di rigore del 27 gennaio 2021)

Ma perché in effetti queste forme di complessificazione in testi che per il resto sembrano improntati alla massima chiarezza?

Si tratta di scelte legate in parte alla consuetudine scrittoria: formule affermate, costruite su base nominale finiscono ad esempio per diventare un uso quasi obbligato; in buona parte però queste scelte sembrano legate a precisi obiettivi comunicativi. In particolare, la scelta del passivo<sup>10</sup> e del soggetto posto dopo il verbo mostrano in questi testi la volontà di organizzare i contenuti dando loro rilievo in base ad esigenze comunicative. Si tratta in effetti di due strategie che permettono di posizionare a fine di enunciato il soggetto o il complemento d'agente (che sarebbe stato soggetto nella forma attiva). Ora, come è stato mostrato in molti studi, la posizione finale è quella di focus, destinata all'elemento informativamente più rilevante: così mettere il soggetto/agente alla fine della frase equivale dunque a dargli rilievo. E se si osservano questi impieghi nei testi di cui qui mi sto occupando, ci si rende conto che in effetti essi permettono di

<sup>10</sup> Peraltro nel caso del soggetto posposto ci si rende conto che molti dei verbi in questione sono degli inaccusativi, per i quali, come è noto, la posizione postverbale non è marcata e anzi è la più naturale.

organizzare l'informazione in base al rilievo da attribuire di volta in volta a precisi contenuti, che sono essenziali a livello comunicativo.

### 3. *Un breve confronto con la norma Covid in Italia*

Ho pensato potesse essere interessante un breve confronto con atti italiani. Ho dunque osservato alcuni dei decreti Covid pubblicati in Italia e vorrei concludere mostrandone alcune caratteristiche significative.

Cominciamo con il primo, il Decreto 8 marzo 2020, uscito nell'immediatezza del primo allarme pandemico. Si tratta di un testo di quasi 2000 parole<sup>11</sup> distribuite in un solo articolo suddiviso in diciotto punti numerati da *a*) a *t*).

Si prenda come esempio la sezione *h*), il paragrafo in cui si stabilisce quali istituzioni e attività scolastiche dovranno essere chiuse per evitare il propagarsi del virus. Nonostante si tratti sostanzialmente di una lista, si è scelta una scrittura molto coesa, con frasi lunghe e legamenti che appesantiscono il testo:

(35) *h*) sono sospesi i servizi educativi per l'infanzia di cui all'articolo 2 del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65, e le attività didattiche in presenza nelle scuole di ogni ordine e grado, nonché della frequenza delle attività scolastiche e di formazione superiore, comprese le Università e le Istituzioni di Alta Formazione Artistica Musicale e Coreutica, di corsi professionali, master, corsi per le professioni sanitarie e università per anziani, nonché i corsi professionali e le attività formative svolte da altri enti pubblici, anche territoriali e locali e da soggetti privati, ferma in ogni caso la possibilità di svolgimento di attività formative a distanza ad esclusione dei corsi per i medici in formazione specialistica e dei corsi di formazione specifica in medicina generale, nonché delle attività dei tirocinanti delle professioni sanitarie. Al fine di mantenere il distanziamento sociale, è da escludersi qualsiasi altra forma di aggregazione alternativa. Sono sospese le riunioni degli organi collegiali in presenza. Gli enti gestori provvedono ad assicurare la pulizia degli ambienti e gli adempimenti amministrativi e contabili concernenti i servizi educativi per l'infanzia richiamati, non facenti parte di circoli didattici o istituti comprensivi (Decreto 8 marzo 2020 – 20A01522)

Pur comprendendo la situazione di allarme nella quale questo testo è stato prodotto, la rapidità e la pressione con la quale si sono dovute allestire stesura e revisione, ci si domanda perché non si sia optato per una struttura del paragrafo meno condensata. In effetti, anche semplicemente eliminando i leganti sintattici non indispensabili e paragrafando a lista si sarebbe ottenuto un notevole innalzamento del livello di leggibilità:

(36) *h*) sono sospesi i servizi educativi per l'infanzia di cui all'articolo 2 del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65, e le attività didattiche in presenza nelle scuole di ogni

<sup>11</sup> Precisamente 1826 parole in 37 paragrafi.

ordine e grado, nonché la frequenza delle attività scolastiche e di formazione superiore, comprese:

- università,
- istituzioni di alta formazione artistica musicale e coreutica,
- corsi professionali,
- master,
- corsi per le professioni sanitarie,
- università per anziani,
- corsi professionali e attività formative svolte da altri enti pubblici [...] e da soggetti privati;

resta ferma in ogni caso la possibilità di svolgimento di attività formative a distanza ad esclusione di:

- corsi per i medici in formazione specialistica,
- corsi di formazione specifica in medicina generale,
- attività dei tirocinanti delle professioni sanitarie.

Con tutta evidenza, nonostante i tanti studi e l'impegno profuso da studiosi, politici e addetti ai lavori, il linguaggio istituzionale in Italia non riesce a liberarsi di una complessità formale che nuoce alla leggibilità dei testi.

Persino nell'applicare forme di strutturazione del testo normalmente utili per alzare il grado di leggibilità, come nel caso dell'organizzazione a lista appena osservata nella norma svizzera, il risultato è spesso poco soddisfacente. È ciò che accade nell'esempio seguente, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 ottobre 2021 (21A06126):

(37) DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 12 ottobre 2021

Modifiche al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 giugno 2021, recante: «Disposizioni attuative dell'articolo 9, comma 10, del decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, recante «Misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19»». (21A06126)

(GU n.246 del 14-10-2021)

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Vista la legge 23 agosto 1988, n. 400;

Vista la dichiarazione di emergenza di sanità pubblica internazionale dell'Organizzazione mondiale della sanità del 30 gennaio 2020 [...];

Viste le delibere del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, del 29 luglio 2020, del 7 ottobre 2020, del 13 gennaio 2021 e del 21 aprile 2021 [...];

Visto il decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 giugno 2021, n. 87, recante «Misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19», che agli articoli 9 e seguenti reca disposizioni sulle «certificazioni verdi COVID-19»;

Visto, in particolare, l'art. 9-ter del citato decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, recante «Impiego delle certificazioni verde COVID-19 in ambito scolastico e universitario»;

Visto, altresì, l'art. 9, comma 2, lettera c-bis, e comma 4-bis, del citato decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, come modificato dal decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127 [...];

Visto il decreto-legge 23 luglio 2021, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 16 settembre 2021, n. 126, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e per l'esercizio in sicurezza di attività sociali ed economiche», e, in particolare, l'art. 1, comma 1, ai sensi del quale: «Inconsiderazione del rischio sanitario connesso al protrarsi della diffusione degli agenti virali da COVID-19, lo stato di emergenza dichiarato con deliberazione del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, prorogato con deliberazioni del Consiglio dei ministri del 29 luglio 2020, 7 ottobre 2020, 13 gennaio 2021 e 21 aprile 2021, è ulteriormente prorogato fino al 31 dicembre 2021»;

Visto il decreto-legge 6 agosto 2021, n. 111, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 settembre 2021, n. 133, recante «Misure urgenti per l'esercizio in sicurezza delle attività scolastiche, universitarie, sociali e in materia di trasporti»;

Vista la circolare del Ministero della salute prot. n. 40711 del 9 settembre 2021, recante «Chiarimenti in merito alla vaccinazione anti-COVID-19 in chi ha contratto un'infezione da SARS-CoV-2 successivamente alla somministrazione della prima dose di un vaccino con schedula vaccinale a due dosi»;

Visto il decreto-legge 10 settembre 2021, n. 122, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza da COVID-19 in ambito scolastico, della formazione superiore e socio-sanitario-assistenziale»;

Visto il decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127, recante «Misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde COVID-19 e il rafforzamento del sistema di screening», e, in particolare, gli articoli 1, 3 e 5;

Considerato che l'estensione della certificazione verde COVID-19 ai lavoratori del settore pubblico e privato incrementa l'efficacia delle misure di contrasto al fenomeno epidemiologico già adottate in ambito lavorativo;

Visti gli articoli 9-quinquies (Impiego delle certificazioni verdi COVID-19 nel settore pubblico) e 9-septies (Impiego delle certificazioni verdi COVID-19 nel settore privato) del citato decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52;

Considerata la necessità di assicurare il più efficace ed efficiente processo di verifica del possesso delle certificazioni verdi COVID-19 [...];

Ritenuto, a seguito della predetta estensione, di affidare il relativo controllo delle certificazioni verdi COVID-19 ai datori di lavoro pubblici e privati, o loro delegati;

Ritenuto pertanto necessario apportare modifiche al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 giugno 2021 recante «Disposizioni attuative dell'art. 9, comma 10, del decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, recante «Misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19»»;

Acquisito il parere del Garante per la protezione dei dati personali n 363 dell'11 ottobre 2021;

Di concerto con il Ministro della salute, il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale e il Ministro dell'economia e delle finanze;

Decreta:

Art. 1

Modalità di verifica del possesso delle certificazioni verdi COVID-19 in ambito lavorativo – modifiche al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 giugno 2021

1. Al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 giugno 2021 sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) all'art. 1, comma 1, lettera c), [...];
- b) all'art. 1, comma 1, lettera d), [...];
- c) all'art. 1, comma 1, lettera e), [...];
- d) all'art. 1, comma 1, [...];
- dd) «libreria software»: [...];
- e) all'art. 3, comma 1, [...];
- f) all'art. 3, comma 3, [...];
- g) all'art. 4, comma 1, [...];
- h) all'art. 4, comma 1, [...];
- i) l'art. 5, comma 5, è sostituito dal seguente: «5. Il Sistema TS, secondo le modalità di cui all'Allegato C:
  - a) verifica i codici fiscali e il numero di dosi ricevuti [...];
  - b) per i soli dati verificati positivamente, alimenta la Piattaforma nazionale-DGC [...];
  - c) acquisisce tramite apposito modulo on-line [...];
  - d) mette a disposizione [...].
  - e) rende disponibile all'AVN [...];
  - f) restituisce alle regioni e province autonome [...];
  - g) rende disponibile al Ministero della salute [...]
- j) all'art. 6, il comma 1 è sostituito dal seguente[...];
- k) all'art. 12, comma 2, lettera a), dopo le parole [...];
- l) all'art. 12, comma 2, sono soppresse le parole[...];
- m) all'art. 13, comma 1, sono aggiunte [...];
- n) all'art. 13, comma 2, sono aggiunte [...];

- o) l'art. 13, comma 3, è sostituito dal seguente[...];
- p) all'art. 13, il comma 5 è sostituito dal seguente[...];
- q) all'art. 13, dopo il comma 8, sono inseriti i seguenti commi:

«9. Resta fermo quanto previsto [...].

10. Al fine di assicurare [...], attraverso:

- a) l'utilizzo di [...];
- b) una interazione [...];
- c) una interazione [...];
- d) una interoperabilità applicativa [...].

11. Le funzionalità di verifica del possesso delle Certificazioni [...].

12. Il pacchetto di sviluppo per applicazioni [...]:

- a) le suddette librerie e le soluzioni da esse derivate [...];
- b) sia preventivamente rilasciato il codice sorgente [...].

13. Con riguardo all'uso del pacchetto [...].

14. Nelle more del rilascio [...].

15. Nel caso in cui, all'esito delle verifiche effettuate con le modalità di cui al comma 10, lettere b), c) e d), l'interessato non risulti [...], lo stesso ha diritto di richiedere [...] mediante l'applicazione mobile descritta nell'Allegato B, paragrafo 4.»

r) all'art. 15 sono aggiunti [...].

8. Il Ministero della salute designa [...].

9. Il Ministero della salute designa [...];

s) all'art. 18, comma 1, dopo le parole [...];

t) all'art. 19, comma 3, sono sopprese [...];

u) i documenti tecnici A, B, C allegati al decreto [...].

Il presente decreto è trasmesso ai competenti organi di controllo, è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e ha efficacia dalla data della predetta pubblicazione. Roma, 12 ottobre 2021

Il Presidente del Consiglio dei ministri

Draghi

Il Ministro della salute

Speranza

Il Ministro dell'economia e delle finanze

Franco

Il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale  
Colao

Registrato alla Corte dei conti il 12 ottobre 2021

Ufficio di controllo sugli atti della Presidenza del consiglio, del Ministero della giustizia e del Ministero degli affari esteri, reg.ne n. 2564

Avvertenza: Gli allegati tecnici sono consultabili sul sito istituzionale del Ministero della salute ([www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)). ([https://www.gazzettaufficiale.it/atto/vediMenuHTML?atto.data Pubblicazione Gazzetta=2021-10-14&atto.codice Redazionale=21A06126&tipo Serie=serie\\_generale&tipo Vigenza=originario](https://www.gazzettaufficiale.it/atto/vediMenuHTML?atto.data Pubblicazione Gazzetta=2021-10-14&atto.codice Redazionale=21A06126&tipo Serie=serie_generale&tipo Vigenza=originario))

Dopo una lunga premessa che lista un gran numero di riferimenti normativi, il testo del decreto, composto di un unico articolo di quasi 2500 parole, è strutturato su più livelli di numerazione che, lungi dal mettere chiarezza, accavallandosi, intrecciandosi e sovrapponendosi rendono davvero complesso anche solo comprendere la suddivisione della materia: cosa è collegato a cosa.

Strutturazioni poco felici di questa sorta e anche peggiori, accompagnate da scelte lessicali di frequente poco comprensibili, dal proliferare di anglicismi pseudo-tecnici (Marazzini 2020a e 2020b; Viviani 2020), di scelte retoriche minacciose (quali la frequente metafora bellica), hanno caratterizzato nel periodo tormentato del Covid, ancor più che in altre occasioni, il linguaggio istituzionale italiano, mettendo a nudo ancora una volta la grande difficoltà dell'istituzione italiana a trasporre in forma leggibile la complessità concettuale.

#### 4. Conclusioni

Questo contributo intendeva delineare le caratteristiche linguistico-testuali del linguaggio della norma Covid in Canton Ticino durante l'emergenza Covid. A questo riguardo, l'osservazione dei principali strumenti normativi varati in Ticino in occasione della crisi sanitaria ha messo in luce caratteristiche evidenti di chiarezza e leggibilità. Alcuni elementi di complessità riscontrati, pur presenti, non ostacolano la leggibilità dei testi e sembrano anzi tener conto di esigenze comunicative legate ai contenuti trasmessi.

Messa a confronto con quella federale,<sup>12</sup> la norma Covid in Ticino è risultata più trasparente, meglio strutturata e più leggibile. Ciò probabilmente anche grazie alla minore mole di materia da legiferare rispetto all'i-

<sup>12</sup> Cfr. Lala, La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid della Confederazione, in questo volume.

stituzione nazionale, alla mancanza della necessità di tener conto delle versioni tedesca e/o francese, ma certamente anche per chiare strategie comunicative, per l'interesse che le Autorità ticinesi hanno mostrato per la chiarezza della norma.

Il confronto con produzioni italiane ha fatto emergere una distanza ancora maggiore: i decreti Covid italiani sono un esempio della grande complessità dell'italiano istituzionale della Penisola, da tempo denunciata e studiata, ma mai risolta.

Mi sento dunque di concludere affermando che nell'emergenza pandemica, nonostante i tempi stretti e la complessità della situazione, la popolazione ticinese ha potuto confrontarsi con testi giuridici che sono un esempio di buona comunicazione istituzionale. Testi che hanno rispecchiato il programma delle Autorità ticinesi durante la crisi pandemica, incentrato sui tre assi *Guidare, informare, trasmettere fiducia*.<sup>13</sup>

#### Bibliografia

- Ainis, Michele (2002), *La legge oscura. Come e perché non funziona*, Roma-Bari, Laterza.
- Berruto, Gaetano (1984), *Appunti sull'italiano elvetico*, «Studi linguistici italiani», n. 10, 76-108.
- Casoni, Matteo/Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria (2019), *L'italien en Suisse: données statistiques et variétés sociolinguistiques*, in «Cahiers internationaux de sociolinguistique», n. 14.
- Cortelazzo, Michele A./Pellegrino, Federica (2002), *30 Regole per scrivere testi amministrativi chiari*, «Guida agli Enti Locali», n. 20, 25 maggio 2002, XXV-XXXV.
- Cortelazzo, Michele A. (2010), *Giuridico-amministrativo, linguaggio*, in Simone, Raffaele (dir.), *Enciclopedia dell'italiano*, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, 588-590.
- Cortelazzo, Michele A. (2014), *L'italiano nella scrittura amministrativa*, in Lubello, Sergio (a cura di), *Lezioni d'italiano. Riflessioni sulla lingua del nuovo millennio*, Bologna, il Mulino, 85-104.
- Dell'Anna, Maria Vittoria (2017), *In nome del popolo italiano. Linguaggio giuridico e lingua della sentenza in Italia*, Firenze, Cesati.
- Egger, Jean-Luc (2010), *Un manifesto per l'italiano istituzionale*, in «LeGes – Legislazione & Valutazione», Bollettino della Società svizzera di legislazione (SSL) e della Società svizzera di valutazione (SEVAL), n. XXI/2, 275-280.
- Egger, Jean-Luc/Ferrari, Angela/Lala, Letizia (2015, a cura di) [2013], *Le forme linguistiche dell'ufficialità. L'italiano giuridico e amministrativo della Confederazione Svizzera*, Bellinzona, Casagrande.
- Ferrari, Angela (2021), *Per una valutazione delle 'patologie testuali' dell'italiano amministrativo svizzero*, in «Lingua e culture dei media», n. 5/1, 1-26.

<sup>13</sup> Cfr. Vitta, *La comunicazione istituzionale ticinese durante la pandemia* in questo volume e Ferrari *Premessa. Riflettere sulla comunicazione istituzionale in Ticino in tempo di pandemia, tra politica, amministrazione e lingua* in questo volume.



- Ferrari, Angela/Pedrazzini, Verena (2005), *Note sul linguaggio giuridico ticinese*, in Borghi, Marco (a c. di), *Lingua e diritto. La presenza della lingua italiana nel diritto svizzero*, Lugano-Basilea, CFPG/Helbing & Lichtenhahn, 27-52.
- Ferrari, Angela/De Cesare, Anna-Maria /Evangelista, Daria/Lala, Letizia /Marengo, Terry/Pecorari, Filippo/Piantanida, Giovanni/Rosi, Benedetta (2022), *Il corpus It-It\_CH: un corpus rappresentativo dell'italiano istituzionale svizzero*, in Baranzini, Laura/Casoni, Matteo/Christopher, Sabine (a cura di), *Linguisti in contatto 3. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera e sulla Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 55-67.
- Ferrari, Angela/Pecorari, Filippo (2022), *Le buone pratiche redazionali nei testi istituzionali svizzeri in lingua italiana*, Firenze, Cesati.
- Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (2022, a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso.
- Fiorelli, Piero (1994), *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, in Serianni, Luca/Trifone, Pietro (a cura di), *Storia della lingua italiana*, vol. II Scritto e parlato, Torino, Einaudi, 553-597.
- Fiorelli, Piero (2008), *Intorno alle parole del diritto*, Milano, Giuffrè.
- Fioritto, Alfredo (1997), *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, il Mulino.
- ITTIG/Accademia della Crusca (2011), *Guida alla redazione degli atti amministrativi*, (online: <http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/GuidaAttiAmministrativi.pdf>)
- Lala, Letizia (2014), *I linguaggi dell'amministrazione pubblica: online vs offline, italiano d'Italia vs italiano elvetico*, in Korzen, Iorn/Ferrari, Angela/De Cesare, Anna-Maria (a cura di), *Between Romance and Germanic: language, text, cognition and culture/Tra romanistica e germanistica: lingua, testo, cognizione e cultura*, Bern, Lang, 237-256.
- Lala, Letizia (2022a), *Gli elementi extra-nucleari nella Costituzione svizzera*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso, 21-49.
- Lala, Letizia (2022b), *Il connettivo nonché nella Costituzione svizzera: note su un uso reiterato*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso, 447-461.
- Lala, Letizia (2022c), *La periferia della frase nella Costituzione svizzera e nella Costituzione italiana: un confronto*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Dell'Orso, 51-66.
- Lala, Letizia (in questo volume), *La lingua della norma nell'emergenza sanitaria: l'italiano della normativa Covid della Confederazione elvetica*, 51-73.
- Lubello, Sergio (2016), *Eradicazione ceppi: un bilancio sul burocrate a vent'anni dal Codice di stile*, in Ruffino, Giovanni et al. (a cura di), *La lingua variabile nei testi letterari, artistici e funzionali contemporanei. Analisi, interpretazione, traduzione*, Firenze, Cesati, 655-665.
- Lubello, Sergio (2016), *Usi pubblici e istituzionali dell'italiano*, in Lubello, Sergio (a cura di), *Manuale di linguistica italiana*, Berlin-Boston, Walter De Gruyter, 417-441.
- Lubello, Sergio (2017), *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, Bologna, il Mulino.

- Lubello, Sergio (2018), *Buone e cattive pratiche burocratiche*, in Bombi, Raffella (a cura di), *Dalla semplificazione all'openness. Il terzo manuale di comunicazione istituzionale e internazionale*, Roma, Il Calamo, 117-130.
- Lucisano, Pietro/Piemontese, Maria Emanuela (1988), *Gulpease: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, in «Scuola e città», n. XXXIX/3, 110-124.
- Vivaldi, Andrea (2020), *L'intervista al presidente della Crusca. «Marazzini: il Covid ha un linguaggio bellico: guerra resistenza, eroi»*, La Repubblica, 14 maggio 2020.
- Lumbelli, Lucia (1989), *Fenomenologia dello scrivere chiaro*, Roma, Editori Riuniti.
- Marazzini, Claudio (2020), In margine a un'epidemia: risvolti linguistici di un virus, <https://accademiadellacrusca.it/it/contenuti/in-margine-a-unepidemia-risvolti-linguistici-di-un-virus/7895>.
- Marazzini, Claudio (2020), In margine a un'epidemia: risvolti linguistici di un virus – II puntata, <https://accademiadellacrusca.it/it/contenuti/in-margine-a-unepidemia-risvolti-linguistici-di-un-virus-ii-puntata/7914>.
- Mortara Garavelli, Bice (2001), *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Torino, Einaudi.
- Pandolfi, Elena Maria (2017), *Italian in Switzerland: the dynamics of pluricentrism*, in Cerruti, Massimo/Crocco, Claudia/Marzo, Stefania (a cura di), *Towards A New Standard: Theoretical and Empirical Studies on the Restandardization of Italian*, Berlin, de Gruyter, 321-362.
- Piemontese, Maria Emanuela (1996), *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid.
- Pini, Verio (2017), *Anche in italiano! 100 anni di lingua italiana nella cultura politica svizzera*, Bellinzona, Casagrande.
- Raso, Tommaso (2007), *La scrittura burocratica. La lingua e l'orizzonte del testo*, Roma, Carocci.
- Rete per l'eccellenza dell'italiano istituzionale (2012), *Chiarezza e traduzione*, Atti della XII giornata REI, Lussemburgo.
- Sabatini, Francesco (2005), *I testi normativi giuridici: un uso prototipico della lingua*, in Borghi, Marco (a cura di), *Lingua e diritto. La presenza della lingua italiana nel diritto svizzero*, Lugano-Basilea, CFPG/Helbing & Lichtenhahn, 17-25.
- Scarpelli, Uberto/Di Lucia, Paolo (1994, a cura di), *Il linguaggio del diritto*, Milano, Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.
- Schweizer, Rainer J./Borghi, Marco (2011, a cura di), *Legislazione plurilingue in Svizzera*, Zurigo/San Gallo, DIKE Verlag.
- Senato della Repubblica/Università di Pavia (2017), *Le parole giuste. Scrittura tecnica e cultura linguistica per il buon funzionamento della pubblica amministrazione e della giustizia*, Atti del convegno di presentazione del progetto di ricerca e formazione, Roma, Senato della Repubblica (online: <http://lalinguadeldiritto.unipv.it/Documenti/Parolegiuste.pdf>).
- Vellutino, Daniela (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, Bologna, il Mulino.
- Visconti, Jacqueline (2010, a cura di), *Lingua e diritto. Livelli di analisi*, Milano, Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.

Seconda parte

Le informazioni tra lingua chiara e lingua facile



La chiarezza sintattica dei testi istituzionali ticinesi  
con obiettivo informativo.

Una prima valutazione sintattica con metodologia automatica

*Angela Ferrari, Università di Basilea*

*Giovanni Piantanida, Università di Basilea*

## *1. Introduzione*

Come è stato detto nella premessa, l'obiettivo generale del volume consiste – mettendo al centro la proprietà pragmatica della chiarezza – nel descrivere e valutare i testi scritti e orali con i quali le autorità istituzionali del Cantone Ticino, e in alcuni casi dei Grigioni, si sono rivolte ai cittadini per informarli e disciplinarne i comportamenti durante il periodo Covid che va da febbraio 2020 a gennaio 2022. Ci occuperemo qui dei soli testi informativi, concentrandoci con una visione globale sui comunicati stampa, sulle schede informative e sulle domande frequenti (con l'acronimo inglese: FAQ).

Come è oramai assodato, i risvolti linguistici della chiarezza coinvolgono con pari rilevanza il lessico, la morfosintassi, la punteggiatura, la testualità. In questo lavoro, abbiamo scelto di osservare precipuamente la morfosintassi, in particolare la costruzione dei periodi e delle frasi che li compongono. Gli altri livelli linguistici pertinenti saranno affrontati nei saggi dedicati a un solo tipo di testo istituzionale informativo: le schede informative (Angela Ferrari) e le domande frequenti (Giovanni Piantanida).

La scelta dei parametri sintattici e la loro quantificazione sono condotte sulla base dell'analisi automatica elaborata dalla società Writexp: si tratta una ricognizione preziosa in quanto permette di valutare i testi affidandosi a dati quantitativi e sistematici, impossibili da elaborare manualmente. Gli obiettivi e i metodi dell'analisi Writexp, così come il corpus preso in considerazione saranno presentati nel § 2. Il § 3, da parte sua, sarà dedicato alla presentazione dettagliata dei parametri sintattici su cui si fonda la ricognizione. Nel § 4 riprenderemo uno a uno tali parametri per mostrare e poi valutare come si realizzano nel nostro corpus di testi. La domanda fondamentale che terremo via via presente all'attenzione è la seguente: i redattori dei nostri testi hanno scelto una sintassi chiara? La risposta sarà

data tenendo sullo sfondo la comparazione con i dati, elaborati da Writexp, relativi alla scrittura amministrativa praticata in Italia, quella chiara e quella oscura. Nella conclusione (§ 5), non ci limiteremo a fare il punto su quanto detto in precedenza, ma apriremo anche a qualche osservazione critica riguardo alla scelta e implementazione dei parametri sintattici, sulla base della nostra competenza di linguisti e dell'ampia letteratura sull'argomento della chiarezza, rappresentata dal volume di Michele Cortelazzo intitolato *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione* (2021) e dalla *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, nata dalla collaborazione tra il CNR, l'Università di Firenze e l'Accademia della Crusca (2011). Come dicevamo sopra, l'analisi Writexp è preziosa, perché certifica valutazioni che con una disamina basata su piccoli campionamenti hanno sempre un sapore non definitivo. Ma, per dirlo con una tautologia, una macchina è una macchina, e non ha l'intelligenza dello sguardo umano: alcuni dati non riesce a vederli e a misurarli, altri dati non sono rilevati in modo del tutto coerente, altri ancora non riesce a contestualizzarli. È una riflessione metodologica per noi importante dal punto di vista teorico, la quale non inficia tuttavia la validità della *démarche* Writexp e dei risultati significativi a cui ha condotto.

## 2. Obiettivi e metodi dell'analisi sintattica Writexp

La proprietà testuale che intendiamo valutare riguardo al nostro corpus di testi istituzionali informativi prodotti in Ticino nei primi due anni della Covid è essenzialmente la chiarezza. Ma di che proprietà si tratta? Secondo la *Guida alla redazione degli atti amministrativi* menzionata sopra, i testi sono comunicativamente felici quando soddisfano i seguenti criteri: la chiarezza, la precisione, la coerenza, la semplicità, l'economia. Il criterio della chiarezza è così definito: «[u]n testo è chiaro se i suoi contenuti sono ben riconoscibili e interpretabili da parte del destinatario e se la loro concatenazione logica rispetta uno sviluppo coerente e graduale rispetto alle conoscenze pregresse del destinatario e alle sue aspettative di conoscenza dell'argomento trattato» (2011: 15). Come si può notare, la chiarezza è una proprietà pragmatica, che ha significativi risvolti linguistici di natura lessicale, sintattica, interpuntiva, testuale. Come abbiamo detto sopra, qui ci occuperemo della sola sintassi con qualche incursione nel campo della punteggiatura; in particolare, ci concentreremo sui parametri sintattici scelti tra molti altri da Giovanni Acerboni, responsabile della società Writexp, per la loro importanza e per la loro compatibilità con il programma che li misura.

2.1 Writexp è una *start-up* che ha sviluppato un sistema automatico per la valutazione e la semplificazione dei testi professionali e delle pubbliche amministrazioni. Tale programma è nato dalla lunga esperienza nel campo dell'analisi della scrittura professionale da parte del gruppo di lavoro di Writexp (Giovanni Acerboni, Beatrice Branchesi, Cosimo Carbonelli, Ida Tucci) grazie anche alla collaborazione con alcuni partner esterni (tra cui il Laboratorio LABLITA dell'Università di Firenze e la Fondazione Bruno Kessler di Trento). Writexp è di fatto un *editor* in grado di individuare in modo automatico i principali problemi linguistici di un testo professionale o istituzionale sfruttando una serie di parametri misurabili in modo automatico.

Uno dei principali punti di riferimento adottati da Writexp per la selezione dei parametri in grado di misurare la chiarezza della scrittura è la cosiddetta norma UNI<sup>1</sup> 11482:2013 *Elementi testuali e aspetti linguistici delle comunicazioni scritte dalle organizzazioni*, alla cui elaborazione hanno partecipato alcuni dei più noti specialisti della scrittura istituzionale, come Michele Cortelazzo. La norma UNI propone criteri linguistici il più possibile univoci per la composizione di testi professionali "efficaci"<sup>2</sup> e ne fissa i valori e le soglie di riferimento: così, ad esempio, è la norma UNI a stabilire che il numero massimo dei complementi indiretti in un testo che sia chiaro non deve superare il valore di 4-5 per proposizione.

Sulla base delle indicazioni UNI (e dell'ormai ampia letteratura sulla scrittura burocratica in Italia), Writexp ha dunque individuato dei parametri morfo-sintattici misurabili, quantificabili dalla macchina, in grado di cogliere quelli che per Giovanni Acerboni e i suoi collaboratori sono i principali problemi della scrittura della pubblica amministrazione e delle aziende: dai cumuli nominali alla lunghezza eccessiva dei periodi, passando per la carenza di verbi e per scelte lessicali improprie, desuete e lontane dalla lingua corrente (cfr. § 3). L'efficacia di questo approccio è stato messo alla prova grazie a CITPRO, unico corpus italiano costruito esclusivamente con testi professionali e rappresentativo delle diverse forme di questa particolare tipologia di scrittura.

2.2 Il campione di testi che abbiamo sottoposto all'analisi automatica di Writexp è stato raccolto manualmente nel febbraio 2022 e include tre gruppi di testi informativi di diversa natura e origine:<sup>3</sup> i) 30 comunicati stampa su tematiche legate alla Covid-19 pubblicati sul sito cantonale

<sup>1</sup> UNI (Ente Italiano di Normazione) è un ente privato riconosciuto dallo Stato italiano che elabora norme (nel senso di "standard") in vari ambiti. UNI fa parte dei più noti circuiti di valutazione a livello europeo (CEN) e mondiale (ISO).

<sup>2</sup> [https://store.uni.com/p/UNI21011931/uni-114822013-112397/UNI21011931\\_EIT](https://store.uni.com/p/UNI21011931/uni-114822013-112397/UNI21011931_EIT).

<sup>3</sup> Escludendo le FAQ, redatte a Berna, tutti gli altri testi sono stati prodotti nel Cantone Ticino, con l'eccezione della Scheda informativa dal titolo *Perché vaccinarsi*: in questo caso, si tratta di una traduzione e di riadattamento ticinese di un testo originale in lingua francese ginevrino.

(<https://www4.ti.ch/area-media/comunicati>) dal marzo 2020 al gennaio 2022 (corrispondenti a poco più del 30% della totale dei comunicati stampa cantonali sulla pandemia in questo periodo); ii) 11 schede informative: vale a dire, tutte le guide e gli approfondimenti reperibili in formato PDF nella sezione del sito del Dipartimento della sanità e socialità cantonale interamente dedicata all'emergenza sanitaria (<https://www4.ti.ch/dss/dsp/covid19/home>); iii) le FAQ (*Frequently Asked Questions*) in lingua italiana pubblicate sul sito dell'Ufficio federale della sanità pubblica (<https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/>), a cui le autorità cantonali spesso rimandano i propri cittadini.<sup>4</sup> La Tabella 1 fornisce un quadro d'insieme del nostro corpus e delle dimensioni di ciascuna sotto-sezione:

	<i>Numero di parole</i>
i) Comunicati stampa	12.450
ii) Schede informative	11.561
iii) FAQ	21.383

*Tab. 1. Corpus*

Per avere un termine di confronto ulteriore rispetto ai valori di riferimento UNI, proporremo due altri paragoni. Il primo è con i punteggi che caratterizzano un campione di testi italiani istituzionali e professionali analizzati da Writexp (20.000 parole circa); il secondo è con un piccolo campione di testi semplificati dallo stesso Giovanni Acerboni. In un caso e nell'altro, il paragone non è pienamente significativo, dato che i due corpora di controllo sono di piccole – piccolissime per quanto riguarda le riscritture semplificanti – dimensioni e comprendono testi molto eterogenei tra loro (leggi, provvedimenti, informative, policy, circolari tecnico-normative): ad ogni modo, questo raffronto può fornirci delle coordinate supplementari rispetto a quelle UNI, il che permette di valutare ancora meglio i dati quantitativi estratti dal nostro corpus.

### *3. I parametri sintattici dell'analisi*

I parametri sintattici conteggiati automaticamente dal sistema Writexp che abbiamo considerato sono: le parole per periodo; i verbi per periodo; le parole per proposizione; i complementi indiretti per periodo e per pro-

<sup>4</sup> Per quanto riguarda le schede informative e le domande frequenti, i siti citati sono stati consultati con ultimo accesso il 1 febbraio 2022.



posizione. Li presentiamo qui brevemente per poi riprenderli e applicarli al nostro corpus nel paragrafo successivo.

3.1 La lunghezza del periodo – più precisamente, il numero di parole che contiene – è comunemente considerato un dato pertinente per misurare la chiarezza della scrittura. I testi chiari hanno tipicamente periodi brevi, con valori di riferimento che oscillano a seconda degli autori.

3.2 Un altro indicatore sintattico previsto dal quadro di ricognizione Writexp è il numero di verbi pro periodo. Secondo questo punto di vista, più verbi ci sono, più il periodo promette di essere chiaro: questo sostanzialmente perché un numero elevato di verbi offre al cumulo nominale, tratto tipico del “difficilese”, meno opportunità di manifestarsi.

3.3 Un altro fattore preso in considerazione da Giovanni Acerboni è il numero di parole per proposizione, cioè per frase integrata all’interno del periodo, qualunque sia la sua funzione sintattica (circostanziale, argomentale, relativa ecc.).

3.4 Gli altri due parametri considerati sono quelli relativi alla presenza di complementi indiretti, vale a dire di costituenti introdotti da una preposizione pro periodo e pro proposizione. Siamo nella fenomenologia del cumulo nominale. Più ci sono complementi indiretti, più il periodo è difficile da decodificare dal punto di vista sintattico e più risulta denso dal punto di vista semantico: contenuti che avrebbero potuto essere spalmati su più proposizioni o più periodi sono compattati all’interno di una sola unità.

#### *4. Analisi dei dati sintattici e valutazione*

Presentati i parametri sintattici rilevanti per valutare la chiarezza dei testi prescelti, proponiamo qui i risultati dell’analisi automatica a cui sono stati sottoposti. La loro presentazione e valutazione saranno, come detto, svolte sullo sfondo di una comparazione con i valori standard UNI e con alcuni dati relativi a testi amministrativi prodotti in Italia e a loro riscritture semplificanti, elaborati da Writexp. Benché altamente significativo, il paragone con questi ultimi è solo indicativo, in quanto il corpus italiano di riferimento è tipologicamente eterogeneo (contiene anche leggi) e ristretto (20000 parole, più alcune riscritture).

I dati che presenteremo e commenteremo riguardano l’intero corpus di testi informativi, senza distinzioni interne relative ai vari sotto-tipi (che, come abbiamo già detto, saranno poi affrontati singolarmente in altri capitoli del volume). Si tratta dunque di medie globali, che non devono e non vogliono nascondere il fatto che ci sono differenziazioni interne:

ai due estremi troviamo le schede informative, che in termini di chiarezza ottengono i punteggi più alti, e i comunicati stampa, con i punteggi più bassi.

4.1 I periodi di un testo chiaro sono tendenzialmente brevi: su quanto lo debbano essere concretamente non vi è tuttavia un dato unanimamente accettato. Diciamo che l'ampiezza desiderata si colloca tra le 20-25 parole (Piemontese 1996, Guida ITTIG-Accademia della Crusca) e le 40 parole (standard UNI): un ventaglio la cui estensione non ci deve sorprendere, perché a definire la leggibilità di un periodo entrano in gioco anche altri fattori, quali per esempio la saturazione semantica dei periodi.

Comunque sia, i periodi dei nostri testi contengono mediamente 23,8 parole: una misura più che eccellente, se è vero che nelle norme più severe l'ideale minimo è di 25 parole. Per apprezzare ancora meglio il dato, pensiamo che la media del corpus italiano di confronto è di 164 parole e che le riscritture Writexp si attestano attorno alle 45,4 parole. Qui di seguito un esempio di tre periodi, non tra i più brevi, tratto a caso dalla scheda informativa *Nuovo coronavirus. Per saperne di più*; il primo contiene 19 parole, il secondo 33, il terzo 27:

(1) I coronavirus sono una famiglia di virus alquanto vasta che può infettare sia l'essere umano che l'animale. Possono essere la causa di varie infezioni che vanno dalle più banali come il raffreddore alle più critiche come la sindrome respiratoria acuta grave (SARS) o la sindrome respiratoria del Medio Oriente (MERS). Il nuovo coronavirus fa parte di questa grande famiglia e viene definito "nuovo" perché fino al dicembre 2019 ad oggi non era mai stato identificato nell'uomo.

Le eccezioni sono sostanzialmente di due tipi. La prima riguarda i periodi che contengono delle liste, che comunque hanno un impianto semantico e una disposizione grafica che controbilanciano l'ampiezza in parole. È così nella sequenza seguente, sempre tratta dal testo *Nuovo coronavirus. Per saperne di più*:

(2) Mantenersi informati sulla diffusione dell'epidemia, consultando il sito del Cantone (<http://www.ti.ch/coronavirus>) e adottare le seguenti misure di protezione personale:

- Limitare i contatti allo stretto necessario
- Tenersi a distanza (per esempio quando si sta in fila o durante le riunioni pubbliche o private o per proteggere le persone più vulnerabili)
- Usare la mascherina se non è possibile tenersi a distanza o laddove vige l'obbligo di indossarla
- Lavarsi accuratamente e frequentemente le mani
- Evitare le strette di mano
- Non toccarsi bocca, occhi e naso con le mani
- Tossire e starnutire in un fazzoletto e nella piega del gomito
- Arieggiare più volte al giorno gli ambienti chiusi

- Restare a casa in caso di sintomi
- Annunciarsi sempre per telefono prima di andare dal medico o al pronto soccorso.

La seconda eccezione, quella realmente delicata, coincide con scelte sintatticamente infelici, a dire il vero rare e presenti soprattutto nei comunicati stampa. Si osservi il secondo periodo del seguente testo (Comunicato stampa 16.03.2022), guardando, oltre che alla lunghezza, anche alla sintassi e agli incisi interpuntivi:

(3) Tutte le unità amministrative del Dipartimento delle istituzioni hanno predisposto un piano d'impiego dei propri collaboratori, nel rispetto della loro protezione, e un piano sulle attività di base da garantire alla cittadinanza. È stato deciso – seguendo le disposizioni del Consiglio di Stato – di chiudere gli sportelli aperti al pubblico (quelli della Sezione della circolazione, della Sezione della popolazione, dei registri e delle esecuzioni e fallimenti, del settore esecuzione pene e delle Autorità giudiziarie) e sono stati definiti i servizi essenziali, che verranno assicurati all'utenza, non più direttamente agli sportelli, ma su appuntamento e tramite richiesta per e-mail o posta.

4.2 Oltre ad avere periodi brevi, un testo chiaro dovrebbe essere imperniato piuttosto sui verbi che sui nomi, anche se, come diremo nel § 5, la situazione è di fatto controversa e comunque delicata. I valori di riferimento che ci sono stati forniti da Writexp sono 2,7 verbi per periodo per la scrittura amministrativa standard e 5,1 verbi per periodo per i testi semplificati riscritti da Giovanni Acerboni. Come si può notare e come ci si aspetta secondo la generalizzazione di riferimento, i testi chiari hanno quasi il doppio dei verbi rispetto ai testi correnti ascrivibili al “difficilese”.

Il corpus ticinese presenta una media di 2,07 verbi pro periodo. A prima vista, il risultato è deludente – siamo vicini al numero dei testi oscuri italiani –; occorre tuttavia contestualizzare il dato, e tutto cambia. Nel corpus di confronto, i quasi 3 verbi compaiono in periodi che mediamente contano 164 parole; in quello del Ticino un periodo contiene in media 23,8 parole. I calcoli sono presto fatti: nei testi italiani non chiari, normalizzando le parole per frase a 100, abbiamo 1,64 verbi; mentre nei testi ticinesi, ci sono 8,7 verbi per 100 parole. La differenza è abnorme, e, anche per questo parametro, i testi svizzeri si confermano campioni di chiarezza.

A questa tendenza si contrappongono alcune eccezioni. Alcune sono finte-eccezioni nella misura in cui non vi è soluzione linguistica alternativa più felice. Sono per esempio casi in cui figurano sintagmi complessi che designano compattamente entità particolari o tecnicismi, come nel caso seguente (Comunicati stampa, 16.03.2020), in cui troviamo 1 verbo e 25 parole:

(4) L'aggiornamento delle principali voci di spesa e ricavi determina un disavanzo di 269.5 milioni di franchi a fronte del previsto avanzo d'esercizio di 4.1 milioni di franchi.

Un esempio di “vera” eccezione è invece il seguente, tratto sempre dal sotto-campione dei comunicati stampa (17.08.21). In questo caso troviamo solo un verbo (*ha inviato*) tra le 46 parole del primo periodo e due verbi (*è prevista, saranno*) nel periodo seguente, lungo 35 parole. Si noti come alla scarsità di verbi pro periodo – specie se si tratta di periodi piuttosto lunghi, come in questo caso – corrisponda effettivamente la presenza di nominalizzazioni e di strutture nominali pesanti dal punto di vista sintattico:

(5) La direzione del Dipartimento dell’educazione, della cultura e dello sport (DECS) *ha inviato* ai propri quadri interni e alle organizzazioni sindacali e magistrali per osservazioni i progetti di nuove indicazioni sulle misure di protezione dal COVID-19 in vista dell’apertura della scuola, *prevista* il 30 agosto 2021.

Malgrado il perdurare della pandemia, l’apertura dell’anno scolastico *è prevista* di principio in maniera ordinaria e le misure sopraccitate *saranno* oggetto di un incontro con le organizzazioni sindacali e magistrali il prossimo giovedì 19 agosto.

4.3 Alla brevità dei periodi e al numero di verbi è strettamente correlato il terzo parametro sintattico che abbiamo preso in considerazione, vale a dire il numero di parole per proposizione. Al riguardo non sono disponibili, in letteratura, valori di riferimento ben definiti. Tuttavia, si possono comunque fare alcune osservazioni a partire dai punteggi ottenuti dal campione di testi amministrativi italiani e dalle riscritture di Giovanni Acerboni: per i primi, la media è di 22,49 parole per proposizione; nella versione semplificata si scende sensibilmente, arrivando a circa 10,66 parole per proposizione.

Nei nostri testi, il rapporto tra numero di parole e numero di proposizioni è di 11,6: un valore, questo, nettamente più vicino ai testi semplificati che al gruppo di testi amministrativi realmente prodotti in Italia. Vista l’assenza di valori di riferimento ampiamente diffusi e accettati e quanto diremo nel § 5, questo parametro non è forse di per sé tra i più rilevanti; resta comunque altamente significativo il fatto che il nostro gruppo di testi svizzeri sulla Covid si allinei sistematicamente ai valori dei testi semplificati da Writexp, mostrando invece una notevole e costante distanza rispetto al gruppo di documenti rappresentativi del “difficilese” burocratico d’Italia.

4.4 Anche per quanto riguarda il numero di complementi indiretti per proposizione, intesi qui come costituenti o modificatori di costituenti nominali introdotti da preposizione, i testi del nostro campione registrano valori pienamente positivi. Infatti, si contano in media all’incirca 2,2 complementi indiretti per proposizione: un valore, questo, nettamente inferiore alla soglia massima di riferimento fissata dalla norma UNI tra 4 e 5. Si tratta di un risultato particolarmente significativo, in quanto spia della tendenza dei testi ticinesi e delle FAQ federali ad evitare l’accumulo nomi-

nale – il quale, come detto, rappresenta secondo le stime di Writexp il principale problema dei testi delle pubbliche amministrazioni in Italia.

Di nuovo, la distanza rispetto al campione di testi amministrativi italiani è notevole, considerando che questi ultimi registrano una media di ben 6,1 complementi indiretti per proposizione. I punteggi del nostro corpus si avvicinano anche in questo caso al gruppo dei testi semplificati da Writexp, per i quali si hanno valori leggermente inferiori (in media, 1,8 per proposizione).

Alcune eccezioni – intese come porzioni di testo in cui il numero di complementi indiretti per proposizione tende ad aumentare – si trovano anche nel nostro corpus, ma sono decisamente limitate in numero e riguardano sostanzialmente solo uno dei tre gruppi di testi informativi da noi analizzati, i comunicati stampa. A tal proposito, si veda l'esempio che segue, seguito da una sua possibile riformulazione che mostra come l'accumulo di complementi indiretti (come anche la nominalizzazione *distribuzione*) fosse facilmente evitabile:

(6) [...] È garantita la distribuzione *delle* mascherine *agli* allievi *nella* misura di una *al* giorno (Comunicato stampa 2021.11.03).

(7) Si garantisce che le scuole distribuiranno *agli* allievi una mascherina *al* giorno.

Occorre sottolineare, infine, come valori leggermente più alti di questo parametro registrati in alcuni testi non corrispondano sempre a veri e propri scivolamenti dei redattori verso le strutture sintatticamente complesse e semanticamente dense tipiche di certi testi burocratici in lingua italiana; in alcuni casi, la presenza di più complementi indiretti può essere dovuta a locuzioni tecniche difficilmente sostituibili, come *voci di spesa* o *avanzo d'esercizio* nell'esempio proposto qui sotto. In questo caso, anche la presenza ripetuta di un sintagma come *milioni di franchi* contribuisce ad aumentare il numero di complementi indiretti, pur non creando una reale difficoltà di tipo sintattico:

(8) [...] L'aggiornamento delle principali *voci di spesa* e ricavi determina un disavanzo di 269.5 *milioni di franchi* a fronte del previsto *avanzo d'esercizio* di 4.1 *milioni di franchi* (Comunicato stampa 2020.09.16).

## 5. Conclusioni, con osservazioni metodologiche

5.1 Come si può notare, la misurazione automatica e sistematica dei parametri sintattici atti a distinguere i testi oscuri dai testi chiari in lingua italiana mostra che l'informazione sulla Covid offerta dal Cantone Ticino ai cittadini è stata molto attenta alla chiarezza, andando a volte

addirittura al di là delle migliori aspettative. L'impressione di una buona qualità dei testi informativi licenziati nel periodo Covid l'abbiamo avuta subito, sin dalla prima lettura dei testi: il programma di Giovanni Acerboni ci ha permesso di renderla concreta e di certificarla. Certo, in questo intervento manca l'esame del lessico, della punteggiatura, della testualità; ma si tratta di livelli linguistici che sono stati affrontati per le varie sottotipologie informative, e che hanno dato anch'essi risultati più che buoni. L'anello (leggermente) più debole è dato dalla testualità, cioè di quell'aspetto del messaggio che riguarda la concatenazione e della gerarchizzazione dei periodi e dei loro contenuti all'interno del testo. Ma è sempre così; siamo abituati al controllo dell'ortografia, della grammatica e del registro: ai più sfugge purtroppo che un testo non è fatto dalla sola somma di periodi ben scritti, ma ha una vera e propria architettura, in cui i periodi vanno calati in modo coerente e coeso.

La nostra conclusione non finisce tuttavia qui. Nel chiudere il lavoro, vorremmo vestire i panni dei linguisti puntigliosi, per offrire, a chi lo volesse, una disamina critica dell'analisi che fa capo a Writexp. Il problema non risiede nei tratti prescelti – assolutamente pertinenti – ma nella loro applicazione automatica. Una macchina, si sa, non è capace di vedere tutte le “finezze” che osserva e di cui vorrebbe tener conto il linguista che lavora manualmente; ora, queste “finezze” paiono tuttavia incidere sulla valutazione della proprietà della chiarezza. Ne vorremmo mostrare alcune senza peraltro mettere in forse il carattere costruttivo e valido dei risultati proposti sopra. L'analisi automatica ha la qualità – che il linguista puntiglioso non ha – di poter offrire dati quantitativi sistematici e affidabili. Quando l'analisi è solo qualitativa e si basa su brevi estratti pescati qua e là, i suoi risultati saranno intelligenti, raffinatissimi, ma non sono del tutto probanti. Grazie alla metodologia Writexp, abbiamo la prova quantificata e certificata dell'impressione secondo la quale le strutture sintattiche dei testi istituzionali sulla Covid che sono circolati in Ticino nel 2020 e 2021 sono state scelte con l'obiettivo di costruire messaggi chiari, comprensibili per la maggior parte dei cittadini.

5.2 Per quanto riguarda la lunghezza dei periodi, l'analisi automatica Writexp si scontra con due tipi di problemi. Il primo riguarda la delimitazione dei periodi. La macchina rileva i confini del periodo ogni volta che appare il punto fermo o il punto interrogativo, ma questo non è del tutto corretto. I nostri studi tra sintassi e testualità mostrano che in molti casi è pertinente anche la presenza dei due punti: accanto ai due punti la cui ragione di essere è grammaticale e grafica (pensiamo per esempio a quando introducono una lista verticale o a quando compaiono negli indirizzi dei siti web), vi sono i due punti “testuali”, che indicano che segue una specifi-

cazione, una motivazione ecc. In questi casi, essi chiudono un periodo. La stessa riflessione si applica al punto e virgola: anch'esso ha manifestazioni in cui non chiude il periodo (per esempio, quando separa i membri di una lista preceduta dai due punti) e apparizioni che coincidono con una frontiera di periodo (tipicamente, se coincide con movimenti logico-argomentativi come l'opposizione, la concessione ecc.). Se si prendessero in conto anche questi due segni di punteggiatura come marche di periodo, la qualità dei nostri testi per quanto riguarda la lunghezza dei periodi risulterebbe peraltro ancora migliorata: ci sarebbero più periodi, e la media di parole pro periodo sarebbe ancora minore.

A modalizzare il giudizio sulla chiarezza, dovrebbe poi entrare in gioco il tipo di riempimento sintattico, lessicale e semantico del periodo. Di questo aspetto, l'analisi di Giovanni Acerboni tiene conto attraverso gli altri criteri che sono stati testati: in particolare, la quantità di verbi e gli accumuli di complementi indiretti. Ma ci sono altri fattori che si dimostrano rilevanti, e che riguardano la natura semantica delle parole prescelte. Così, come ci dice Halliday (1985: 61-75), un ruolo importante lo svolge anche il criterio della densità semantica del lessico (in una delle tante coniugazioni del concetto): un conto è se le parole sono grammaticali (ad esempio preposizioni, connettivi, articoli), un altro conto è se si tratta di parole semanticamente piene; e ancora – aggiungiamo noi – per quanto riguarda le parole piene, la proporzione tra tecnicismi e parole comuni non può non avere un peso.

5.3 Emergono alcune considerazioni anche relativamente al numero di verbi per periodo. La prima, delicata, riguarda l'interpretazione stessa del dato. L'idea che sta alla base della scelta e della valutazione di questo parametro da parte di Writexp è, come dicevamo, che più verbi ci sono nei periodi, più il testo dovrebbe essere chiaro, poiché *ex negativo* più ce ne sono minore è la probabilità della presenza di nomi deverbali astratti e di cumuli nominali (vedi qui sotto). Un numero elevato di verbi significa tuttavia anche forte probabilità di avere subordinate: e le subordinate sono classicamente considerate – basti pensare rappresentativamente a Korzen (2023, in stampa), alla guida cruschiana e alle indicazioni di Cortelazzo menzionate sopra – probabile sintomo di scrittura difficile. Che dire? Giovanni Acerboni, nel rapporto che ci ha consegnato, si pone esplicitamente il problema concludendo, con un atteggiamento pragmatico, che nei testi amministrativi oscuri “gli eccessi di secondarie sono occasionali” e che il vero problema risiede nella scarsità dei verbi. È probabilmente così; e lo dimostra anche quanto osservato da Brunato/Venturi (2014: 17). Resta tuttavia il fatto, che per altro Acerboni ammette, che se si può, qualora si potesse, ignorare la quota di subordinate, non si può non fare

riferimento agli effetti interpretativi quando le subordinate si manifestano in inciso, interrompendo la linearità sintattico-semanticamente del periodo.

Le altre considerazioni critiche entrano più concretamente nel merito delle modalità di conteggio proposte da Writexp. In questa prospettiva, una prima perplessità di carattere generale riguarda il fatto che il numero di verbi non sia valutato in relazione alla lunghezza del periodo: è chiaro a tutti che la presenza di tre verbi ha un significato diverso se caratterizza una frase di 20 parole o una frase di 60 parole. La seconda perplessità è relativa alle entità conteggiate. Per l'analisi Writexp, valgono come verbi in senso stretto i verbi coniugati (non si contano naturalmente gli ausiliari), i participi presenti e i gerundi; valgono invece zero gli infiniti sostantivati (es. *il perdurare*), gli infiniti inseriti in una locuzione preposizionale (es. *a partire da*), i participi passati. Ora, se eliminare le prime due manifestazioni verbali dal conteggio è un'operazione assolutamente benvenuta, il caso dei participi passati è molto delicato. Siamo naturalmente coscienti del fatto che questa forma del verbo possa avere sia una funzione aggettivale sia una funzione verbale, e che sia difficile che una macchina possa fare automaticamente la distinzione. È tuttavia evidente che, quando si comporta come un verbo vero e proprio, il participio passato è un fattore rilevante per misurare il grado di chiarezza di un testo, in un gioco delicato di diluizione e densificazione della struttura sintattico-semanticamente del periodo.

5.4 La pertinenza del fattore "parole pro proposizione" ai fini della chiarezza del testo è fuori di dubbio: ancora una volta sono tuttavia necessarie alcune indicazioni. Anzitutto, sentiremmo ancora una volta il bisogno di differenziazioni, perché l'incidenza della lunghezza delle proposizioni sulla chiarezza dipende anche dal tipo a cui appartengono e dalla loro posizione. È evidente che essa sarà più determinante se le proposizioni sono subordinate e se si manifestano come incisi racchiusi tra virgole; poco rappresentativa dovrebbe risultare invece l'ampiezza delle proposizioni (*ha detto che, è impossibile che*) che reggono frasi argomentali. In secondo luogo, visto che il participio passato non è considerato come verbo, non sono contate come proposizioni neppure le strutture frasali di cui è il perno. E questo è un problema per i calcoli, in quanto un sottoinsieme delle proposizioni considerate come lunghe sono di fatto costituite da due proposizioni, che andrebbe valutate in modo indipendente l'una dall'altra. Può essere anche vero che i participi passati, sulla base di prove empiriche, non costituiscono in sé un problema interpretativo e che non vanno sanzionati; la questione che abbiamo sollevato qui sopra è un'altra: quella che consiste nell'ignorare l'esistenza nel conteggio della lunghezza delle proposizioni.

5.5 Malgrado la sua massima significatività, vi è qualche problema anche riguardo al parametro relativo ai complementi indiretti pro periodo e



pro proposizione. In particolare, sono contati anche costituenti preposizionali che dovrebbero valere zero. Pensiamo per esempio a quelli che compaiono in espressioni che designano unitariamente un'entità individuale (Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport) o ancora a parole polirematiche (formazione a distanza).

Di fatto, i complementi indiretti che contano per la valutazione della chiarezza sono quelli che hanno una funzione circostanziale e si legano al verbo (complementi di causa, di fine, di tempo, di conseguenza, di concessione ecc.) o che specificano un costituente nominale al suo interno (per esempio, complementi di specificazione). E anche qui andrebbero fatte delle precisazioni: perché non tutti i costituenti preposizionali creano la stessa complessità sintattica e la stessa densità semantica. Quelli più delicati sono i costituenti costruiti attorno a un nome deverbale (*lavorazione, montaggio, spostamento, mormorio, passeggiata, nascita, trattativa* ecc.) che designa un'azione: sono infatti concettualmente densi perché fanno esplicitamente o implicitamente riferimento anche ai protagonisti dell'azione e sintatticamente complessi in quanto tendono a contenere sotto-costituenti che registrano linguisticamente tali partecipanti.

#### Bibliografia

- Acerboni, Giovanni/Panunzi, Alessandro (2020), *La scrittura professionale*, in Baldi, Benedetta (a cura di), *Comunicare ad arte. Per costruire contenuti e promuovere eventi*, Bologna, Zanichelli, 221-236.
- Brunato, Dominique/Venturi, Giulia (2014), *Le tecnologie linguistico-computazionali nella misura della leggibilità di testi giuridici*, «Informatica e diritto», XXIII, n. 1, 111-142.
- Cortelazzo, Michele (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Roma, Carocci.
- Halliday, Micheal A. K. (1985), *Spoken and written language*, Oxford, Oxford University Press.
- Korzen, Iørn (in stampa), *Complessità e densità testuale in italiano e in danese. Dati empirici basati su diverse tipologie testuali*, in Ferrari, Angela/De Cesare, Anna-Maria/Pecorari, Filippo (a cura di), *Forme della scrittura italiana contemporanea in prospettiva contrastiva. La componente testuale*.
- Piemontese, Maria Emanuela (1996), *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid.
- ITTIG (Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica), Accademia della Crusca (a cura di) (2011), *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, Firenze.



La lingua delle schede informative istituzionali.  
La chiarezza tra lessico, sintassi e testualità  
*Angela Ferrari, Università di Basilea*

## 1. Introduzione

Nel corpus che abbiamo raccolto per descrivere e valutare la comunicazione istituzionale e più in generale mediatica sul Covid in Ticino da febbraio 2020 a gennaio 2022, vi è un gruppo di testi informativi, costituito da comunicati stampa, schede informative e FAQ. Come abbiamo già detto (Ferrari/Piantanida, in questo volume), i testi, dal punto di vista comunicativo, sono testi felici: con qualche eccezione che potremmo definire fisiologica, veicolano contenuti rilevanti con una lingua chiara, non inutilmente contorta, e dunque facile da capire.

La mia attenzione va qui alle schede informative, d'ora in poi 'schede' *tout court*: 11 testi per un totale di 11'561 parole, ancora in linea a fine 2022. Si tratta di testi pensati per informare la popolazione ticinese riguardo a problematiche relative al Covid, fornendo dati precisi e affidabili, e anche sfatando le molte fake news che circolavano e circolano tuttora al riguardo: così per esempio, ci sono schede che distinguono i vari tipi di test; schede che affrontano la questione dei vaccini, la loro sicurezza, il fatto che non incidono sulla fertilità, il ricorso a essi durante la gravidanza, il caso dei bambini; schede che precisano la differenza tra disinfettanti e prodotti per la pulizia ecc. L'idea di crearle è stata particolarmente felice, così come felice è stata la cura con cui se ne è gestita la diffusione per così dire materiale. Le schede erano, e sono, presenti in modo visibile nel sito istituzionale interamente dedicato al Covid, gestito dall' Ufficio del medico cantonale in collaborazione con Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato (<https://www4.ti.ch/dss/dsp/covid19/home/>). Nei mesi più drammatici della pandemia, sono state presentate durante le conferenze stampa del governo, e, tenendo conto del fatto che Internet non è per tutti, che non è adatto in particolare alla maggior parte della popolazione anziana, sono state stampate e inviate ai comuni, agli

operatori e alle strutture sanitarie, alle associazioni terza età, ai centri cantonali di vaccinazione, alle farmacie e agli studi medici.

Ma al di là dell'aspetto materiale della loro distribuzione, come sono state redatte le schede dal punto di vista linguistico? Sono state altrettanto felici, dove «felicità» equivale soprattutto a chiarezza? È questa la domanda a cui vorrei rispondere qui, affrontando tutti i livelli linguistici della loro confezione. Il paragrafo 2 si concentra sul lessico, in particolare sull'uso di tecnicismi. Il paragrafo 3 presenta e discute i dati sulla morfosintassi costruiti automaticamente sulla base della metodologia Writexp (cfr. infra), dando uno sguardo anche alla punteggiatura. Con il paragrafo 4 abbandonerò la lingua in senso stretto per andare a esaminare la costruzione del testo, un fattore molto importante per quanto riguarda la felicità comunicativa dei testi, ma spesso trascurato.

## 2. *Tecnicismi*

Nelle schede informative, i tecnicismi, anche sotto la forma di anglicismi o sigle, non mancano: e non può non essere che così, dato che siamo all'interno di una tematica che tocca vari campi della medicina e della tecnica, i quali si servono di linguaggi specialistici. I tecnicismi riscontrati sono tuttavia tendenzialmente spiegati in modo accurato, anzi: una parte significativa delle schede sta proprio nell'esplicitare termini di non immediata comprensione. Pensiamo a un titolo-domanda come il seguente:

(1) Spesso si sentono termini come: “nuovo coronavirus”, “SARS-CoV-2” e “COVID-19”. Vogliono dire la stessa cosa? (Per saperne di più)

Vediamo ancora il seguente estratto, che inizia con la definizione del termine *long COVID*:

(2) Mi vaccino anche per evitare le conseguenze da «Long COVID»

Il termine Long COVID descrive la malattia nelle persone che – diverse settimane dopo l'infezione – mostrano ancora sintomi come la perdita di gusto o olfatto, tosse, affaticamento, mal di testa o difficoltà nel respiro. Si sa ancora poco di questa particolare manifestazione della COVID-19 che impatta in maniera importante e durevole sulla vita quotidiana, ma sempre più persone ne soffrono e vengono segnalate anche in Ticino. È impossibile prevedere in anticipo chi soffrirà di Long COVID, ma è un rischio che vogliamo e che possiamo evitare. (Perché vaccinarsi?)

Quanto alla scheda intitolata *Breve guida ai test*, essa è interamente volta a spiegare i tecnicismi legati al Covid; tolte l'introduzione e l'ultima sezione titolata, restano cinque paragrafi che rispondono nell'ordine alle seguenti domande, che fungono da titolo:

(3) Cos'è il tampone? Cos'è un test PCR? Cos'è un test rapido antigenico? Cos'è un test autodiagnostico? Cos'è un test sierologico? (Breve guida ai test)

Un'altra strategia chiarificatrice adottata nelle schede consiste nel rimandare con un link intertestuale la spiegazione a un'altra scheda o a un altro documento. Lo mostra il secondo capoverso del testo seguente:

(4) Quali sono i test per diagnosticare la malattia?

Attualmente sono a disposizione i test molecolari PCR, i test antigenici rapidi e i test autodiagnostici (test “fai da te”).

Per saperne di più sui test consulta il flyer *In caso di sintomi, come comportarsi e dove fare il test* o il documento *Breve guida ai test*. Il test diagnostico di riferimento per confermare l'infezione da nuovo coronavirus resta tuttora il test molecolare PCR che permette di mettere in evidenza il materiale genetico del virus. Il test molecolare è eseguito sul muco prelevato dal naso tramite un bastoncino flessibile cotonato (questo prelievo è chiamato striscio oppure tampone naso-faringeo) oppure sulla saliva. (Per saperne di più)

Sempre in questo testo, si noti l'uso delle parentesi come spazio testuale al servizio della chiarificazione dei tecnicismi. I procedimenti sono speculari: nel primo caso, la parentesi serve per riformulare il termine tecnico *i test autodiagnostici* con (test “fai da te”); nel secondo caso, nella parentesi si inserisce il tecnicismo:

(5) Il test molecolare è eseguito sul muco prelevato dal naso tramite un bastoncino flessibile cotonato (*questo prelievo è chiamato striscio oppure tampone naso-faringeo*) oppure sulla saliva.

La volontà di spiegazione giunge a volte a coinvolgere anche parole usate correntemente, ma di cui in realtà non si conosce il significato preciso, la cui conoscenza, nella situazione data, è cruciale:

(6) Qual è la differenza tra i disinfettanti e prodotti di pulizia?

Prodotti che riportano indicazioni come “antibatterico” o “disinfettante” sono concepiti per distruggere, eliminare e rendere innocui i (micro)organismi nocivi. Questi prodotti appartengono alla classe dei biocidi e agiscono per via chimica attraverso specifiche sostanze attive (anche denominate “principi attivi”). Le denominazioni quali “igienizzante” o “sanificante” sono impiegate spesso a scopo pubblicitario, ma non garantiscono nessun effetto biocida. I detersivi e i prodotti di pulizia possiedono invece la funzione primaria di rimuovere lo sporco dalle superfici, contribuendo al mantenimento dell'igiene generale. [...] (Prodotti chimici, biocidi e disinfettanti)

Interessante è anche il caso seguente, in cui la spiegazione viene data in nota:

(7) Cosa devo fare se sono stato/a a stretto contatto con una persona infetta dal nuovo coronavirus?

Se siete stati *a stretto contatto*<sup>1</sup> con una persona risultata positiva al test del Sars-CoV-2, dovete mettervi in quarantena. [...] (Per saperne di più)

<sup>1</sup>A stretto contatto significa in contatto con la persona infetta per più di 15 minuti a una distanza inferiore a 1,5 metri senza protezione quando questa era sintomatica o 48 ore prima della comparsa dei sintomi.

La *vis* esplicativa di cui fanno prova le schede esaminate, e che ho illustrato qui sopra, è assolutamente benvenuta ed è preziosa per i lettori. Occorre tuttavia prestare attenzione a che non sia troppo invadente, che non si applichi cioè anche a termini che non sono pertinenti riguardo all'obiettivo informativo globale del testo. Dalle schede sul Covid non ci si aspetta che siano delle vere e proprie micro-enciclopedie, anche perché ne va della loro comprensione globale: troppe definizioni finiscono per oscurare le gerarchie del testo, togliendo importanza a quelle definizioni che sono davvero necessarie per capire il mondo del Covid e potersi comportare in modo adeguato nella società. Pensiamo al paragrafo seguente:

(8) Microorganismi e virus

Con il termine “microbi” o “microorganismi” si intendono tutti gli organismi invisibili a occhio nudo. Ne fanno parte, per esempio, i funghi e i batteri. Anche i virus sono considerati microrganismi. Essi sono delle particelle infettive ancora più piccole, di natura non cellulare, che possono infettare cellule animali e vegetali. Sono costituiti principalmente da proteine e acidi nucleici (DNA o RNA).

I coronavirus sono una famiglia di virus alla quale appartiene il SARS-CoV-2, responsabile della malattia denominata COVID-19. I coronavirus sono caratterizzati da uno strato protettivo di lipidi e di proteine proiettate verso l'esterno, che conferiscono al virus la caratteristica forma di corona. Poiché questo strato esterno può essere facilmente danneggiato da diverse sostanze, i coronavirus sono sensibili a diversi prodotti chimici e ne subiscono gli effetti, perdendo il loro potere infettivo. (Prodotti chimici, biocidi e disinfettanti)

C'era veramente bisogno di partire da così lontano? Di cominciare definendo i microorganismi? Non si sarebbe potuto iniziare direttamente dal secondo capoverso? In fondo ai lettori interessa soprattutto il termine *coronavirus*, e per quanto riguarda il termine più generale *virus* ci si potrebbe accontentare di una comprensione generica. La questione è delicata, la discussione resta aperta e va risolta empiricamente di volta in volta: fin dove spingere la spiegazione senza interferire con la comprensibilità globale del testo?

### 3. La sintassi, e la punteggiatura

Dalle analisi sintattiche quantitative condotte in modo automatico da Giovanni Acerboni con le tecnologie elaborate da Writexp srl risulta che tra i testi informativi analizzati – che sono molto chiari in generale (cfr.

Ferrari/Piantanida in questo volume) – le schede sono il tipo di testo che ottiene il punteggio migliore. Ricordo che i dati presi in considerazione per la valutazione sono essenzialmente l'ampiezza dei periodi e l'ampia fenomenologia linguistica riconducibile al cumulo di costituenti nominali. Come abbiamo detto (Ferrari/Piantanida in questo volume), questi non sono naturalmente gli unici criteri sintattici che determinano la chiarezza dei testi: secondo il quadro teorico su cui si iscrive la tecnologia Writexp e le ampie ricerche *corpus driven* che sono state effettuate, i due tipi di dati estratti e misurati automaticamente risultano tuttavia essere di massima rilevanza.

### 3.1 La lunghezza dei periodi

Comincio tematizzando la questione della lunghezza dei periodi, cioè delle sequenze linguistiche che vanno da un punto fermo a un secondo punto fermo o a un punto interrogativo. A questo riguardo, sempre secondo Writexp, un testo è chiaro se non supera le 40 parole (altri convocano numeri più ridotti, scendendo anche fino a 25). Ora, nelle schede informative la media è circa di 22 parole, vale a dire poco più della metà del massimo consentito: dal punto di vista della chiarezza comunicativa, ci troviamo dunque in una situazione più che ottimale. Vediamo per esempio il seguente periodo, che è rappresentativo e che contiene 16 parole:

(9) La tecnologia mRNA sfrutta la naturale predisposizione del nostro sistema immunitario a produrre proteine e anticorpi. (Vaccinazioni 1)

I periodi in cui si superano le 40 parole non sono molti, e hanno tendenzialmente una struttura sintattico-semantiche che non incide sulla chiarezza. Così, nel caso seguente il periodo supera le 100 parole ma è costituito da una lista verticale facile da interpretare:

(10) Cosa si può fare per proteggersi?

Mantenersi informati sulla diffusione dell'epidemia, consultando il sito del Cantone (<http://www.ti.ch/coronavirus>) e adottare le seguenti misure di protezione personale:

- Limitare i contatti allo stretto necessario
- Tenersi a distanza (per esempio quando si sta in fila o durante le riunioni pubbliche o private o per proteggere le persone più vulnerabili)
- Usare la mascherina se non è possibile tenersi a distanza o laddove vige l'obbligo di indossarla
- Lavarsi accuratamente e frequentemente le mani
- Evitare le strette di mano
- Non toccarsi bocca, occhi e naso con le mani
- Tossire e starnutire in un fazzoletto e nella piega del gomito
- Arieggiare più volte al giorno gli ambienti chiusi

- Restare a casa in caso di sintomi
- Annunciarsi sempre per telefono prima di andare dal medico o al pronto soccorso  
(Per saperne di più)

Ci sono poi casi come il seguente, che non hanno la forma di una lista e che raggiungono le 49 parole:

(11) Gli unici vaccini contro il coronavirus attualmente utilizzati in Svizzera sono i preparati di Moderna e Pfizer/BioN-Tech: si basano sulla tecnologia mRNA, sviluppata negli ultimi vent'anni nel corso della ricerca di medicinali contro il cancro e altre malattie infettive (come ad esempio il virus dell'influenza e il virus Zika) (Vaccinazioni 1)

Va notato tuttavia qui che il periodo è articolato dai due punti, preceduti da una frase di 17 parole e seguito da una frase di 32 parole. Ora, ci sono studi testuali che mostrano che la maggior parte dei due punti va considerata come segnale di chiusura di periodo (Ferrari *et al.* 2018), di modo che anche il testo (11) è classificabile tra quelli chiari riguardo alla lunghezza dei periodi.

In ogni caso – se escludiamo, come dobbiamo, i casi in cui il segno compare negli indirizzi dei siti web – nelle schede informative i due punti sono impiegati in modo parsimonioso e molto spesso precedono e annunciano una lista. Con una eccezione, quella del testo piuttosto lungo intitolato *Perché vaccinarsi*: qui i due punti sono frequenti e utilizzati in modo più vario. Va notato in particolare il loro uso come focalizzatori di un'informazione che viene annunciata in precedenza, come nei tre seguenti estratti:

(12) Quindi un gesto di solidarietà, ma non solo: è un circolo virtuoso dove, partecipando a questa «copertura immunitaria» di cui tutti parlano, si combatte il virus e si può tornare ad occuparsi di altro (come la vita sociale e gli studi senza tutte le scocciature di mascherine, certificati, e la paura di prenderlo o trasmetterlo). (Perché vaccinarsi)

(13) I vaccini e i test hanno lo stesso obiettivo: *limitare la diffusione del virus*. (Perché vaccinarsi)

(14) Come con altri vaccini – e con i trattamenti in generale – Janssen ha anche un effetto collaterale potenzialmente grave: *la trombosi*. Ma come mai allora viene raccomandato lo stesso? Ora conoscete la logica: *la ponderazione*. (Perché vaccinarsi)

Il punto e virgola, dal canto suo, è ancora, e nettamente, meno diffuso dei due punti: una decina in tutto il corpus. Di questi punti e virgola, la metà chiude membri di liste (ma si noti, come visto sopra, che si riscontrano anche casi di non chiusura interpuntiva); gli altri hanno una funzione testuale, andando a combinarsi con connettivi come *infatti*, *tuttavia* ecc.:

(15) Attualmente, la sierologia non può fornire nessuna informazione sul grado di protezione degli anticorpi rilevati e per quanto tempo durerà questa protezione; *infatti* questi elementi sono ancora in fase di studio. (Nuovo coronavirus)



(16) Il vaccino non garantisce una protezione al 100%. Nessun vaccino protegge al 100%. Quindi alcune persone che sono state vaccinate possono comunque infettarsi; *tuttavia*, in questo caso, la forma della malattia rimarrà generalmente lieve o asintomatica. (Perché vaccinarsi)

Ma torniamo alla lunghezza dei periodi. Come ho detto sopra, nelle schede la media è di 22 parole pro periodo, praticamente la metà del numero di riferimento per una scrittura chiara, che è di 40 parole. Per valorizzare il dato riscontrato, e solo a titolo indicativo, possiamo fare un accenno alla situazione italiana. In un campione di 20000 parole tratte da testi vari di amministrazioni pubbliche e imprese (compresa qualche legge) riunito da Giovanni Acerboni, il periodo è mediamente saturato da 164 parole: un dato parlante, anche tenuto conto della diversità tipologica dei testi del corpus di confronto. Le riscritture dei testi volte a semplificarne la lingua hanno periodi di 45 parole, poco sopra la pur abbondante media ideale di 40 parole, e comunque, ripetiamo, più del doppio della media che caratterizza le schede informative elvetiche.

### *3.2 Cumulo di elementi nominali*

Un altro fattore sintattico messo in primo piano dall'indagine Writexp è, come annunciato, quello relativo al cumulo di costituenti nominali, notoriamente fonte di complessità interpretativa. Questo fattore comprende aspetti diversi e correlati, che sono stati conteggiati in modo autonomo: parole per proposizione, con particolare attenzione ai periodi costruiti per coordinazione e subordinazione – più sono contenute minore è la probabilità di trovare concatenazioni di complementi nominali –; verbi per periodo – a parità di lunghezza, più verbi ci sono meno sono i complementi –; complementi indiretti, che hanno la potenzialità di moltiplicarsi più dei complementi diretti – valutati sia all'interno delle proposizioni sia all'interno dei periodi –; presenza di gerundi e participi presenti. La combinazione di questi criteri, come vedremo, riesce a restituire bene il grado di complessità dei testi anche in chiave contrastiva; essi andrebbero tuttavia raffinati e in parte corretti (cfr. Ferrari/Piantanida in questo volume). Per esempio, sono contati come verbi solo quelli coniugati e i gerundi, il che lascia fuori i participi passati, forme verbali che sono purtuttavia capaci di porsi al centro di una proposizione creando subordinazione, e dunque complessità sintattica. Non si distinguono i casi in cui il verbo coniugato governa una coordinata, una subordinata argomentale, una relativa o una circostanziale, una distinzione cruciale per definire se il periodo sia o meno complesso: un conto è trovare un verbo che trova

posto in un'argomentale; un altro conto è riscontrare un verbo che si colloca all'interno di una relativa o di una circostanziale.

Comunque sia, i dati sintattici misurati in modo sistematico da Writexp e riconducibili direttamente o indirettamente alla fenomenologia dei cumuli nominali sono altamente significativi per valutare la chiarezza dei testi. Vediamo dapprima il numero delle parole per proposizione, cioè per struttura frasale contenuta in un periodo. La media è di 8,6 parole, di contro a quella italiana di 60,7 (misurata, occorre ricordarlo, su un corpus che contiene anche scrittura di carattere normativo): di nuovo, la differenza è impressionante. Nelle riscritture semplificate prodotte da Giovanni Acerboni, si scende a 8,9, raggiungendo così la quota svizzera. Sullo sfondo di questi risultati, sarebbe naturalmente rilevante andare a vedere cosa succede quando le frasi sono subordinate, in particolare di tipo circostanziale o relativo: l'intuizione ci dice infatti che la lunghezza delle proposizioni sia un maggiore intralcio alla chiarezza quando sono subordinate piuttosto che coordinate. Una valutazione parziale e trasversale delle nostre schede ha mostrato che in generale le subordinate sono più brevi delle reggenti o delle coordinate oppure si equivalgono. Qui di seguito, ecco due esempi rappresentativi:

(17) Limitarsi alle sole misure di protezione senza vaccinarsi, d'altra parte, non offre alcuna difesa *qualora si entri comunque in contatto col virus*. (Vaccinazione 4)

(18) *Quando una persona contrae il coronavirus*, può non sviluppare sintomi ma il virus si serve del suo organismo per propagarsi e contagiare altre persone (come parenti, amici e conoscenti). (Vaccinazione 3)

Ci sono naturalmente subordinate più ampie:

(19) *Se una donna incinta senza saperlo è vaccinata nel primo trimestre di gravidanza* non ha quindi alcun motivo di preoccupazione. (Vaccinazione 6)

(20) Per questa ragione si suggerisce prudenza, *sebbene finora non vi sia alcuna indicazione che il vaccino possa avere effetti indesiderati, causare danni all'embrione o un maggiore rischio di aborto*. (Vaccinazione 6)

Si noti *en passant* che nel primo periodo dell'esempio (19) manca la virgola tra la subordinata e la reggente (prima del morfema *non*): il che non è una dimenticanza di poco conto. Soprattutto quando i periodi sono (più) lunghi, il controllo delle virgole è fondamentale, perché aiutano il lettore a ricostruire la struttura sintattica del periodo. Va detto anche che subordinate ampie come quella concessiva del secondo esempio – che tra l'altro contiene al suo interno un'argomentale – sono molto rare.

Dalla lunghezza delle proposizioni passiamo ora al numero di verbi per periodo: come già detto sopra, a parità di lunghezza, più verbi ci sono

minore è la probabilità che si formino cumuli di costituenti nominali. Per constatarlo, mettiamo a confronto le due seguenti formulazioni: *secondo Maria, l'evento di ieri sera non si dovrebbe più realizzare nei prossimi anni a causa dei gravi rischi/Maria pensa che l'evento di ieri sera non si dovrebbe più realizzare nei prossimi anni, perché si corrono gravi rischi*. Ricordo che nei conteggi Writexp valgono come verbi solo quelli coniugati e il gerundio, non l'infinito sostantivato e il participio: una scelta, come ho già detto, non del tutto felice. Non mi pare molto adeguato dire che in un periodo come il seguente c'è un solo verbo (*indica*):

(21) In genere, il termine “tampona”, sinonimo del termine tecnico “striscio”, indica un bastoncino rivestito di cotone utilizzato per prelevare del materiale biologico (termine tecnico “campione”) da esaminare alla ricerca di virus o batteri. (Per saperne di più)

Nelle nostre schede informative – ricordiamo che più ci sono verbi minore è il rischio dell'accumulo nominale – si contano in media 2,5 verbi per periodo. Se si pensa che i testi giuridico-amministrativi italiani ne presentano 2,7 e che nelle riscritture con obiettivo chiarezza di Acerboni se ne incontrano 5,1, il risultato svizzero risulta deludente: stesso numero che troviamo nei testi difficili italiani. Il problema è tuttavia solo apparente, perché i periodi elvetici sono nettamente più brevi di quelli italiani. Se si tiene conto di questo, le nostre schede risultano comunicativamente chiare anche per questo aspetto sintattico: nelle riscritture semplificate italiane, abbiamo 5,1 verbi su 45,4 parole; nei testi svizzeri troviamo 2,5 verbi su 22 parole.

Un altro fattore che disturba la chiarezza e che più direttamente degli altri è riconducibile al cumulo nominale è quello della concentrazione dei complementi indiretti, nell'accezione ampia adottata da Writexp. Si noti che la procedura Writexp conta anche costituenti preposizionali quali quelli contenuti nelle espressioni *Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport* o in *formazione a distanza*, vale a dire in denominazioni correnti o nei nomi polirematici: ora, è chiaro che difficilmente si può dire che tali costituenti creino complessità interpretativa. Comunque sia, anche riguardo all'impiego dei complementi indiretti le schede svizzere ottengono punteggi eccellenti. Esse presentano una media di 1,5 costrutti nominali per proposizione, quando il numero raccomandato è di 4 con possibilità di salire a 5; nelle riscritture semplificanti proposte da Giovanni Acerboni emergono 1,8 complementi indiretti pro proposizione, un numero vicino ma superiore a quello svizzero. Anche qui va fatta tuttavia una precisazione. Il cumulo nominale è interpretativamente delicato soprattutto quando i nomi sono eventivi, quando cioè si riferiscono a un evento e portano con sé gli attanti che vi sono coinvolti. In questi casi, sarebbe stata più adeguata, perché meno densa informativamente, una so-

luzione con un verbo al posto del nome; pensiamo a queste due formulazioni fittizie (il costituente con testa eventiva è qui un soggetto):

- (22) L'annullamento della riunione di ieri da parte del presidente ci ha sorpresi tutti.  
 (23) Ieri sera il presidente ha annullato la riunione e ciò ha sorpreso tutti.

Passando a un altro aspetto morfosintattico, anche le forme implicite del verbo, in particolare il gerundio e il participio presente (non sono stati conteggiati i participi passati), possono incidere sulla chiarezza dei testi. Ora, il dato notevole è che nelle schede informative non ve ne è nemmeno uno: un dato che conferma quanto gli estensori delle schede informative prestino attenzione alla chiarezza e all'esplicitezza della sintassi. Nei comunicati stampa sono stati rinvenuti complessivamente 36 gerundi e 7 participi presenti. Sono pochi? Molti? Dato che i comunicati stampa sono risultati nel loro insieme testi chiari, sembrerebbe di poter dire che non sono troppi; per dare un giudizio sicuro, occorrerebbe avere delle medie relative al corpus (per esempio quante participiali e gerundiali rispetto a subordinate con verbo coniugato) e delle medie di riferimento per un confronto. Qui un esempio di gerundiale tratto dai comunicati stampa:

(24) Il DECS è lieto inoltre di annunciare che la RSI, nell'ambito del suo mandato di servizio pubblico, ha voluto dare un suo contributo alla scuola a distanza *aprendo* nel palinsesto televisivo un programma giornaliero di due ore, chiamato 'A scuola', che trasmetterà dal lunedì al venerdì su LA2 dei contenuti scelti in collaborazione con le istanze scolastiche. (CS 20.2.2020)

Il testo seguente, che combina presenza del gerundio, lunghezza del periodo sopra la media e – dato notevole – inciso, mostra come la sintassi dei comunicati stampa raggiunga comunque punte di complessità che non si trovano nelle schede:

(25) Il Dipartimento delle istituzioni, dando seguito alle disposizioni emanate dal Consiglio di Stato e alle relative misure pronunciate al fine di far fronte all'emergenza epidemiologica (COVID-19), comunica che vengono sospese tutte le attività di sportello degli uffici che erogano prestazioni all'utenza. Gli uffici rimangono aperti e garantiranno le prestazioni essenziali ritenute non procrastinabili, indispensabili e d'urgenza, previo appuntamento telefonico o via e-mail. (CS 16.3.2020)

Dicevo, appunto, dell'inciso, il cui conteggio non è previsto dal programma di analisi Writexp, pur essendo un costrutto che può incidere fortemente sulla chiarezza dei testi. Vediamo qui di proporre alcune riflessioni generali, a prescindere dai dati quantitativi, che non abbiamo. Per ragionare, occorre distinguere due diversi tipi linguistici e comunicativi di inciso:

quello racchiuso tra parentesi o lineette e quello racchiuso tra virgole. Il primo, facilmente riconoscibile dal lettore per via della punteggiatura, forma un'unità testuale che dovrebbe poter essere tolta senza causare né danni grammaticali né danni relativi alla coerenza semantica del testo. Per quanto riguarda i nostri testi, questo tipo di inciso ha indubbi vantaggi comunicativi ma non è sempre facile da usare. In chiave positiva, esso è un luogo testuale ideale per veicolare spiegazioni di termini tecnici, introduzioni di termini tecnici, scioglimenti di sigle, precisazioni. Vediamo i seguenti testi:

(26) Quando una persona contrae il coronavirus, può non sviluppare sintomi ma il virus si serve del suo organismo per propagarsi e contagiare altre persone (come parenti, amici e conoscenti). (Vaccinazioni 3)

(27) In casi molto rari, entro 14 giorni dalla vaccinazione nei soggetti dai 12 anni in su, si sono osservate infiammazioni del muscolo cardiaco (miocardite) o del pericardio (pericardite) che perlopiù hanno avuto un decorso lieve e che hanno potuto essere trattate efficacemente. (Vaccinazione bambini)

(28) Attualmente sono a disposizione i test molecolari PCR, i test antigenici rapidi e i test autodiagnostici (test "fai da te"). (Per saperne di più)

In chiave negativa, va anzitutto osservato che gli incisi creano comunque una certa complessità linguistica e comunicativa, per cui è meglio non abbondare. Scegliendoli si corre inoltre il rischio di proporre come collaterale e eliminabile un'informazione che di fatto è cruciale per la progressione tematica e argomentativa del testo. Ora, le schede non presentano nessuno di questi potenziali problemi: gli incisi sono quantitativamente molto contenuti, sono brevi – non raggiungono mai l'ampiezza di una frase – e soprattutto sono quasi sempre dedicati a sciogliere o introdurre sigle, a fornire precisazioni numeriche. Non danno mai informazioni indispensabili per capire la progressione informativa della scheda. Come ho detto nel paragrafo 2 dedicato ai tecnicismi, quando le spiegazioni sono indispensabili dal punto di vista comunicativo, i redattori delle schede preferiscono presentarle attraverso un periodo autonomo, comunque nella parte centrale del testo, non come incisi.

Il secondo tipo di inciso su cui vorrei riflettere è quello racchiuso tra due virgole e inserito in una posizione interna alle frasi che costituiscono il periodo: a esso, nel Modello testuale basilense diamo il nome di 'appendice', riservando il termine inciso all'espressione linguistica marcata dalle parentesi o dalle lineette. L'inciso tra virgole – mi adeguo, per semplicità, alla terminologia corrente – veicola un'informazione che fa parte del piano centrale del testo, ma che è gerarchicamente in subordine rispetto al contenuto della frase a cui si aggancia. Vediamo, a riprova, la frase complessa seguente:

(29) Maria, che di solito è una persona adorabile, in questo periodo è molto aggressiva.

Globalmente, essa veicola un giudizio positivo e un giudizio negativo su Maria. Rispetto ai suoi obiettivi comunicativi, quello negativo è tuttavia in primo piano rispetto a quello positivo, perché è racchiuso all'interno della relativa in inciso. A riprova, il fatto che l'inversione dei contenuti conduce a interpretare – capovolgendo la gerarchia – come informazione in primo piano il giudizio positivo e come informazione in secondo piano il giudizio negativo:

(30) Maria, che in questo periodo è molto aggressiva, di solito è una persona adorabile.

Costrutto prezioso per gerarchizzare e modalizzare l'informazione, l'inciso tra virgole può tuttavia facilmente trasformarsi in un fattore di complessità sintattica e comunicativa: è facile cioè, soprattutto quando si vuole essere precisi e compatti, inanellare diversi incisi eventualmente incatolandoli l'uno nell'altro. Tendenzialmente, questo problema non riguarda le nostre schede. Le ho percorse tutte e ho potuto constatare che gli incisi tra virgole sono quantitativamente molto ridotti, davvero pochissimi se non si contano – come è giusto che sia, perché non sono creano complessità di sorta – quelli saturati da un connettivo (es. *dunque, d'altra parte* ecc.) o da un'espressione avverbiale (es. *di regola*). Qualche eccezione comunque c'è. Una di queste coincide con il testo seguente, la cui ricostruzione sintattica non è immediata:

(31) Inoltre va segnalato che ci sono sintomi, *come per esempio stanchezza, affanno, debolezza respiratoria e debolezza generale, ma anche disturbi cognitivi*, che possono perdurare a lungo dopo la guarigione (il cosiddetto long Covid). (Per saperne di più)

Va nello stesso senso anche l'estratto seguente:

(32) Dall'obbligo della mascherina sono esentati i minori di età inferiore ai 12 anni, *fermo restando quanto eventualmente previsto nell'ambito scolastico*, chi per motivi di carattere medico non può indossarla e altre persone (vedi Deroghe all'obbligo delle mascherine). (Per saperne di più)

#### 4. La costruzione del testo

Nelle schede risulta controllata e felice anche l'organizzazione e la presentazione delle informazioni all'interno dell'intero testo. Vediamo dapprima l'aspetto tematico, quello cioè che riguarda la distribuzione dei vari temi nel testo e la sua presentazione linguistica. In questa prospettiva, va anzitutto osservato che i testi più ampi si aprono con una piccola introduzione che annuncia quali saranno i temi affrontati. L'esempio più trasparente a questo riguardo è il seguente; i quattro punti segnalati dal

trattino corrispondono alle quattro macro-sezioni in cui si articolerà la scheda:

(33) *Nuovo coronavirus – Per saperne di più*

Le seguenti informazioni si basano sulle attuali evidenze della letteratura scientifica. Le conoscenze disponibili sul nuovo coronavirus e la malattia associata saranno aggiornate nel tempo sulla base di nuove acquisizioni.

- A proposito del virus
- A proposito della malattia
- A proposito di diagnosi, test, cura e prevenzione
- A proposito delle misure di protezione

A prescindere dalla introduzione, tutte le schede mostrano un'articolazione tematica trasparente annunciata da titoli (eventualmente numerati) segnalati a seconda dei casi dal grassetto o dal maiuscolo. Rimanendo all'interno della scheda *Per saperne di più*, la macro-sezione che sviluppa il macro-tema *A proposito del virus (SARS-CoV-2)* si suddivide in una serie di paragrafi, che trattano l'aspetto tematizzato dai titoli, che riproduco qui:

1. Cosa sono i coronavirus e perché si parla di “nuovo coronavirus”?
2. Perché è comparso il nuovo coronavirus?
3. Spesso si sentono termini come: “nuovo coronavirus”, “SARS-CoV-2” e “COVID-19”. Vogliono dire la stessa cosa?
4. Come si trasmette il nuovo coronavirus?
5. Il nuovo coronavirus può essere trasmesso dagli alimenti?

Come si può notare, a volte il tema viene espresso sotto la forma di una domanda. Questa scelta espressiva è assolutamente benvenuta, in quanto dà alla scheda una parvenza di dialogo che offre, anche se solo retoricamente, uno spazio significativo al destinatario. Del resto, questa strategia non ha effetti linguistici solo sulle domande, ma anche sulle risposte, che mimano lo scambio orale. Pensiamo all'olofrase *no*, che apre la risposta:

(34) *C'è chi dice che il nuovo coronavirus è come un'influenza stagionale. È vero?*

*No.* I virus dell'influenza non fanno parte della famiglia dei coronavirus. Anche se il nuovo coronavirus e i classici virus dell'influenza stagionale presentano sintomi e modalità di trasmissione simili (attraverso piccole goccioline di fluido dal naso o dalla bocca), non hanno molto altro in comune. A differenza dell'influenza stagionale, il nostro sistema immunitario non è in grado di riconoscere il nuovo coronavirus perché non vi è mai entrato in contatto in passato. I dati scientifici attuali indicano che il nuovo coronavirus provoca polmoniti gravi e varie complicanze, in particolare vascolari e neurologiche che possono anche portare al decesso. (Per saperne di più)

O in modo ancora più significativo, il testo seguente, in cui la risposta comincia con l'interiezione *beh* e contiene un connettivo (*invece*) che la lega direttamente alla domanda:

(35) *Perché vaccinarsi? Sono giovane e in buona salute, tutto questo non mi concerne...*

Beh, invece sì. La pandemia ci ha toccato tutti e tutti siamo sulla stessa barca. Sono passati 18 mesi da quando il virus SARS-CoV-2 ha sconvolto le nostre vite: ogni fascia di popolazione è stata colpita in modo diverso. Gli anziani – che avevano bisogno di essere «messi al riparo» – sono stati isolati. I giovani – il cui compito è studiare e socializzare – sono stati privati della loro spensieratezza e ostacolati nei loro percorsi di formazione. Ora ne osserviamo le conseguenze non solo sulla salute delle persone ma anche sulle condizioni socio-economiche dell'insieme della popolazione. (Perché vaccinarsi?)

Sempre nelle schede informative, un'altra strategia testuale al servizio della chiarezza è la scelta della lista verticale, che è notoriamente più leggibile di quella orizzontale. Qui di seguito ne troviamo un esempio:

(36) *Quali sono le persone più a rischio di presentare forme gravi di malattia?*

Sulla base dei dati raccolti fin dall'inizio della pandemia, le persone a rischio di ammalarsi gravemente sono:

- le persone anziane
- le persone affette da obesità
- le persone soffrono già di ipertensione arteriosa, diabete, malattie cardiovascolari, malattie croniche delle vie respiratorie, malattie tumorali
- i pazienti immunodepressi
- le donne incinte, particolarmente in caso di obesità, ipertensione ed età materna > 35 anni
- gli adulti affetti da trisomia 21. (Per saperne di più)

Dal punto di vista della chiarezza e della completezza delle informazioni, sono benvenuti anche i rimandi ad altri testi o ad altre porzioni di testo – di cui tuttavia non occorre abusare, altrimenti ne va di mezzo la leggibilità. Ce ne sono di due tipi. Vi sono anzitutto – come già osservato sopra in relazione ai tecnicismi – i rinvii cosiddetti intertestuali, che rimandano ad altre testi istituzionali, come nel caso seguente:

(37) Il documento dell'Ufficio federale della sanità pubblica “Categorie delle persone particolarmente a rischio” fornisce un elenco costantemente aggiornato delle persone considerate particolarmente a rischio secondo le più recenti conoscenze scientifiche. (Per saperne di più)

Si incontrano in secondo luogo rimandi intratestuali:

(38) *Quanto è pericoloso il nuovo virus? Si può guarire dalla malattia?*

La malattia da nuovo coronavirus può avere un decorso molto diverso da una persona all'altra. Alcune persone si infettano ma non sviluppano alcun sintomo o solo sintomi lievi e si accorgono a malapena di essere ammalati. La maggior parte delle persone (circa l'80%) guarisce dalla malattia senza bisogno di cure speciali, altre, invece, necessitano di cure intense in ospedale (*vedi anche domanda 17*). Secondo le conoscenze attuali, circa il 5 % delle persone risultate positive al test muore per le conseguenze della malattia.



Inoltre va segnalato che ci sono sintomi, come per esempio stanchezza, affanno, debolezza respiratoria e debolezza generale, ma anche disturbi cognitivi, che possono perdurare a lungo dopo la guarigione (il cosiddetto long Covid). (Per saperne di più)

Dopo aver visto l'organizzazione tematica del testo, passiamo ora a quella cosiddetta logica, che riguarda il modo in cui il testo si sviluppa relativamente ai movimenti di spiegazione e di argomentazione che lo caratterizzano. Ho già detto sopra – nella sezione dedicata ai tecnicismi – quanto le schede siano attente a esplicitare il senso dei tecnicismi. Ma guardiamo ora l'aspetto “logico” della testualità più in generale. Anche da questo punto di vista, le schede mirano alla chiarezza. Prima di tutto, esse optano, dove possono, per la non-densità concettuale: i legami logici contro-argomentativi sono limitati – penso per esempio alla concessione –; e si riscontrano pochi casi in cui un'informazione viene data e poi via via corretta o modulata: se ciò avvenisse, il destinatario, che ha bisogno di indicazioni chiare e sicure, finirebbe per essere disorientato. Tutto questo non vuol dire che le informazioni date dalle schede siano semplicistiche o approssimative; significa semplicemente che esse sono distribuite e connesse le une con le altre in modo comprensibile. Un esempio ce lo dà il paragrafo seguente:

(39) C'è chi dice che il nuovo coronavirus è come un'influenza stagionale. È vero?

No. I virus dell'influenza non fanno parte della famiglia dei coronavirus. Anche se il nuovo coronavirus e i classici virus dell'influenza stagionale presentano sintomi e modalità di trasmissione simili (attraverso piccole goccioline di fluido dal naso o dalla bocca), non hanno molto altro in comune. A differenza dell'influenza stagionale, il nostro sistema immunitario non è in grado di riconoscere il nuovo coronavirus perché non vi è mai entrato in contatto in passato. I dati scientifici attuali indicano che il nuovo coronavirus provoca polmoniti gravi e varie complicanze, in particolare vascolari e neurologiche che possono anche portare al decesso. (Per saperne di più)

In questo testo, si possono apprezzare la fermezza e la chiarezza globali della spiegazione. In modo più puntuale, è ben scelto il movimento concessivo (*anche se*) contenuto nel terzo periodo: mette in primo piano *non hanno molto altro in comune*, che rafforza il *no* iniziale; e presenta sullo sfondo comunicativo del periodo il punto di vista corrente e sbagliato secondo il quale Covid e influenza sarebbero la stessa cosa visto che per alcuni aspetti i sintomi delle due malattie sono uguali. Va bene anche il legame causale (*perché*), che emerge nel periodo successivo.

Vediamo ancora l'estratto seguente:

(40) Qual è la differenza tra i disinfettanti e prodotti di pulizia?

Prodotti che riportano indicazioni come “antibatterico” o “disinfettante” sono concepiti per distruggere, eliminare e rendere innocui i (micro)organismi nocivi. Questi

prodotti appartengono alla classe dei biocidi e agiscono per via chimica attraverso specifiche sostanze attive (anche denominate “principi attivi”). Le denominazioni quali “igienizzante” o “sanificante” sono impiegate spesso a scopo pubblicitario, ma non garantiscono nessun effetto biocida.

I detersivi e i prodotti di pulizia possiedono invece la funzione primaria di rimuovere lo sporco dalle superfici, contribuendo al mantenimento dell’igiene generale. La sporcizia favorisce la sopravvivenza dei microrganismi. Eliminandola, la presenza di questi organismi indesiderati è ridotta notevolmente per via indiretta. Alcuni tensioattivi presentano, inoltre, effetti diretti contro i microrganismi e i virus in particolare.

Rispetto ai prodotti di pulizia, i disinfettanti, se usati correttamente, eliminano i microbi con maggiore efficacia. Per agire bene è tuttavia necessario impiegare i disinfettanti in un contesto relativamente pulito e considerare attentamente le tempistiche d’azione (attesa del tempo necessario riportato sull’etichetta). (Prodotti chimici, biocidi e disinfettanti)

Osserviamo prima di tutto la giusta distribuzione delle informazioni nei capoversi: il primo parla dei disinfettanti, il secondo dei prodotti di pulizia e il terzo torna sui disinfettanti fornendo un’indicazione importante. Dal punto di vista della logica esplicativa, è da sottolineare la scelta opportuna di collegare mettendoli in contrasto i due tipi di prodotto grazie all’impiego del connettivo oppositivo *invece*. Buona anche – nel terzo capoverso – la scelta di segnalare con *tuttavia* che la prima asserzione è valida solo a determinate condizioni. Più discutibile, invece, la sequenza conclusiva *considerare attentamente le tempistiche d’azione (attesa del tempo necessario riportato sull’etichetta)*. Perché scegliere l’astratto *le tempistiche d’azione* se poi ci si sente in dovere di spiegarlo in una parentetica? Meglio sarebbe stato scrivere semplicemente *considerare attentamente i tempi d’azione segnalati sull’etichetta*.

Riguardo ai connettivi – che sono il sintomo più evidente della coerenza logico-argomentativa del testo –, in generale il loro uso mi pare piuttosto oculato. Anzitutto, le schede informative non cadono nella trappola secondo la quale più ci sono connettivi più il testo è chiaro. Sovraesplicitazione linguistica non vuole necessariamente dire interpretazione più facile. Nel corpus considerato, i punti in cui sono emerse particolari concentrazioni di connettivi hanno sempre una loro ragione di essere. Nel testo seguente, i connettivi si concentrano laddove il ragionamento ha bisogno di supporto:

(41) In Svizzera la vaccinazione con i vaccini a mRNA è raccomandata per tutte le donne incinte a partire dalla 12a settimana di gravidanza, cioè dal 2° trimestre. Non occorrono né un consenso scritto della donna incinta né un certificato medico o una prescrizione medica. Attualmente i dati sulla vaccinazione effettuata durante il primo trimestre di gravidanza sono ancora limitati. *Per questa ragione* si suggerisce prudenza, *sebbene* finora non vi sia alcuna indicazione che il vaccino possa avere effetti indesiderati, causare danni all’embrione o un maggiore rischio di aborto. *Se* una donna incinta senza

saperlo è vaccinata nel primo trimestre di gravidanza non ha *quindi* alcun motivo di preoccupazione. (Vaccinazione 6)

Le due espressioni consecutive *per questa ragione* e *quindi* dichiarano il carattere “logico” delle due conclusioni apparentemente contraddittorie. A rigore (ma non è una questione di connettivi), la subordinata concessiva introdotta da *sebbene* avrebbe potuto avere la veste di una reggente, visto il suo ruolo ragionato propulsivo; vediamo la seguente riformulazione, che, pur nella differenza sintattica, mantiene invariato il numero dei connettivi:

(42) Attualmente i dati sulla vaccinazione effettuata durante il primo trimestre di gravidanza sono ancora limitati. *Per questa ragione* si suggerisce prudenza. Finora non vi è *tuttavia* alcuna indicazione che il vaccino possa avere effetti indesiderati, causare danni all’embrione o un maggiore rischio di aborto. *Se* una donna incinta senza saperlo è vaccinata nel primo trimestre di gravidanza, non ha *quindi* alcun motivo di preoccupazione.

Lo stesso tipo di riflessione si applica al testo seguente:

(43) Il vaccino è lo strumento fondamentale di prevenzione nei confronti del coronavirus. La vaccinazione diminuisce drasticamente le probabilità di sviluppare forme gravi della malattia e riduce la necessità di ricovero ospedaliero, *ma* nessun vaccino contro la COVID-19 garantisce un livello di protezione del 100%. (Vaccinazione 4)

Quando si usa il connettivo *ma*, si dà maggiore importanza all’informazione che lo segue rispetto a quella che lo precede. Per questo motivo – in un testo che vuole sostenere le ragioni del vaccino – sarebbe stato meglio invertire l’ordine delle frasi, evitando così che l’informazione negativa, quella che dice che non vi è protezione al 100%, occupasse una posizione comunicativa di primo piano, tanto più che chiude il capoverso; il legame di concessione sarebbe in questo caso segnalato dall’introduzione di subordinata *anche se* (o da un altro connettivo concessivo):

(44) *Anche se* nessun vaccino contro la COVID-19 garantisce un livello di protezione del 100%, la vaccinazione diminuisce drasticamente le probabilità di sviluppare forme gravi della malattia e riduce la necessità di ricovero ospedaliero.

In questo testo, l’ordine delle informazioni articolate da *ma* è invece adeguato; basti osservare che la seconda coordinata ribadisce il contenuto del titolo:

(45) Efficace anche contro le varianti

I vaccini si sono dimostrati efficaci nel ridurre la trasmissione del virus nelle persone con o senza sintomi. La protezione contro l’infezione dalle varianti Beta, Gamma e Delta sembra essere leggermente ridotta, *ma* l’efficacia contro i decorsi gravi della malattia rimane elevata. (Vaccinazione 3)

## 5. Conclusioni

Nel quadro di una valutazione qualitativa generale dei testi istituzionali relativi alla situazione Covid che sono stati prodotti in Ticino da febbraio 2020 a gennaio 2022, mi sono occupata qui delle schede informative, che contano 11.561 parole. L'obiettivo era di vedere – grazie anche a ricognizioni automatiche di dati – se le schede fossero testi chiari, adatti cioè a trasmettere ai cittadini della Svizzera italiana informazioni ufficiali sul Covid precise e circostanziate attraverso una scrittura facilmente interpretabile. Il risultato è ampiamente positivo: riguardo agli aspetti sintattici, le schede si sono peraltro rivelate il tipo di testo informativo più chiaro in assoluto.

Sono stati analizzati tutti i livelli linguistici pertinenti ai fini della valutazione della chiarezza di un testo: il lessico, in particolare i tecnicismi; la sintassi, ad esempio la lunghezza dei periodi, il cumulo di elementi nominali, gli incisi; la punteggiatura; la testualità, vale a dire la strutturazione complessiva del testo e la sua organizzazione tematica e esplicativa. Nella maggior parte dei casi, l'analisi è stata condotta a partire da prelievi significativi; per quanto riguarda la sintassi, grazie al programma Writexp, mi sono potuta basare anche su dati quantitativi determinati in modo automatico. Sempre in relazione alla sintassi, il giudizio relativo alla chiarezza è stato dato tenendo sullo sfondo come termini di paragone: la norma UNI, vale a dire le indicazioni che sono state formulate da un gruppo di studiosi e di operatori riguardo ai testi professionali in lingua italiana (cfr. Ferrari/Piantanida in questo volume); le medie, costruite con metodologia *corpus-based*, tipiche della scrittura amministrativa italiana; le medie caratteristiche dei testi italiani semplificati elaborate nell'ambito di Writexp. In questo quadro, inevitabile naturalmente il riferimento all'ottima *Guida alla redazione degli atti amministrativi*, risultato della collaborazione tra il CNR italiano e l'Accademia della Crusca (pubblicata nel 2011 e ora in revisione).

Come dicevo, la valutazione delle schede informative ha dato risultati ottimi, che ho riassunto e commentato via via nelle varie sezioni dell'articolo. Dall'analisi sistematica e puntigliosa che ho condotto sono emerse anche alcune pecche, che ho voluto via via segnalare. Queste nulla tolgono alla qualità generale delle schede, davvero invidiabile (e invidiata).

## Bibliografia

- Acerboni, Giovanni/Panunzi, Alessandro (2020), *La scrittura professionale*, in Baldi, Benedetta (a c. di), *Comunicare ad arte. Per costruire contenuti e promuovere eventi*, Bologna, Zanichelli, 221-236.

- Cortelazzo, Michele A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Roma, Carocci.
- Ferrari, Angela *et al.* (2021), *Le strutture del testo scritto. Teoria e esercizi*, Roma, Carocci.
- Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, (2011), Firenze, Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica del Cnr-Accademia della Crusca.
- Raso, Tommaso (2005), *La scrittura burocratica. La lingua e l'organizzazione del testo*, Roma, Carocci.
- Lubello, Sergio (2017), *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, Bologna, il Mulino.
- Vellutino, Daniela (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, Bologna, il Mulino.



Tra l'amministrazione e i cittadini:  
lingua e testualità delle *FAQ* svizzere sulla pandemia  
*Giovanni Piantanida, Università di Basilea*

## 1. Introduzione

Nel campione di testi informativi sulla pandemia descritto in Ferrari/Piantanida (in questo volume: pp. 99-111), si è deciso di includere anche un gruppo di testi di origine non strettamente ticinese: le FAQ (acronimo per *Frequently Asked Questions*) pubblicate sul sito dell'Ufficio federale della sanità pubblica.<sup>1</sup> Le ragioni di questa scelta sono essenzialmente due: da un lato, nelle comunicazioni cantonali e in particolare nell'ottima sezione del sito ticinese dedicata al coronavirus<sup>2</sup> si rimanda con una certa frequenza alle domande frequenti federali; dall'altro, più in generale, le FAQ sono un genere di testo che ha svolto un ruolo di particolare importanza nella comunicazione tra le istituzioni e i cittadini durante tutte le fasi della pandemia, tanto in Ticino quanto nel resto della Svizzera. Se l'obiettivo che ci siamo posti è quello di valutare globalmente la qualità e la chiarezza di tale comunicazione, non si può di certo trascurare questo genere testuale.

1.1 Le domande frequenti (da qui in avanti FAQ) sono una forma di comunicazione digitale che presenta molte delle caratteristiche che solitamente (cfr. tra gli altri Palermo 2017) vengono associate alla CMC (*Computer Mediated Communication*) in generale. Si tratta di testi tipicamente molto brevi e interconnessi tra loro, che, grazie alla simulazione della struttura dialogica, ben si prestano a una lettura puntuale e rapida di un utente che cerca una soluzione a uno specifico problema, che viene formulato sotto forma di domanda. Come osserva Chierichetti (2006: 173), sempre più siti web dedicano una sezione alle FAQ e la ragione principale è da ricercare nel fatto che esse permettono di «organizzare, standardizzare, routinizzare» le relazioni con gli utenti, rispondendo una

<sup>1</sup> <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home>. L'ultimo accesso è stato effettuato il 31 gennaio 2022.

<sup>2</sup> <https://www4.ti.ch/dss/dsp/covid19/home/>.

volta per tutte a domande che richiederebbero altrimenti un maggiore dispendio di risorse.

In questa prospettiva, risultano chiare le ragioni per cui anche le istituzioni e gli enti pubblici sembrano ricorrere sempre più spesso a questa forma di comunicazione digitale (Peruzzo 2022: 62). Questa tendenza ha conosciuto un'ulteriore accelerata con la pandemia, durante la quale si è fatto ricorso alle domande frequenti sia per informare i cittadini sui rischi e sugli accorgimenti utili a rallentare la diffusione del virus, sia per la necessità di comunicare in modo più accessibile il contenuto dei provvedimenti normativi adottati. Quando assolvono questa seconda finalità, le FAQ istituzionali tendono a porsi in una posizione per certi versi intermedia<sup>3</sup> tra testo prescrittivo e testo puramente informativo: oltre ad informare, possono anche prescrivere anche se, naturalmente, con forza e modalità diverse rispetto ai testi normativi in senso stretto.

L'obiettivo di questo contributo è di valutare la semplicità e la chiarezza di un campione di 216 domande frequenti federali raccolte nel gennaio 2022. Si tratta, come noto, di proprietà complesse, che chiamano in causa tutti i livelli di analisi. In queste pagine, ci si soffermerà dapprima sul lessico (§2) e sulla sintassi (§3), per poi dedicare l'ultima sezione ad osservazioni di carattere testuale (§4). Si cercherà di mostrare come alla lodevole semplicità lessicale e sintattica – visibile anche a una prima lettura e certificata con metodi quantitativi – si contrapponga un'organizzazione testuale non sempre perfetta e ottimale; e dunque, migliorabile.

Prima di addentrarci nell'analisi, occorre per ultimo ricordare che le FAQ federali in lingua italiana sono normalmente l'esito di una traduzione di un testo originale tedesco (o, meno di frequente, francese): a queste versioni parallele del testo si farà riferimento quando sarà rilevante ai fini del discorso.

## 2. Alcune osservazioni sul lessico

Dal punto di vista lessicale, anche ad una prima lettura emerge chiaramente come le 216 domande frequenti analizzate siano caratterizzate da una notevole propensione all'uso di forme lessicali semplici e comuni: una direzione, questa, decisamente adeguata allo scopo comunicativo e all'am-

<sup>3</sup> Questa “medietà” tra testo normativo-prescrittivo e testo informativo ha trovato peraltro riscontro in Italia in una sentenza del Consiglio di Stato (numero 01275/2021, del 20/07/2021), in cui si riconosce che le FAQ pubblicate su siti istituzionali non possono essere considerate *tamquam non essent* dal punto di vista giuridico, nonostante naturalmente esse non siano da considerare tra le fonti del diritto.



pio ed eterogeneo insieme dei destinatari a cui questi testi intendono rivolgersi. L'attenzione dei redattori (e dei traduttori) alla semplicità lessicale trova riscontro in particolare i) nell'alta percentuale di parole appartenenti al *Nuovo vocabolario di base della lingua italiana* (De Mauro/Chiari 2016), che raccoglie i vocaboli più utilizzati e quelli che, pur impiegati meno di frequente, sono percepiti come dotati di una elevata disponibilità; ii) nella cautela con cui si fa ricorso a tecnicismi; iii) nella tendenza a evitare anglicismi non necessari.

### 2.1 Il lessico di base

Uno strumento semplice, e ormai da tempo utilizzato in letteratura (cfr. Piemontese 1991: 7), per valutare la complessità lessicale di un testo è il calcolo della percentuale delle forme che appartengono al lessico di base. Nelle nostre domande frequenti, dei 859 sostantivi estratti automaticamente tramite il software *Sketch Engine*<sup>4</sup> (cfr. Kilgarriff *et al.* 2004), ben 610, oltre il 70%, sono inclusi nel *Nuovo vocabolario di base della lingua italiana* (NVdB). Considerando il carattere piuttosto tecnico di molte delle FAQ analizzate, il dato è senza dubbio positivo (e in linea con le percentuali registrate in testi ritenuti accessibili all'intera cittadinanza, cfr. ad. es. De Mauro 2006).

A ciò si aggiunge che questo dato, già di per sé decisamente buono, è da considerare una sottostima. Andando infatti a vedere quali sono i lemmi che non trovano riscontro nel NVdB, ci si accorge della presenza di numerose forme che certamente non costituiscono un fattore di difficoltà, in particolare per un cittadino svizzero italofono. Ad esempio, non rientrano nella percentuale indicata sopra lemmi come *confederazione* (25 occorrenze), *cantone* (16) o *frontaliere* (4) o nomi propri di enti svizzeri come *Swissmedic* (15 occorrenze) o *UFSP* (Ufficio federale della sanità pubblica, 10): tutte forme che senza dubbio sono da classificare come appartenenti alle conoscenze lessicali – o, nel secondo caso, enciclopediche<sup>5</sup> – di base di un qualsiasi abitante di Locarno, Lugano o Bellinzona. O ancora, tra i sostantivi del nostro corpus che non rientrano nell'elenco di De Mauro/Chiari sono in buon numero anche le forme che dovrebbero con ogni probabilità essere ormai considerate, al momento della stesura di questo contributo, come “lessico di base”: è il caso di lemmi come *vaccinazione* (con 209 occorrenze

<sup>4</sup> <http://www.sketchengine.eu>.

<sup>5</sup> A tal proposito, una precisazione che occorre fare riguarda più in generale i nomi di città o di aziende che non sono state escluse in modo automatico: si tratta, in ogni caso, di entità largamente note e parte di conoscenze enciclopediche ormai sostanzialmente universali (si pensi a *Google*, al sistema operativo *Android*, a *Apple* ecc.) e che, molto probabilmente, non costituiscono quindi un ostacolo nella decodifica del significato da parte della maggioranza dei lettori.

il sostantivo più utilizzato nelle FAQ federali), *Covid* (164), *coronavirus* (123), *quarantena* (53), *guarigione* (29), *mascherina* (29), *epidemia* (4), *pandemia* (3). Si tratta – ma non c'è bisogno di dirlo – di parole entrate con forza, a partire dal febbraio 2020, nella quotidianità di ogni cittadino ticinese (e non solo, naturalmente). A corroborare la bontà del dato citato sopra contribuisce infine il fatto che nel *NVdB* del 2016 non erano stati inclusi alcuni anglismi ormai decisamente acclimatati e oggi difficilmente considerabili come non appartenenti alle conoscenze lessicali di base: si pensi, ad esempio, a *app* (nel senso di 'applicazione', 140 occorrenze), *e-mail* (4) o *smartphone* (3).

Alla luce di quanto osservato, è possibile affermare che la percentuale di sostantivi noti a tutti (o quasi) i potenziali lettori sia in realtà molto più alta del 70% emerso dallo spoglio automatico, e che dunque la porzione di forme lessicali meno accessibili e di «alto specialismo» (Serrianni 2003; Vellutino 2018: 89) sia molto ridotta.

## 2.2 *Tecnicismi*

Naturalmente, alcuni tecnicismi ci sono ed è inevitabile che sia così, dato che le FAQ federali contengono anche domande di natura talvolta molto tecnica: si pensi, per esempio, a una domanda come la seguente, nella cui risposta ci si aspetterebbe di incontrare almeno qualche forma di ambito medico-biologico:

(1) D: Che cos'è l'mRNA e come funziona un vaccino a mRNA? [...] (FAQ\_Contagio e rischi)

Oltre ai tecnicismi di ambito medico-biologico – tra i quali si possono citare a titolo esemplificativo sostantivi come *inoculazione* (4), *immunodeficienza* (1), *incubazione* (1), *pericardio* (1) – si trova anche un non trascurabile numero di forme di provenienza giuridico-amministrativa, come ad esempio *subappaltatore* (6) o *indennizzo* (5).

Va comunque osservato che, laddove presenti, i tecnicismi vengono di norma prontamente spiegati.<sup>6</sup> È quanto accade nell'esempio seguente, in cui il significato della locuzione *periodo di incubazione* (segnalata esplicitamente come tecnicismo dalle virgolette caporali) viene subito chiarito in inciso come *il tempo intercorso tra il contagio e la comparsa dei primi sintomi*:

(2) D: Quanto tempo passa dal contagio alla comparsa della malattia? A partire da quando una persona è contagiosa?

<sup>6</sup> Il discorso vale soprattutto per i tecnicismi di ambito medico-scientifico; meno per le parole tecniche appartenenti al linguaggio giuridico-amministrativo.

R: Il «*periodo di incubazione*» del nuovo coronavirus, *ossia il tempo intercorso tra il contagio e la comparsa dei primi sintomi*, è generalmente di cinque giorni, fino a un massimo di 14 giorni. [...] (FAQ\_Contagio e Rischi)

In altri casi può avvenire il contrario: il tecnicismo trova posto nell'inciso (nell'esempio che segue di tipo parentetico) ed è preceduto sul piano principale del testo da una locuzione meno tecnica:

(3) D: Perché devo compilare il modulo di entrata se la compagnia di volo ha già i miei dati?

R: Per il *tracciamento di possibili catene d'infezione (tracciamento dei contatti)* e per la presa di contatto i servizi cantonali necessitano di vari dati personali come p. es. indirizzo di soggiorno, numero di telefono ecc. [...] (FAQ\_Viaggi)

Inoltre, a testimonianza della notevole *vis* esplicativa, alcune domande sono interamente dedicate a definire un determinato lessema o concetto tecnico ricorrente nelle altre FAQ. Si veda il breve testo proposto in (5), in cui si spiega, con parole estremamente semplici, il significato di *isolamento*:

(5) D: *Cos'è l'isolamento* e cosa devo tenere presente?

R: Chi è risultato positivo al test del nuovo coronavirus deve mettersi in isolamento. *Isolamento significa restare a casa ed evitare qualsiasi contatto con altre persone.* [...] (FAQ\_Quarantena e Isolamento)

Un importante contributo alla semplicità e alla chiarezza del testo dal punto di vista della sua superficie lessicale lo dà infine l'assenza di «tecnicismi collaterali» (Serianni 2003), vale a dire di termini o locuzioni non comuni usate in modo superfluo in certi linguaggi specialistici allo scopo di innalzare il registro. Almeno per quanto riguarda le parole piene, l'unico sostantivo dal sapore inutilmente burocratico è *utilizzazione* nel testo seguente, il quale però in realtà è, con ogni probabilità, l'esito di un calco dal fr. *utilisation* (presente nella versione francese del testo), e non un vero e proprio scivolamento del redattore italofono verso il burocrate:

(6) D: Alcuni certificati per una vaccinazione saranno riemessi per rendere visibile una vaccinazione di richiamo. Questa modifica riguarda anche me?

R: In determinati casi, dalla codifica del vostro certificato per la vaccinazione non risulta se avete ricevuto una vaccinazione di richiamo oppure no. Con la nuova codifica 2/1 secondo i requisiti dell'Unione europea (UE), dal 1° febbraio 2022 la vaccinazione di richiamo potrà essere indicata sul certificato COVID. Il cambiamento della codifica non influisce sulla validità e sull'*utilizzazione* del certificato in Svizzera. (FAQ\_Certificato Covid)

### 2.3 *Anglismi*

Come già anticipato, la complessiva attenzione dei redattori e traduttori ad evitare per quanto possibile ogni complessità di natura lessicale riguarda anche la globale tendenza a evitare anglismi non necessari. Oltre a *coronavirus* (98 occorrenze) e *Covid* (48) – che a rigore sono da considerare anglismi, cfr. Carlevaro (in questo volume: p. 279) – in inglese si trova solo il nome scientifico di una malattia, la *Pediatric Multisystem Inflammatory Syndrome*, peraltro citata appena prima con la denominazione italiana *sindrome infiammatoria multisistemica*:

(7) Raramente, dopo una malattia da nuovo coronavirus nei bambini e negli adolescenti fino a 19 anni è riscontrata una malattia infiammatoria, denominata sindrome infiammatoria multisistemica (MIS-C) o *Pediatric Multisystem Inflammatory Syndrome* (PMIS). (FAQ\_Bambini e scuole)

La quasi totale assenza di anglismi nelle domande frequenti non stupisce, dato che l'italiano federale svizzero, forse per la convivenza con altre due lingue ufficiali, sembrerebbe essere più impermeabile alla penetrazione dell'inglese rispetto all'italiano istituzionale d'Italia (cfr. Canavese 2020).<sup>7</sup> Paradigmatica dell'atteggiamento svizzero è, per esempio, la scelta di *goccioline* al posto dell'anglismo (più tecnico e molto diffuso in Italia)<sup>8</sup> *droplets*, registrato ormai come neologismo dai principali dizionari italiani ma sicuramente meno trasparente dal punto di vista semantico:<sup>9</sup>

(8) D: Posso infettarmi con il nuovo coronavirus per via aerea? Di cosa devo tenere conto?

R: Se una persona infetta tossisce, starnutisce o parla con voi a distanza ravvicinata, le *goccioline* emesse potrebbero finire nelle vostre vie respiratorie e potreste così contrarre il nuovo coronavirus.

Protegetevi dunque tenendovi a debita distanza e proteggete gli altri tossendo o starnutendo in un fazzoletto o, se non ne avete, nella piega del gomito. (FAQ\_Contagio e rischi)

O, ancora, è emblematica la scelta di preferire sempre, sistematicamente, *vaccinazione* (o *dose*) di *richiamo* alla locuzione *vaccinazione* (o *dose*) *booster*, al contrario di quanto accade regolarmente in testi analoghi pubblicati dal Ministero della Salute italiano:<sup>10</sup>

<sup>7</sup> Cfr. anche Ferrari (in questo volume).

<sup>8</sup> Cfr. ad esempio «SARS-CoV2 viene trasmesso principalmente tramite *droplet* e aerosol da una persona infetta quando starnutisce, tossisce, parla o respira e si trova in prossimità di altre persone. [...]» nelle FAQ italiane disponibili al sito [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it).

<sup>9</sup> Cfr. la voce *droplet* nell'Enciclopedia Treccani [https://www.treccani.it/vocabolario/droplet\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/droplet_%28Neologismi%29/).

<sup>10</sup> Cfr. ad esempio la circolare del Ministero della Salute dell'11 novembre 2021 dal titolo «Ag-

(9) Mi è stata raccomandata *una vaccinazione di richiamo*. Qual è il momento giusto? *La vaccinazione di richiamo* può essere somministrata al più presto quattro mesi dopo l'immunizzazione di base completa con un vaccino a mRNA [...]

### 3. Morfosintassi

Passando dal livello lessicale a quello sintattico, occorre subito precisare che le FAQ federali analizzate si distanziano in modo netto dalle strutture frasali lunghe e complesse che tendono invece ad essere tipiche dell'italiano amministrativo d'Italia nelle sue forme diamesiche più tradizionali (cfr. Cortelazzo 2021: 18). La marcata semplicità sintattica delle nostre domande frequenti, dovuta almeno in parte alle caratteristiche del genere testuale, è stata certificata dalle misurazioni quantitative elaborate secondo la metodologia Writexp (cfr. Acerboni/Panunzi 2020; per una discussione critica dei parametri utilizzati, cfr. Ferrari/Piantanida, in questo volume).

I risultati di questa analisi sono ottimi in relazione a tutti i KPI (*Key Performance Indicators*) della chiarezza sintattica che sono stati presi in considerazione, dalla lunghezza dei periodi al numero di complementi indiretti per verbo. La scelta di usare tendenzialmente periodi brevi e semplici, oltre che essere in linea con i suggerimenti delle più autorevoli guide per la redazione di testi istituzionali,<sup>11</sup> è a maggior ragione benvenuta se si considera la fruizione esclusivamente digitale di questi testi.

#### 3.1 Brevità e proposizioni per periodo

Un primo parametro utile a descrivere le FAQ federali dal punto di vista sintattico è il numero di parole per periodo: in un campione di 21383 parole, i periodi individuati automaticamente sono 1220. In media, dunque, un periodo è lungo 17,5 parole:<sup>12</sup> si tratta del dato più basso registrato nel campione di testi informativi svizzeri sul Covid (i periodi nelle schede informative analizzate da Ferrari in questo volume sono mediamente lunghi 21,9 parole, contro le 32 dei comunicati stampa cantonali). Si rimane dunque ampiamente al di sotto della lunghezza massima fissata dalla norma UNI a 40 parole,<sup>13</sup> valore di riferimento per la metodologia di Writexp. E siamo, si

giornamento delle indicazioni sulla somministrazione di dosi "booster" nell'ambito della campagna di vaccinazione anti SARS-CoV-2/COVID-19."

<sup>11</sup> Come la guida ITTIG-CNR (2011), cfr. *infra*.

<sup>12</sup> Si noti peraltro che il dato di 17,5 parole per periodo è in realtà una sottostima, dato che, come già segnalato in Ferrari/Piantanida (in questo volume: pp. 108-109), nelle misurazioni proposte da Writexp il punto e virgola e i due punti non costituiscono un segnale di fine periodo.

<sup>13</sup> Cfr. norma UNI 11482:2013 *Elementi strutturali e aspetti linguistici delle comunicazioni scritte*

noti, anche al di sotto anche della soglia più ‘severa’ di 20-25 parole indicate in Piemontese (1996: 135) come limite massimo per frasi leggibili.

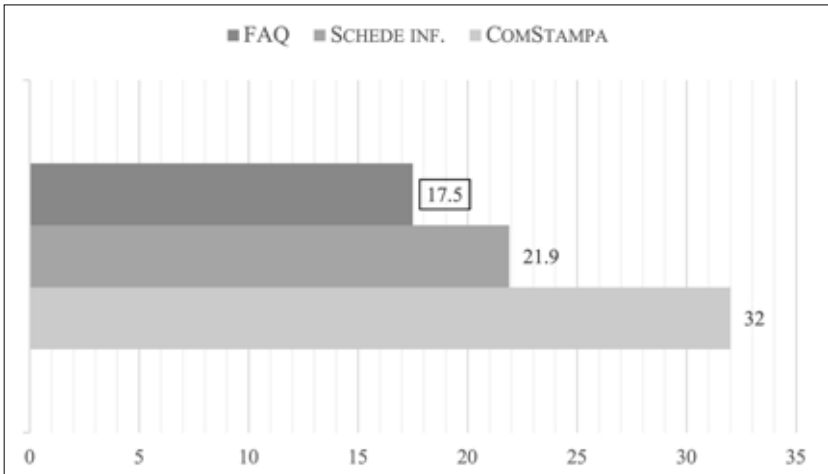


Grafico 1. Numero di parole per periodo

Di seguito si propone un esempio che mostra in modo limpido questa preferenza per periodi molto brevi: in questo caso, si arriva a una media di 12 parole per periodo, un valore addirittura in linea con le raccomandazioni per la redazione di testi in Lingua Facile da leggere rivolti a lettori con difficoltà cognitive (Sciumbata 2022: 37):

(10) D: Ero affetto da coronavirus ma ora sono guarito. Posso contagiarmi di nuovo con il virus?

R: Se siete già stati infettati con il nuovo coronavirus e avete sviluppato i relativi anticorpi è probabile che siate protetti da un nuovo contagio. Tuttavia non è ancora chiaro per quanto tempo. Pertanto dovete continuare ad attenervi alle regole di igiene e di comportamento. (FAQ\_Contagio e rischi)

Alla brevità dei periodi è strettamente correlato un secondo parametro preso in considerazione, il numero di proposizioni per periodo: il valore medio per le FAQ (1,5) sembra confermare quanto anticipato a proposito della semplicità e della linearità sintattica dei testi analizzati:

delle organizzazioni ([https://www.uni.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1979&Itemid=546&lang=it](https://www.uni.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1979&Itemid=546&lang=it)).

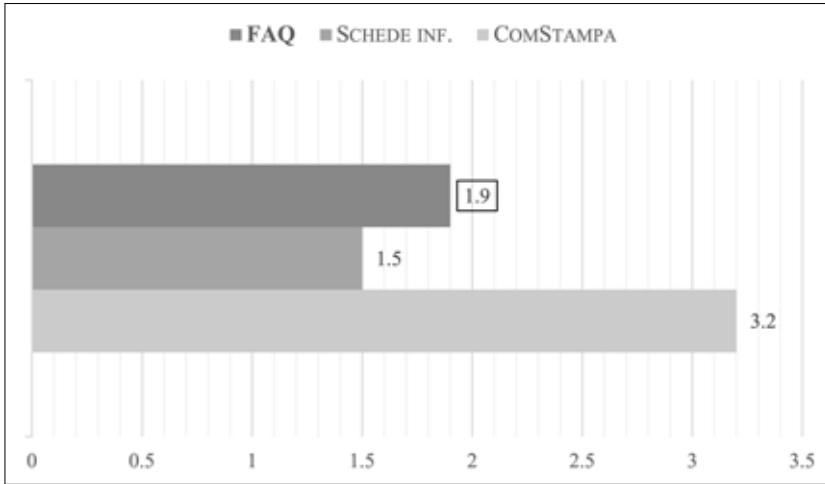


Grafico 2. Numero di proposizioni per periodo

Il numero di proposizioni per periodo è stato considerato in molti studi (cfr. Korzen 2023, in stampa) come parametro per misurare il grado di complessità di un testo: in linea di massima (anche se la questione è dibattuta, cfr. Ferrari/Piantanida in questo volume: pp. 109-110), maggiore sarà il numero di proposizioni in un periodo, più il testo sarà complesso. Sicuramente, la tendenza ad evitare per quanto possibile frasi complesse per coordinazione o subordinazione è in sintonia con le più note raccomandazioni per la redazione di testi amministrativi semplici e chiari. Ad esempio, nella *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti* pubblicata nel 2011 a cura dell'Accademia della Crusca, dell'Università di Firenze e dell'Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica si consiglia (p. 19) di «usare preferibilmente frasi semplici». Anche da questo punto di vista, siamo lontanissimi dalle forme stereotipiche dell'italiano burocratico d'Italia, come ben illustra in modo esemplare l'estratto seguente, composto da una successione di periodi brevi ed essenzialmente monofrasali:

(11) D: La vaccinazione contro gli pneumococchi previene le complicazioni dovute alla COVID-19?

R: No, la vaccinazione contro gli pneumococchi non può impedire un decorso grave e complesso della malattia. Un decorso grave è dovuto a un'eventuale polmonite causata dal virus. La vaccinazione contro gli pneumococchi protegge invece da un'infezione dai batteri così chiamati. Quest'infezione non è frequente nei casi di COVID-19. Vaccinatevi contro gli pneumococchi come da calendario vaccinale. (FAQ\_Contagio e rischi)

Il rischio che si corre nelle FAQ federali – come vedremo nel § 4 – è semmai di segno opposto: una segmentazione sintattica in alcuni casi eccessiva e immotivata, che può talvolta comportare esiti non del tutto felici dal punto di vista testuale.

### 3.2 Nominalizzazioni e cumoli nominali

Dalle misurazioni di Writexp emerge come le FAQ federali siano in linea con quanto raccomandato anche a proposito del numero di complementi indiretti per proposizione (intesi qui come elementi circostanziali, ma anche argomentali, introdotti da una preposizione):<sup>14</sup> la media nelle domande frequenti è poco meno di due complementi indiretti per proposizione, di poco sotto alle schede informative del Cantone Ticino e comunque ampiamente al di sotto della soglia massima, fissata dalla norma UNI a 4-5. Il dato è dunque molto positivo, in quanto indice della scarsa propensione delle domande frequenti al cumulo nominale:

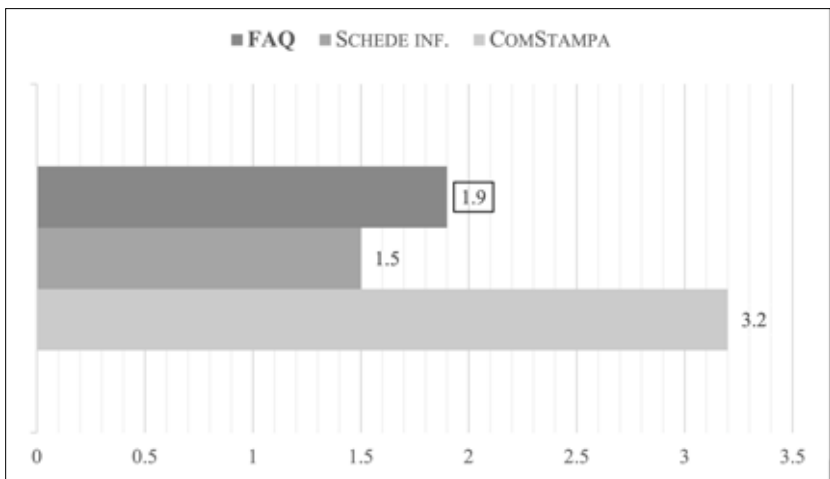


Grafico 3. Numero di complementi indiretti per proposizione

Per quanto riguarda le nominalizzazioni in senso stretto – intese come uso di nomi che indicano azioni o eventi come *facilitazione*, *trascrizione*, *consegna* –, esse possono avere, come noto, almeno due effetti negativi (Cortelazzo 2021: 16-17): da un lato, producono in genere un aumento della densità informativa, e quindi della complessità di un enunciato; dall'altro, la

<sup>14</sup> Su questo nodo metodologico, cfr. Ferrari/Piantanida (in questo volume: pp. 110-111).



nominalizzazione tende a oscurare l'agente, contribuendo così all'eccessiva spersonalizzazione tipica della scrittura istituzionale.

Nelle FAQ federali che abbiamo analizzato le nominalizzazioni non sembrano però costituire un problema, dato che sono complessivamente piuttosto rare. Di seguito se ne propone un esempio, in cui al posto della perifrasi con verbo semanticamente povero e nominalizzazione (*va sempre mantenuto il rispetto delle regole*) sarebbe stato di certo più opportuno scrivere, in modo più semplice, *vanno sempre rispettate le regole di igiene e comportamento*:

(12) [...] Le strutture di custodia devono elaborare e attuare un piano di protezione. *Inoltre va sempre mantenuto il rispetto delle regole di igiene e di comportamento.* (FAQ\_Bambini e scuole)

### 3.3 Gerundi e participi presenti

Un ultimo tratto morfo-sintattico sul quale vale la pena soffermarsi riguarda l'uso del gerundio e del participio presente, i quali possono potenzialmente costituire un fattore di complessità in quanto più densi dal punto di vista informativo rispetto alla loro soluzione esplicita. Inoltre, più che il gerundio, l'uso del participio presente crea uno stacco del tutto evitabile anche sul piano del registro, allontanando il testo da scelte linguistiche che in generale tendono, come abbiamo visto nel paragrafo dedicato al lessico, a una certa medietà. I participi presenti non sono molti (nelle FAQ ne occorre uno ogni 2672 parole, contro uno ogni 1778 parole nei comunicati stampa ticinesi; nelle ottime schede informative ticinesi sono invece del tutto assenti), ma si tratta di impieghi, almeno in parte dovuti all'influenza dei testi fonte di tipo giuridico-normativo, in definitiva evitabili in un genere testuale come le domande frequenti. Si vedano, come esempi, i due casi seguenti, che non a caso appartengono a quel sotto-gruppo di FAQ redatte con lo scopo di divulgare il contenuto di misure adottate a livello normativo:

(13) D: [...]

R: [...] Di conseguenza, soltanto se la guarigione risale a meno di 120 giorni prima, decade l'ulteriore obbligo di un certificato *attestante* il risultato negativo di un test nei luoghi con limitazione dell'accesso al 2G+. (FAQ\_Certificato Covid)

(14) D: L'obbligo di certificato vale anche per le attività culturali che hanno luogo nel quadro di prove *rientranti* in un rapporto di lavoro (p. es. prove di un'orchestra sinfonica, se i musicisti sono assunti da quest'ultima)? [...] (FAQ\_Certificato Covid)

In (14) si noti *en passant* anche l'inciso parentetico, che in questo caso svolge una funzione di carattere esemplificativo rispetto al piano princi-

pale del testo. L'inciso posto tra parentesi è abbastanza frequente nel nostro corpus, ma non sembra costituire un reale elemento di complessità sintattico-testuale, data la gamma fissa e limitata di funzioni che esso svolge: da un lato, quella vista nel paragrafo § 2 di riformulare/esplicitare un tecnicismo; dall'altro, quella di introdurre un'esemplificazione, come accade nell'estratto appena riproposto.

#### *4. Testualità*

Alla luce di quanto è stato osservato, il giudizio sulle scelte lessicali e sintattiche di chi ha redatto la versione italiana delle FAQ federali non può che essere positivo. Se, però, si adotta una prospettiva testuale, ci si accorge che non sempre le domande frequenti risultano pienamente adeguate nella loro costruzione semantico-pragmatica. In certi casi, infatti, possono essere individuate alcune delle “patologie” testuali dell'italiano istituzionale svizzero sistematizzate in Ferrari (2021).

##### *4.1 Segmentazione e gerarchizzazione*

Tra le problematiche di natura testuale, quelle in cui ci si imbatte con più frequenza nel corpus di FAQ federali riguardano in particolare due aspetti in parte interrelati: la segmentazione del testo nelle sue unità costitutive e la gerarchizzazione delle informazioni, considerando inclusa in quest'ultimo anche la scelta tra comunicazione esplicita e implicita.

Naturalmente, si tratta di fragilità testuali che si possono manifestare in ogni tipologia e in ogni genere testuale (cfr. ad esempio Ferrari 2022 sui comunicati stampa pubblicati a Berna); ma che nelle domande frequenti risultano particolarmente evidenti per due ragioni. La prima concerne la struttura del tipo domanda-risposta che le FAQ mettono in scena: la presenza di una domanda, infatti, individua e impone in modo inequivocabile quali sono le informazioni essenziali e quali invece sono secondarie. Se si attribuisce rilievo testuale a informazioni secondarie, o se viceversa non si conferisce opportuna salienza alle informazioni che la domanda individua come essenziali, il testo-risposta può risultare palesemente non adeguato a ciò che si vuole comunicare e dunque, in definitiva, anche meno chiaro. Inoltre – e siamo alla seconda ragione – va da sé che in un testo molto breve, lungo al massimo una decina di righe, questo tipo di patologie testuali emerge in modo più nitido rispetto a quanto accade in testi più lunghi e informativamente più complessi. Ad esempio, che nel testo-risposta seguente qualcosa non funzioni rispetto a come è formulata la domanda lo si nota anche a una prima lettura:

(15) D: Mio figlio è affetto da una malattia preesistente: se è contagiato dal nuovo coronavirus, corre un rischio maggiore di decorso grave?

R: I bambini con una malattia preesistente, oltre alle regole di igiene e di comportamento, devono continuare a rispettare le raccomandazioni terapeutiche e i provvedimenti di protezione già validi per la loro malattia prima della pandemia. È tuttavia importante, in caso di domande, discutere la situazione con il pediatra.

Se vostro figlio presenta sintomi di malattia, telefonate immediatamente al pediatra. (FAQ\_Contagio e rischi)

Leggendo la risposta dell'UFSP, ci si accorge subito che essa è decisamente inadeguata rispetto alla domanda: manca, infatti, l'informazione più rilevante, e cioè non si dice se un bambino con malattia preesistente corra o meno un rischio maggiore di decorso grave in caso di contagio da Covid-19. Il testo potrebbe essere adeguato solo in risposta a una domanda simile a *Mio figlio è affetto da una malattia preesistente: come devo comportarmi in caso di contagio da covid-19?*, dato che non si dice nulla sul maggiore o minore rischio in caso di contagio ma si forniscono solamente indicazioni piuttosto generiche sul comportamento da tenere (alcune di queste, come il rivolgersi tempestivamente al pediatra, tra l'altro considerabili valide non solo per i bambini con patologie concomitanti).

Di seguito si proporranno alcuni esempi in cui emergono chiaramente dei problemi relativi alla segmentazione del testo e alla gerarchizzazione delle sue informazioni dal punto di vista tematico-referenziale e logico-argomentativo. Un primo esempio è il seguente:

(16) D: Il coronavirus può essere trasmesso attraverso il sangue?

R: Non ci sono elementi per sostenere che il coronavirus possa essere trasmesso attraverso il sangue e perciò è estremamente improbabile che una sua trasmissione avvenga con le donazioni di sangue. (FAQ\_Contagio e rischi)

La risposta, per come è formulata, è in questo caso sì pertinente (nel senso che almeno si fornisce l'informazione principale richiesta, e cioè che no, il coronavirus non può essere trasmesso tramite sangue) ma risulta decisamente inadeguata dal punto di vista della logica testuale: la ragione principale è l'eccessivo rilievo dato al movimento argomentativo di tipo consecutivo *in fieri* (segnalato da un connettivo "pesante" come *perciò*), il quale tende a qualificare come gerarchicamente dominante, in modo non giustificato, la seconda parte dell'enunciato<sup>15</sup> (*e perciò è estremamente improbabile che una sua trasmissione avvenga con le donazioni di sangue*). Data la domanda, era anzitutto preferibile in questo caso mantenere la segmenta-

<sup>15</sup> Cfr. Ferrari (2014: 161).

zione in due enunciati autonomi che troviamo nelle versioni tedesca e francese del testo (esempi 16b e 16c):

(16b) D: Können Coronaviren über das Blut weitergegeben werden?

R: Es gibt keine Anhaltspunkte, dass das Coronavirus über Blut übertragen werden kann. Die Übertragung des Virus über Blutspenden ist deshalb äusserst unwahrscheinlich. (FAQ\_ Ansteckung und Risiken)

(16c) D : Les coronavirus peuvent-ils être transmis par le sang ?

R: Rien ne laisse supposer que le coronavirus puisse être transmis par le sang. La transmission du virus via les dons de sang est donc très peu vraisemblable. (FAQ\_ Infection et risques)

Inoltre, per evitare il rischio di dare rilievo eccessivo a un'informazione di fatto secondaria, sarebbe stato più opportuno collegare il contenuto semantico dei due enunciati (vale a dire l'improbabilità di trasmissione del coronavirus tramite sangue e il basso rischio di infezione delle donazioni) tramite una relazione come l'esemplificazione, la quale ha l'effetto di qualificare come subalterno il secondo elemento (Ferrari 2014: 161), e lasciare invece all'inferenza del lettore il nesso di natura consecutiva:

(16d) D: Il coronavirus può essere trasmesso attraverso il sangue?

R: Non ci sono elementi per sostenere che il coronavirus possa essere trasmesso attraverso il sangue. È estremamente improbabile, *ad esempio*, che una sua trasmissione avvenga con una donazione di sangue.

Un secondo esempio di inadeguatezza testuale nel modo in cui nella risposta è organizzata è il seguente:

(17) D: Perché devo mettermi in quarantena nonostante il mio test sia negativo?

R: *Un risultato negativo del test non esenta dall'obbligo di quarantena. A determinate condizioni può ridurre la durata a partire dal settimo giorno. Informazioni al riguardo sono disponibili sulla pagina Isolamento e quarantena.*

In linea di principio un risultato negativo del test non esenta dall'obbligo di quarantena perché dopo l'infezione sono necessari alcuni giorni prima di poter accertare la presenza del virus. Il virus deve moltiplicarsi a sufficienza nella cavità orale prima di poter essere rilevato mediante striscio faringeo.

*Pertanto*, è possibile che siate già portatori del virus al momento del test. *Tuttavia*, dato che il virus non si è moltiplicato a sufficienza, non è ancora possibile accertarne la presenza. In questo caso il test risulterebbe positivo solo dopo alcuni giorni.

*Pertanto*, per proteggere le altre persone dovete mettervi in quarantena anche in caso di risultato negativo del test. (FAQ\_Quarantena e isolamento)

In questo caso, il testo è mal costruito sotto diversi punti di vista. Anzitutto, c'è poca attenzione nella gestione degli impliciti: il primo enunciato

codifica in modo esplicito e ridondante un'informazione che è già presupposta nella domanda (e cioè che il test negativo non esenta dall'obbligo di quarantena). Il testo risulta poi inadeguato nella sua *dispositio* tematica: nel primo capoverso, oltre al primo enunciato ridondante, si forniscono informazioni – sulla possibilità di ridurre la quarantena – la cui natura secondaria rende poco appropriato il loro posizionamento all'interno del testo. Per recuperare l'informazione più saliente (vale a dire la ragione per cui il test negativo non esenta dalla quarantena), occorre attendere il secondo capoverso; più opportuno sarebbe stato optare per una *dispositio* diversa, mettendo in posizione incipitaria le informazioni più salienti<sup>16</sup> e solo dopo, eventualmente, quelle meno pertinenti rispetto al tema globale della domanda. A queste problematiche che riguardano la *dispositio* e la gerarchizzazione delle informazioni se ne aggiungono altre, sempre di tipo testuale. Nell'estratto riportato in (17) si può notare in particolare l'accumulo di connettivi logico-argomentativi (*quindi, pertanto* – ripetuto una seconda volta a breve distanza – e *tuttavia*). La concatenazione di più relazioni logiche esplicite a breve distanza tra loro – specie se dense dal punto di vista del ragionamento, come la consecuzione e la concessione – complica sensibilmente l'attività di ricostruzione del significato complessivo del testo (cfr. Ferrari 2022) e dunque andrebbe per quanto possibile evitata.

Si consideri, ancora, la FAQ seguente, in cui si chiede il motivo per cui la guarigione dopo due dosi di vaccino non sia segnalata sul Certificato Covid come una terza dose di richiamo:

(18) D: Sono completamente vaccinato e, a causa di una infezione successiva alla vaccinazione, vengo considerato come se avessi ricevuto la vaccinazione di richiamo. Perché sul mio certificato per la vaccinazione figurano 2/2 e non 3/3 dosi?

R: *Non si possono combinare vaccinazione e guarigione in un solo certificato. La vaccinazione e la guarigione vengono documentate in certificati separati. Nel caso in cui abbiate ricevuto due dosi di vaccino, sul vostro certificato sarà indicato «2/2». Per la terza dose vi figurerà l'indicazione «3/3». La guarigione non può essere contata come dose aggiuntiva. Tuttavia, per la guarigione può essere rilasciato un certificato separato. La procedura per richiedere il certificato per la guarigione è spiegata alla pagina Ottenimento e validità del certificato COVID. [...] (FAQ\_Certificato Covid)*

Anche in questo caso, siamo di fronte a un testo non ottimale. La risposta è caotica nella sua *dispositio* tematica e logica e, di nuovo, alcuni elementi sono ridondanti: in apertura si dice che vaccinazione e guarigione non possono essere combinate in unico certificato; poi che vengono

<sup>16</sup> Come del resto viene normalmente suggerito dalle guide alla redazione di testi istituzionali (cfr. Cortelazzo/Pellegrino 2003: 35)

documentate in certificati separati. I due enunciati successivi ricordano che con la seconda dose sul proprio certificato si avrà indicato “2/2”, e con la terza “3/3”. Poi si aggiunge che la guarigione non può essere contata come dose aggiuntiva e che tuttavia, come già ripetuto poco prima, può essere documentata in modo separato. Dopodiché, si forniscono informazioni su come ottenere tale certificato alternativo.

Oltre alla *dispositio* non del tutto appropriata a ciò che si intende comunicare e alla ridondanza di alcuni elementi, un altro problema che emerge da (18) – e che caratterizza molte delle domande frequenti federali – è l'eccessiva segmentazione del testo. Uno stesso contenuto denotativo può essere espresso da un singolo enunciato o da due (o più) enunciati: nei testi analizzati si sceglie (quasi) sempre la seconda opzione, anche se ciò non è giustificato da ragioni testuali. Come ben si vede da (18), l'assenza costante di una strutturazione interna all'enunciato impedisce di gerarchizzare le informazioni, lasciando al lettore il difficile compito di individuare quali siano quelle in primo piano e quali invece siano sullo sfondo dal punto di vista comunicativo. Dall'iper-segmentazione in brevi enunciati autonomi giustapposti tra loro deriva un testo piatto, semplice dal punto di vista sintattico ma potenzialmente molto carente, come accade in questo caso, dal punto di vista della sua organizzazione testuale.

A proposito della segmentazione in enunciati autonomi laddove sarebbe stato meglio accorpare le informazioni in un unico enunciato, si paragoni infine il testo seguente (19) con una sua possibile riformulazione (19b):

(19) D: Mio figlio si è ammalato di nuovo coronavirus. C'è il rischio che sviluppi una sindrome infiammatoria (MIS-C o PMIS)?

R: Raramente, dopo una malattia da nuovo coronavirus nei bambini e negli adolescenti fino a 19 anni è riscontrata una malattia infiammatoria, denominata sindrome infiammatoria multisistemica (MIS-C) o Pediatric Multisystem Inflammatory Syndrome (PMIS). [...]

*La malattia, oltre a un cattivo stato di salute generale, può presentare anche febbre, disturbi gastrointestinali, eruzioni cutanee e congiuntiviti. I pediatri conoscono questo quadro clinico e in questi casi prescrivono ulteriori esami e i trattamenti necessari. Se vostro figlio presenta i suddetti sintomi, contattate il vostro pediatra. [...]* (FAQ\_Bambini e scuole)

(19b) [...] La malattia, oltre a un cattivo stato di salute generale, può presentare anche febbre, disturbi gastrointestinali, eruzioni cutanee e congiuntiviti. Se vostro figlio presenta questi sintomi, contattate il vostro pediatra, il quale prescriverà gli esami e i trattamenti necessari.

La riformulazione proposta risulta, secondo il giudizio di chi scrive, più chiara e più adeguata dal punto di vista testuale. La ragione principale è che si evita di codificare in un enunciato autonomo un'informazione secondaria e del tutto superflua: che i pediatri conoscano il quadro clinico

può essere lasciato all'inferenza del lettore. Inoltre, la riformulazione “accorpata” in (19b) ha il vantaggio di evitare il salto tematico che c'è nell'originale (in cui il sintagma *i pediatri* introduce in posizione topicale un referente non attivo nella memoria testuale del lettore) e alcune riprese anaforiche non particolarmente felici (*questi casi, suddetti sintomi*).

#### 4.2 Scelta del connettivo e riprese anaforiche

A questa breve panoramica delle problematiche che riguardano, da varie angolature, la segmentazione del testo nelle sue unità e la loro gerarchizzazione si possono aggiungere alcune osservazioni su altri aspetti testuali, di carattere più puntuale.

Vi sono anzitutto casi – e siamo entro la dimensione logico-argomentativa del testo – in cui la scelta del connettivo impiegato nella traduzione italiana non è pienamente adeguata ad esprimere la relazione logica che viaggia tra due unità testuali. Si consideri l'esempio seguente:

(20) D: La somministrazione della vaccinazione può provocare il risultato positivo di un test?

R: No. La vaccinazione non può provocare la positività di un test PCR o di un test antigenico rapido.

*Di fatto*, l'mRNA o il DNA iniettato con la vaccinazione nell'organismo e la proteina prodotta in seguito non sono rilevate né da un test PCR né da un test antigenico rapido. I test rilevano altre componenti del virus.

Se risultate positivi al test dopo la vaccinazione, siete stati contagiati dal coronavirus prima che si sia sviluppata la protezione vaccinale. Oppure, potreste essere stati contagiati malgrado la vaccinazione. *Di fatto*, nessuna vaccinazione offre una protezione assoluta. In rari casi, i test possono dare falsi positivi. (FAQ\_Vaccinazione)

In (20) *di fatto* non è la scelta più felice per segnalare un legame logico-argomentativo che in entrambi i casi è di motivazione, come peraltro emerge in modo trasparente dalla versione tedesca della stessa risposta:

(20b) D: Kann durch Verabreichung der Impfung ein positives Testresultat hervorgehoben werden?

R: Nein. Die Impfung kann kein positives PCR- oder Antigenschnelltest-Resultat ergeben.

*Denn* die mRNA bzw. DNA, welche durch die Impfung in den Körper gelangt und das in der Folge produzierte Protein werden durch die PCR- oder Antigen-Schnelltests nicht nachgewiesen. Die Tests weisen andere Komponenten des Virus nach.

Falls Sie nach der Impfung positiv getestet werden, haben Sie sich mit dem Coronavirus angesteckt, bevor der Impfschutz aufgebaut war. Oder Sie haben sich trotz der Impfung angesteckt. *Denn* keine Impfung gibt einen hundertprozentigen Schutz. In seltenen Fällen kann auch ein Test fälschlicherweise positiv ausfallen. (FAQ\_Impfung)

Si è poi già accennato in chiusura del paragrafo precedente ad alcuni problemi relativi alla gestione delle riprese anaforiche. A tal proposito, si veda un ultimo esempio particolarmente interessante:

(21) D: Ho un certificato medico attestante l'impossibilità di farmi vaccinare. Come posso frequentare i luoghi che prevedono la limitazione dell'accesso al 3G, 2G o 2G+?

R: Se non potete farvi vaccinare per motivi medici, avete bisogno di un certificato medico che confermi tale impossibilità.

Per frequentare i luoghi con limitazione dell'accesso al 3G, dovete presentare un certificato che attesta il risultato negativo di un test. Per frequentare i luoghi con limitazione dell'accesso al 2G o 2G+, dovete presentare sia il certificato medico sia un certificato che attesta il risultato negativo di un test.

L'esenzione dall'obbligo della mascherina nei luoghi con limitazione dell'accesso al 2G+ non vale per *queste persone*, per le quali sono infatti necessarie particolari misure di protezione, come l'uso della mascherina e il rispetto della distanza. (FAQ\_Certificato Covid)

In (21) si sceglie in modo felice di utilizzare nella risposta l'allocutivo *voi*: una scelta, questa, molto adatta all'interno di una struttura che simula uno scambio domanda-risposta. Se però si opta per questa strategia, occorrerebbe mantenerla in modo sistematico per tutto il testo: lo scarto tra il deittico *voi* e la ripresa anaforica tramite il sintagma *queste persone* crea senz'altro difficoltà nel recupero dell'antecedente da parte del lettore; più opportuno sarebbe stato ricordare la necessità di utilizzare la mascherina e di rispettare la distanza interpersonale mantenendo lo stesso allocutivo.

## 5. Conclusioni

Come sono, dunque, le FAQ federali svizzere in lingua italiana sulla pandemia? Alla luce di quanto osservato nei paragrafi precedenti, la risposta deve necessariamente tener conto dei diversi livelli di analisi.

Si è anzitutto visto come le domande frequenti pubblicate sul sito dell'Ufficio federale della sanità pubblica siano contraddistinte da scelte lessicali indirizzate per quanto possibile verso l'impiego di parole di uso comune (come mostra l'alta percentuale di sostantivi appartenenti al lessico di base), evitando tecnicismi non necessari e riformulando – spesso sfruttando come sede testuale l'inciso – quelli inevitabili di ambito medico-biologico. Considerando la finalità 'divulgativa' e l'ampio ed eterogeneo pubblico a cui le FAQ si rivolgono, queste scelte che tendono alla chiarezza e a un registro medio sembrano essere del tutto adeguate.

Dal punto di vista sintattico, l'analisi quantitativa condotta da Writexp conferma in modo inequivocabile l'evidente semplicità che si percepisce anche a una prima lettura dei testi. Le FAQ federali rispettano infatti tutti i



KPI (*Key Performance Indicators*) sintattici della chiarezza: periodi molto brevi, forte predilezione per enunciati monofrasali, scarsa propensione all'accumulo di complementi indiretti. Si è anche visto come le nominalizzazioni pesanti (quelle che evocano un'azione o un evento con un sostantivo) siano piuttosto rare. L'unico aspetto morfosintattico che per certi versi è in controtendenza con i tratti appena citati è la presenza non trascurabile di participi presenti: non sono tantissimi, ma potrebbero senz'altro essere evitati.

Alla notevole semplicità lessicale e sintattica corrisponde, tuttavia, una testualità non sempre ottimale. Da questa prospettiva, si è visto che i problemi più significativi riguardano l'organizzazione del testo-risposta rispetto a come è formulata la domanda. Come mostrato, può accadere che la risposta non sia pienamente pertinente rispetto alla domanda; oppure, che il testo non sia segmentato e gerarchizzato in modo adeguato rispetto a quanto si vuole comunicare. A queste criticità se ne aggiungono altre – comunque significative – che riguardano la gestione della micro-testualità sul piano tematico-referenziale (in particolare per quanto riguarda le riprese anaforiche) e logico-argomentativo (scelta dei connettivi e accumulo di relazioni dense dal punto di vista argomentativo).

Nel complesso, l'analisi proposta in questo contributo conferma quanto già osservato negli altri lavori già citati sull'italiano federale svizzero: l'attenzione, da parte dei redattori e dei traduttori, alla semplicità della lingua è davvero visibile (e apprezzabile), e ciò contribuisce senz'altro alla "felicità" comunicativa dei testi istituzionali svizzeri. Ma si è visto che la chiarezza di un testo dipende anche da "ingredienti" testuali: è in questi aspetti che le FAQ federali sulla pandemia – ottime dal punto di vista strettamente linguistico – potrebbero essere migliorate.

## Bibliografia

- Acerboni, Giovanni/Panunzi, Alessandro (2020), *La scrittura professionale*, in Baldi, Benedetta (a cura di), *Comunicare ad arte. Per costruire contenuti e promuovere eventi*, Bologna, Zanichelli, 221-236.
- Canavese, Paolo (2020), *Anglicismi nell'italiano normativo elvetico: Estensione e natura del fenomeno*, in «Revista De Llengua i Dret, Journal of Language and Law», 74, 18-37.
- Carlevaro, Annalisa (2023, in questo volume), *La pandemia nei giornali della Svizzera italiana: alcune considerazioni sul lessico*, 273-289.
- Chierichetti, Luisa (2006), *La divulgación de los textos jurídicos: el caso de las FAQ sobre derecho de autor*, in Calvi, Maria Vittoria/Chierichetti, Luisa (a cura di), *Nuevas tendencias en el discurso de especialidad*, Bern, Peter Lang.
- Cortelazzo, Michele (2021), *Il linguaggio amministrativo*, Roma, Carocci.

- Cortelazzo, Michele/Pellegrino, Federica (2003), *Guida alla scrittura istituzionale*, Roma-Bari, Laterza.
- De Mauro, Tullio (2006), *Il linguaggio della Costituzione*, in *Costituzione della Repubblica Italiana, con l'introduzione di Tullio De Mauro e una nota storica di Lucio Villari*, Torino, UTET.
- De Mauro, Tullio/Chiari, Isabella (2016), *Nuovo vocabolario di base della lingua italiana*, <https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana>.
- Ferrari, Angela (2014), *Linguistica del testo*, Roma, Carocci.
- Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Zampese, Luciano (2021), *Le strutture del testo scritto. Teoria e esercizi*, Roma, Carocci.
- Ferrari, Angela (2021), *Per una valutazione dell'italiano amministrativo svizzero. Verso una sistemazione delle problematiche testuali*, in «Lingue e culture dei media», V. 5 N. 1.
- Ferrari, Angela (2022), *Dall'Italia alla Svizzera, ma sempre in prospettiva testuale. Osservazioni sulla lingua dei comunicati stampa del Cantone Ticino e del Cantone dei Grigioni*, in D'Aguianno, Daniele/Fortunato, Maria/Piro, Rosa/Tarallo, Claudia (a cura di), *Studi in onore di Rita Librandi*, Firenze, Cesati, 433-444.
- Ferrari, Angela (2023, in questo volume), *La lingua delle schede informative istituzionali. La chiarezza tra lessico, sintassi e testualità*, 113-131.
- Ferrari, Angela/Piantanida, Giovanni (2023, in questo volume), *La chiarezza sintattica dei testi istituzionali ticinesi con obiettivo informativo. Una prima valutazione sintattica con metodologia automatica*, 99-111.
- Kilgarriff, Adam/Rychlý, Pavel/Smrž, Pavel/Tugwell, David (2004), *Itri-04-08 the sketch engine. Information Technology*.
- Korzen, Iørn (2023, in stampa), *Complessità e densità testuale in italiano e in danese. Dati empirici basati su diverse tipologie testuali*, in De Cesare, Anna-Maria/Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *Forme della scrittura italiana contemporanea in prospettiva contrastiva. La componente testuale*, Firenze, Cesati.
- ITTIG/Accademia della Crusca (2011, a cura di), *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*.
- Palermo, Massimo (2017), *Italiano scritto 2.0*, Roma, Carocci.
- Peruzzo, Katia (2022), *COVID-19-Related FAQs as a Form of Online Institutional Communication: An Exploratory Study*, in «Lingue Culture Mediazioni – Languages Cultures Mediation (LCM Journal)», [S.l.], v. 9, n. 2, 61-80.
- Piemontese, Maria Emanuela (1991), *Scrittura e leggibilità: «Due parole»*, in Cortelazzo, Michele (a cura di), *Scrivere nella scuola dell'obbligo*, Firenze, La Nuova Italia, Quaderni del Giscel/8, 151-167.
- Piemontese, Maria Emanuela (1996), *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid.
- Sciumbata, Floriana (2022), *Manuale dell'italiano facile da leggere e da capire. Come scrivere testi semplici per persone con disabilità intellettive e difficoltà di scrittura*, Firenze, Franco Cesati Editore.
- Serianni, Luca (2003), *Italiani scritti*, Bologna, Il Mulino.
- Vellutino, Daniela (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, Bologna, Il Mulino.

Al di qua della chiarezza:  
alcune fragilità linguistiche dei testi informativi  
(con esempi tratti dai comunicati stampa dei Grigioni)  
*Angela Ferrari, Università di Basilea*

### *1. Introduzione*

Abbiamo visto quanto i testi istituzionali svizzeri in lingua italiana con obiettivo informativo siano attenti alla chiarezza della comunicazione: lo abbiamo osservato in generale, con l'aiuto di un'analisi automatica, ragionando sulla morfosintassi; lo abbiamo mostrato in modo dettagliato riguardo alle schede informative e alle domande frequenti, di cui abbiamo esaminato, oltre alla morfosintassi, anche il lessico e la testualità. Evidentemente, questo non può tuttavia significare che siano perfetti. Come già rilevato in altra sede, e al di là dei testi relativi alla Covid, uno dei problemi principali è quello testuale, vale a dire la gestione concettuale e linguistica dei vari legami semantici tra periodi (tematici e logico-argomentativi, o ancora delle gerarchie informative in prospettiva macro- e micro-testuale; cfr. Ferrari 2021). Ciò non sorprende, essendo certamente la testualità l'aspetto della scrittura più difficile da controllare. Un secondo problema – questo, sì, più sorprendente – riguarda le approssimazioni lessicali, sintattiche e interpuntive: che vanno assolutamente evitate, poiché creano uno sgradevole effetto di trascuratezza, che mal si sposa con l'ufficialità dei testi.

In questo lavoro, vorrei mostrare alcune di queste approssimazioni, a volte veri e propri errori, portando esempi concreti e ragionando su di essi. Per individuarli, ho riunito una decina di comunicati stampa relativi alla Covid emanati dal Cantone dei Grigioni, per un totale di quasi 50000 parole (febbraio 2020-settembre 2022). Ho scelto i testi dei Grigioni perché dal punto di vista linguistico sono tendenzialmente più fragili di quelli ticinesi o confederali, e ciò per evidenti ragioni sociolinguistiche: in particolare, sono immersi in un contesto in cui domina il tedesco e hanno una diffusione nettamente più circoscritta degli altri. Il senso del mio lavoro non è puntare il dito su una classe di testi piuttosto che su un'altra, ma, opportunisticamente, sfruttare un bacino di testi che

forniscono dati per illustrare le problematiche riscontrate più frequentemente, anche fuori dall'area grigionese.

Procederò tematizzando essenzialmente due livelli linguistici. Il primo è quello interpuntivo, guardando anche al suo dialogo con il lessico funzionale (§ 2); il secondo riguarda la costituzione sintattico-semantiche del periodo (§ 3). Farò riferimento alla sola versione italiana dei testi, senza indagare sistematicamente – ma in alcuni casi sarà utile – se i problemi riscontrati derivino o meno dal tedesco. Il plurilinguismo istituzionale svizzero autorizza – a livello federale addirittura impone – a trattare il testo in italiano come un testo ufficiale a sé.

## 2. *Approssimazioni interpuntive*

Nel corpus di testi esaminato – ma il dato può essere generalizzato – la componente linguistica più trascurata è senz'altro la punteggiatura: certamente perché la scrittura istituzionale grigionese deriva massicciamente da quella tedesca, la cui interpunzione è molto lontana da quella usuale in italiano; ma anche perché si tratta di un dispositivo linguistico a cui si tende a non prestare attenzione in quanto lo si considera irrilevante dal punto di vista comunicativo. E invece si tratta di un livello linguistico di grande importanza; usare male la punteggiatura crea anzitutto un evidente effetto di incuria, ma c'è di più: può rivelarsi un vero e proprio intralcio all'interpretazione.

Malgrado quanto si possa ingenuamente pensare dati i pochi elementi che la compongono, l'interpunzione non è una componente linguistica semplice e lineare: si caratterizza piuttosto per una grande complessità. Lo mostra il fatto che se volessimo ridurla a un sistema rigido di regole che miri a coprire tutte le varietà di scrittura, prenderebbero il sopravvento le eccezioni e le eccezioni delle eccezioni (Ferrari/Lala 2011). Dal punto di vista comunicativo, la punteggiatura persegue due obiettivi fondamentali: aiuta a individuare la struttura sintattica della frase, e concorre a costruire e a mettere in scena l'architettura semantica del testo (Ferrari *et al.* 2018). Ciò si traduce in sicure e inderogabili regolarità positive e negative, ma anche in zone in cui c'è facoltatività; non si tratta tuttavia – mai – di una discrezionalità *tout court*: l'assenza, la presenza, il tipo di segno prescelto incidono sulla costruzione del senso del testo, e gli effetti possono essere adeguati o inadeguati. Per usare la punteggiatura bisogna insomma “avere in mano” tutte le raffinatezze della costruzione sintattica della frase e, contemporaneamente, dell'architettura semantica del testo in costruzione.

In questo quadro, risulta chiaro quanto la punteggiatura sia difficile da

controllare e quanto facile sia incappare in usi non (del tutto) adeguati. Nei punti seguenti, vorrei proporre una carrellata di approssimazioni d'impiego che ho riscontrato nel corpus di riferimento, ma che si trovano naturalmente anche in altri testi istituzionali svizzeri in lingua italiana.

2.1 La punteggiatura, nella sua globalità, ha una sistemazione gerarchica oramai stabilizzata. Così, se desidero segmentare una sequenza introdotta dai due punti in sotto-unità, non sceglierò il punto, che è di livello superiore, ma selezionerò il punto e virgola (o addirittura la virgola se le unità fossero più brevi). Ciò non succede nel testo seguente, dove i due elementi che specificano l'espressione *i seguenti provvedimenti* chiusa dai due punti sono separati dal punto:

(1) A seguito della situazione molto tesa nei reparti di terapia intensiva, l'Ufficio dell'igiene pubblica fa un appello accorato affinché i provvedimenti di protezione vigenti vengano sistematicamente rispettati, al fine di garantire l'assistenza sanitaria. In particolare si applicano incondizionatamente i seguenti provvedimenti: mantenere le distanze, indossare la mascherina, lavarsi accuratamente le mani, arieggiare regolarmente i locali. Evitare i contatti e mantenere un comportamento rispettoso durante le attività del tempo libero e nella cerchia familiare e tra amici sono provvedimenti altrettanto efficaci. Solo se tutti i provvedimenti attualmente in vigore vengono rispettati e attuati in maniera sistematica sarà possibile evitare misure incisive nei prossimi giorni e nelle prossime settimane. Ciò richiede una grande disciplina da parte della popolazione e degli ospiti. (28.12.2021)

Si noti peraltro che la scelta del punto impedisce al lettore di capire al primo colpo d'occhio che gli ultimi due periodi del testo non sono elementi della lista che specifica ciò che precede i due punti. Meglio sarebbe stato dunque che al posto del primo punto ci fosse un punto e virgola. A proposito del quale, si noti *en passant* che in tutto il corpus ne ho riscontrati solo 7, e tutti in chiusura di elementi che costituiscono una lista verticale. Eppure, il punto e virgola è un prezioso alleato della chiarezza.

2.2 In italiano, quando il costituente circostanziale in prima posizione è ampio, si tende a chiuderlo con una virgola, il che facilita il *parsing* sintattico e segnala in modo chiaro l'articolazione informativa del periodo. Ora, molto spesso questa virgola manca, e si possono creare difficoltà di lettura. Qui di seguito alcuni esempi rappresentativi:

(2) Conformemente alla legge sulla protezione della popolazione una situazione è considerata «straordinaria» quando i mezzi dei comuni e del Cantone non sono sufficienti per far fronte ai compiti che spettano loro, oppure quando un gran numero di persone è coinvolto. (13.03.2020)

(3) Per quanto riguarda tutte le altre manifestazioni e in tutti i negozi i responsabili sono invitati a provvedere al rispetto delle regole di igiene e della distanza sociale. (13.03.2020)

(4) Sei mesi dopo l'inizio del lockdown sono 25 le imprese ad aver fatto ricorso a una fideiussione solidale cantonale. (1.10.2020)

(5) Per perdite di guadagno dovute al coronavirus sono state erogate prestazioni pari a 41,9 milioni di franchi (stato 18 settembre 2020). (1.10.2020)

Nel caso seguente, l'assenza della virgola che chiude il circostanziale porta con sé un periodo piuttosto ampio con una totale assenza di punteggiatura:

(6) Insieme a partner del settore e con il coinvolgimento dell'Ufficio dell'igiene pubblica il Gruppo d'interesse turismo dei Grigioni sta pianificando inoltre eventi informativi in dieci destinazioni con lo scopo di richiamare l'attenzione sull'importanza e sull'attuazione di misure di protezione e su ulteriori misure. (1.10.2020)

Qui, data la presenza della parentesi tonda, l'effetto potrebbe sembrare meno fastidioso:

(7) In stretto accordo con l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) il Cantone ha adottato tutte le misure necessarie a prevenire la trasmissione del virus ad altre persone. (27.02.2020)

La mancanza di questo tipo di virgola va invece considerata un vero e proprio errore quando l'elemento circostanziale – se non brevissimo – ha la forma di una subordinata costruita attorno a un verbo:

(8) Da quando Confederazione e Cantoni hanno adottato provvedimenti volti a contenere la diffusione del coronavirus l'economia grigionese ha beneficiato di una serie di misure di sostegno statali. (1.10.2020)

(9) A seguito dell'avvenuta omologazione del vaccino di Moderna si prevede di coinvolgere anche i medici di famiglia nel processo di vaccinazione. (14.01.2021)

(10) Dato che sono disponibili elevate quantità di vaccino è possibile eliminare la suddivisione per fasce di età. (26.05.2021)

2.3 In italiano, quando un costituente sintattico – che non si riduca a una, due, tre parole – occupa una posizione interna alla frase, è bene racchiuderlo tra due virgole. Queste aiutano a identificare la struttura della frase, che in loro assenza potrebbe essere di non immediata lettura, o addirittura ambigua. Penso al caso seguente, in cui senza virgole si potrebbe pensare che *nel settore della ristorazione* sia una specificazione di *per via del coronavirus*:

(11) Questi sistemi permettono di identificare gli ospiti nonché di gestire meglio il fatto che per via del coronavirus nel settore della ristorazione i posti sono limitati. (14.10.2020)

Quanto ho appena detto si applica *a fortiori* al periodo seguente, che presenta un inciso costruito attorno a una frase subordinata particolarmente complessa:

(12) L'offerta turistica caratterizzata da numerosi sentieri escursionistici e percorsi per mountain bike, ma anche da eccezionali proposte nel settore alberghiero e della ristorazione ha incontrato il favore di numerosi ospiti svizzeri. (1.10.2020)

Ma questo esempio è particolarmente complicato e il suo assetto interpuntivo in realtà non si aggiusta con la sola inserzione delle due virgole negli spazi indicati. A complicare le cose interviene la presenza di una virgola interna all'inciso a ridosso della congiunzione *ma*. L'inserzione delle due virgole negli spazi segnalati sopra metterebbe infatti in scena una sequenza di segmenti sullo stesso piano laddove di fatto vi è una gerarchia sintattico-semantica. Nel caso di (12), meglio racchiudere l'inciso tra due linee; oppure optare decisamente per due periodi eliminando l'inciso (il che però non è del tutto felice dal punto di vista dell'architettura del testo).

Il testo seguente ha una complessità sintattico-interpuntiva che andrebbe in qualche modo risolta. Si torna di fatto al caso della mancanza della virgola a chiusura del circostanziale in prima posizione, complicato tuttavia dalla copresenza, all'interno di esso, di due relative coordinate:

(13) A un incontro promosso dal direttore dell'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni, Rudolf Leuthold, e a cui hanno partecipato il medico cantonale, Marina Jamnicki, e i responsabili di diversi uffici pubblici si è discussa la situazione sul fronte del diffondersi del Coronavirus. (24.02.2020)

Dal punto di vista sintattico, il sintagma *un incontro* è seguito da una relativa complessa composta da una prima relativa con verbo implicito e da una seconda relativa con verbo coniugato. In italiano, le relative sono racchiuse da virgole quando sono semanticamente appositive, quando aggiungono cioè informazioni non necessarie per individuare il referente del nome che precede; non presentano invece virgole se sono restrittive, cioè necessarie dal punto di vista referenziale. Ora, in questo caso siamo di fronte a un collegamento restrittivo (come sapere senza le relative qual è l'incontro di cui si parla?) e dunque la punteggiatura non ci vuole, cosa che il testo rispetta. L'inappuntabilità della scelta per quanto riguarda la norma non dà tuttavia risultati comunicativi felici, da una parte per via delle due apposizioni racchiuse tra virgole e dall'altra per la lunghezza del sintagma preposizionale *A un incontro promosso dal direttore dell'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni, Rudolf Leuthold, e a cui hanno partecipato il medico cantonale, Marina Jamnicki, e i responsabili di diversi uffici pubblici*. Sarebbe stato senz'altro più adeguato chiudere il sintagma con una

virgola. La quale, va detto per puntigliosità, non è (dunque) una virgola che chiude l'inciso, ma una virgola che chiude il circostanziale ampio che inaugura il periodo.

2.4 Se la manifestazione interpuntiva della subordinata circostanziale che apre il periodo è chiara – ci vuole sostanzialmente sempre una virgola che chiude –, la situazione è più complessa quando essa segue la reggente. In questo caso, la virgola può esserci o non esserci, e il criterio da seguire è di carattere informativo. Non si mette la virgola quando reggente e subordinata costituiscono una singola unità informativa (*Quando vieni? Vengo quando posso*); la si seleziona nel caso in cui le unità siano due (*Come stai? Sto bene, anche perché è tornata Maria*). La distinzione non è sempre facile da determinare, ma nella maggior parte dei casi la situazione è chiara.

Così per esempio, nel caso seguente la virgola ci vorrebbe, perché siamo chiaramente di fronte a due informazioni autonome che si aggiungono l'una all'altra:

(14) Una linea telefonica (Infoline) è a disposizione della popolazione come pure sono pubblicate le domande frequenti e le informazioni per i professionisti della sanità. (24.02.2020)

Ma il problema che si riscontra più frequentemente è quello contrario: presenza di virgole laddove non ci dovrebbero stare. Ciò è dovuto molto probabilmente al fatto che in tedesco la virgola compare obbligatoriamente ogni volta che c'è una subordinata qualunque sia il suo grado di indipendenza informativa. Pensiamo all'esempio seguente:

(15) Alle persone oltre i 65 anni e alle persone appartenenti a gruppi classificati come a rischio e che pertanto sono particolarmente esposte al rischio di complicazioni, tali da poter mettere in pericolo la loro vita, si consiglia vivamente di:

- assistere bambini e adolescenti;
- prendere parte a manifestazioni pubbliche o private;
- utilizzare i mezzi di trasporto pubblici. (13.03.2020)

Qui la sequenza *tali da poter mettere in pericolo la loro vita* permette di capire quali siano *le complicazioni*, e non può dunque essere staccata con una virgola da quanto precede.

C'è una forte integrazione informativa anche nell'esempio seguente, in cui la prima virgola andrebbe tolta:

(16) L'autorità cantonale competente può autorizzare manifestazioni in via eccezionale, se interessi pubblici preponderanti lo richiedono, ad esempio manifestazioni per l'esercizio dei diritti politici. (13.03.2020)

E lo stesso vale per il testo riportato qui sotto:



(17) È stato intensificato anche lo scambio tra associazioni economiche e l'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni, affinché le informazioni e le prescrizioni disponibili, ma anche le richieste del settore economico possano essere discusse. (1.10.2020)

Da notare *en passant* che c'è materia di riflessione anche per quanto riguarda la costituzione sintattico-interpuntiva interna della subordinata finale: quel *ma anche* che colora l'aggiunta di un valore oppositivo è veramente una buona scelta? E non ci vorrebbe una virgola dopo la parola *economico*?

2.5 Un'altra interessante questione interpuntiva riguarda la combinazione della virgola con le congiunzioni coordinanti. Va notato anzitutto un dato notevole: nel corpus analizzato non ho rinvenuto nessuna associazione della virgola con la congiunzione *e*. È un'assenza da ricondurre senz'altro alle regole interpuntive tradizionali impartite nelle aule scolastiche, ma che di fatto non ha ragione di essere. Questa virgola – oramai pienamente diffusa nell'italiano contemporaneo, anche in scritture controllate – è di fatto preziosa, perché da una parte aiuta a mettere chiarezza nella costruzione sintattica del periodo e dall'altra offre un rilievo comunicativo a determinate informazioni. Si pensi per il primo aspetto a un esempio fittizio come *Maria è andata al mare, e Francesco e Luigi in montagna*; e per il secondo a *Oggi ho molto apprezzato Maria, e persino Francesco*.

Affrontare il tema delle congiunzioni coordinanti porta inevitabilmente a parlare di *nonché*, la cui presenza nella scrittura istituzionale svizzera è abnorme (Lala 2022): basti pensare che nel corpus a cui si appoggia la mia analisi compare ben 23 volte, e che ci sono periodi in cui la troviamo due volte:

(18) Presso questo centro di vaccinazione pop-up, da lunedì a venerdì dalle ore 10 alle ore 14 e dalle ore 15 alle ore 19 *nonché* il sabato dalle ore 10 alle ore 16 sarà possibile ricevere la prima e la seconda dose *nonché* la dose di richiamo di tutti e tre i vaccini omologati. (25.11.2021)

*Nonché* è una congiunzione dal sapore fortemente burocratico, che nei vocabolari (vedi Treccani) viene ricondotto a un uso letterario o amministrativo. Ed infatti guide eccellenti come quella legata alla Crusca intitolata *Guida alla redazione dei testi amministrativi* dicono:

Per rendere più comprensibile il testo è bene evitare termini o locuzioni *come all'uopo, testé, altresì, nonché, onde e ove* con valore ipotetico, il pronome allocutivo *Ella*, l'uso negativo di *alcuno* invece di *nessuno*, la formula *addì* o addirittura latinismi rari come *ostensibile* (cioè mostrabile) e formule latine come *de iure* (cioè di diritto) e *de facto* (cioè di fatto). (Regola 12, rilievo mio)

Da parte mia, direi che *nonché* non debba sparire del tutto, in modo inappellabile; ma che occorra comunque limitarlo fortemente alle configurazioni in cui ha una funzione chiarificante e disambiguante. Ciò succede in particolare nei casi in cui siamo di fronte a una sequenza di congiunzioni copulative *e*, in particolare se di livello sintattico diverso, come nei testi seguenti:

(19) Il Cantone dei Grigioni vuole sostenere al meglio l'economia e il turismo in questa difficile situazione. A questo scopo il Governo ha allestito una Task Force composta da rappresentanti del Dipartimento dell'economia pubblica e socialità, del Dipartimento delle finanze e dei comuni *nonché* della Banca Cantonale Grigione. (13.03. 2020)

(20) A integrazione del tracciamento dei contatti esistente sarà quindi attuata una strategia di vaccinazione e di test cantonale con nove centri di vaccinazione e di test regionali *nonché* campagne di test nelle aziende e nelle scuole, attuate a cadenza regolare e su vasta scala. (14.01.2021)

In questa prospettiva, la congiunzione *nonché* è invece inutile e fastidiosa nei casi che seguono:

(21) Una ventina i casi sospetti nel Cantone dei Grigioni: gli accertamenti sono in corso. Oltre ai due casi confermati, in tutto il Cantone vi sono attualmente circa 20 casi non confermati *nonché* sette casi risultati negativi. Le analisi vengono effettuate presso i laboratori indicati dalla Confederazione. (27.02.2020)

(22) Per definire in modo adeguato delle misure che producano effetti in un'ottica di medio e lungo termine, il Dipartimento dell'economia pubblica e socialità (DEPS) ha lanciato due sottoprogetti coordinati tra loro in collaborazione con le organizzazioni mantello dell'economia grigionese *nonché* con il Gruppo d'interesse turismo dei Grigioni. (1.10.2020)

(23) Questi sistemi permettono di identificare gli ospiti *nonché* di gestire meglio il fatto che per via del coronavirus nel settore della ristorazione i posti sono limitati. (14.10.2020)

Per quanto riguarda la combinazione della congiunzione con la virgola, si legge:

La congiunzione coordinativa con valore aggiuntivo *nonché* di per sé, a rigor di sintassi, assolve la funzione, per l'appunto, di congiungere ciò che precede con ciò che segue, senza che vi sia pertanto bisogno di replicare la virgola tipica della coordinazione asindetica. Ciò detto, mettere la virgola non è... reato, e da secoli: insomma, si può. (Treccani)

In linea con le indicazioni viste qui sopra, dei 23 *nonché* riscontrati nel corpus 19 sono senza virgola e 4 con. Ecco un esempio per caso (appena visto qui sopra per altre ragioni):

(24) Per definire in modo adeguato delle misure che producano effetti in un'ottica di medio e lungo termine, il Dipartimento dell'economia pubblica e socialità (DEPS) ha lanciato due sottoprogetti coordinati tra loro in collaborazione con le organizzazioni mantello dell'economia grigionese *nonché* con il Gruppo d'interesse turismo dei Grigioni. (11.10.2020)

(25) L'istituto decide in merito alle eccezioni (visite per pazienti in situazioni straordinarie: genitori di bambini, partner di partorienti, *nonché* stretti familiari di persone in fin di vita o di pazienti bisognosi di assistenza). (13.03.2020)

Al di là della presenza di *nonché*, non può passare inosservato l'esempio seguente, traballante sia dal punto di vista interpuntivo che da quello sintattico:

(25) Da metà marzo 2020 la Cassa di disoccupazione dei Grigioni *nonché* gli uffici di pagamento delle due casse sindacali UNIA e SYNA a Coira hanno erogato indennità per lavoro ridotto a poco meno di 4500 imprese per un importo pari a 160 milioni di franchi. (1.10.2020)

2.6 Quelli esemplificati nei punti precedenti non sono che i problemi interpuntivi più ricorrenti, passibili di essere incasellati in categorie. Ce ne sono naturalmente altri più specifici, in cui ad essere straniante non è solo la scelta interpuntiva ma quella sintattico-interpuntiva *in toto*. Penso a un caso come il seguente.

(26) I team di vaccinazione mobili che attualmente si occupano di vaccinare gli ospiti delle case per anziani e di cura in tutto il Cantone, nelle prime due settimane sono stati in grado di somministrare circa 200 vaccinazioni al giorno. (14.01.2021)

Qui troviamo una virgola tra soggetto e predicato che secondo norma non ci dovrebbe stare. Se la si toglie, la situazione tuttavia non migliora per via della presenza del circostanziale *nelle prime due settimane*, che non si capisce a quale elemento si colleghi. La soluzione consiste sì nel togliere la virgola, ma anche nello spostare il sintagma circostanziale all'inizio del periodo, racchiudendolo idealmente con una virgola.

### 3. *Approssimazioni sintattico-semantiche*

Le approssimazioni riscontrate nel corpus riguardano, come detto, anche il livello sintattico-semanticco. Si incontrano scelte preposizionali inadeguate, costruzioni linguistiche sintatticamente sbagliate, espressioni non adatte dal punto di vista del registro o poco comprensibili, articolazioni sintattico-testuali fuorvianti. Nei punti seguenti illustrerò questi fenomeni cercando di raggrupparli, anche se le categorie sono qui piuttosto porose.

3.1 In questa prospettiva, un caso notevole riguarda la costruzione interna dei sintagmi preposizionali, in particolare la scelta delle preposizioni e delle locuzioni preposizionali che li reggono:

(27) A un incontro promosso dal direttore dell'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni, Rudolf Leuthold, e a cui hanno partecipato il medico cantonale, Marina Jamnicki, e i responsabili di diversi uffici pubblici si è discussa *la situazione sul fronte del diffondersi del Coronavirus*. (24.02.2020)

L'impiego di *sul fronte di* seguito dal deverbale *diffondersi* sembra estraneo alla lingua italiana, come mostra il fatto che una mia veloce ricerca in Internet ne ha individuata una sola occorrenza, quella del comunicato stampa citato qui sopra; e lo stesso dato emerge crucialmente anche da altri sondaggi. Si tratta probabilmente di un'estensione inadeguata del corretto *sul fronte del Coronavirus*, che troviamo immediatamente sopra, nel *lead* del comunicato stampa:

(28) Le autorità grigionesi hanno convocato lunedì mattina un incontro a Haldenstein per discutere *la situazione sul fronte del Coronavirus*.

Uno slittamento d'uso che si presta a discussione lo abbiamo nell'estratto seguente:

(29) Nel Cantone dei Grigioni due persone sono risultate *infette da coronavirus COVID-19*. (27.02.2020)

Un conto è il caso in cui *infette da coronavirus* trova posto all'interno di un sintagma nominale (*due persone infette da coronavirus si sono presentate al pronto soccorso*); un altro conto è quello in cui l'espressione è un costituente predicativo del verbo, come nell'esempio sopra. Non passi inosservata inoltre l'inadeguatezza semantica della combinazione *coronavirus COVID-19*.

Non è brillante neppure l'uso di *a seguito di* che riscontriamo nel sottotitolo seguente:

(30) Certificati gratuiti a seguito di test nelle aziende (25.11.2021)

3.2 Vi sono naturalmente approssimazioni grammaticali che vanno oltre il sintagma. In alcuni casi, siamo di fronte a veri e propri errori di sintassi. Un primo esempio è dato dal testo seguente, in cui i membri della coordinazione che segue i due punti non sono – diversamente da come dovrebbero esserle – omogenei; i primi due sono sintagmi nominali, l'ultimo è una proposizione con verbo implicito:

(31) L'obiettivo è quello di contribuire a fare in modo che gli attori turistici si preparino al meglio all'imminente stagione invernale: *rispetto dei piani di protezione, consigli e*

*scambio di esperienze durante l'attuazione, nonché come procedere in presenza di casi sospetti tra gli ospiti o i collaboratori.* (14.10.2020)

Inciampa nella coordinazione di elementi non omogenei anche il seguente periodo:

(32) Si continua però a raccomandare *la vaccinazione e di rispettare le regole relative all'igiene e al comportamento come protezione da un eventuale contagio.* (9.02.2022)

Vediamo ancora l'esempio che segue:

(33) Gli ulteriori sviluppi economici, sia nel settore turistico sia in quello industriale, dipenderanno *dalla situazione epidemiologica legata alla COVID-19* e dalle misure statali a ciò associate. (1.10.2020)

Qui la ripresa di *la situazione epidemiologica legata alla COVID-19* con il pronome *ciò* non è adeguata: ci vorrebbe il pronome *essa* perché il sintagma antecedente è singolare e femminile e tratta il referente come un'entità individuale.

Approssimazioni sintattico-semantiche a volte fanno il paio con una colloquialità non del tutto adeguata in testi ufficiali (*la giusta distanza*):

(34) La giusta distanza dalle altre persone è fondamentale. (13.03.2020)

Lo stesso vale per la frase seguente, che la versione successiva, se pure non perfetta, migliora decisamente:

(35) *Con collaboratori dell'Ufficio dell'igiene pubblica* e il sostegno dei membri della protezione civile, *il contact tracing è ben preparato.* (14.01.2021)

(36) *Con la collaborazione dell'Ufficio dell'igiene pubblica* e il sostegno dei membri della protezione civile, *il processo di tracciamento dei contatti è stato preparato bene.*

Rientra in questa categoria anche l'ampio periodo riportato in (37):

(37) I test nelle aziende per ospedali, cliniche, offerte per la cura e l'assistenza stazionarie a pazienti lungodegenti e persone anziane, servizi di cura e assistenza a domicilio (Spitex), studi medici, studi dentistici, studi di fisioterapia, farmacie, centri abitativi per persone disabili, strutture residenziali per bambini e adolescenti (fatta eccezione per i centri abitativi nel settore della formazione professionale di base, delle scuole medie superiori nonché del grado terziario), strutture di custodia collettiva diurna e penitenziari continueranno a essere eseguiti fino alla fine di febbraio. (9.02.2022)

Da notare vi è anzitutto l'ampiezza del soggetto sintattico, che è costituito da ben 75 parole e che rende il testo inutilmente compatto. Ma c'è di più. L'approssimazione sintattico-lessicale dei costituenti del soggetto, di cui, in particolare nella parte iniziale, è difficile capire le connessioni. È come se a chi scrive fosse sfuggito il controllo della struttura.

3.3 Particolari configurazioni sintattico-semantiche possono essere poco felici non solo perché sono costruite in modo approssimativo o presentano errori vistosi, ma anche perché, benché piuttosto corrette dal punto di vista grammaticale, sono problematiche dal punto di vista comunicativo e testuale. L'inadeguatezza della sintassi non è solo formale, può avere anche un carattere funzionale. Mi occupo ora di quest'ultimo aspetto, proponendo alcuni esempi significativi, senza mirare a sistemazioni teoriche.

Il primo esempio è dato dal periodo finale che chiude il capoverso proposto, di cui – anche se inserito nel comunicato stampa *in toto* – si fa fatica a capire il contenuto:

(38) La campagna estiva di Grigioni Vacanze ha contribuito a pubblicizzare attivamente i Grigioni nella competizione a livello svizzero per attirare ospiti svizzeri. La campagna con le simpatiche icone della pubblicità Gian & Giachen si è distinta sensibilmente dagli altri messaggi veicolati. L'offerta turistica caratterizzata da numerosi sentieri escursionistici e percorsi per mountain bike, ma anche da eccezionali proposte nel settore alberghiero e della ristorazione ha incontrato il favore di numerosi ospiti svizzeri. *Nei Grigioni gli ospiti hanno potuto trascorrere vacanze con la distanza e l'individualità desiderate.* (1.10.2020)

Un po' più chiare sono le versioni tedesca e grigionese, semanticamente molto diverse da quella italiana. Resta comunque il fatto che neppure le versioni tedesca e romancia di *trovare individualità* esprimono in modo del tutto felice quello che vorrebbero dire:

(39) In Graubünden fanden die Gäste genügend Distanz und Individualität.

(40) En il Grischun han ils giasts chattà avunda distanza ed individualità.

Nel tipo di «patologie di scrittura» che sto esaminando, trova spazio anche il testo seguente:

(41) Le misure di comunicazione hanno l'obiettivo di indurre i cittadini svizzeri che normalmente trascorrono le vacanze invernali all'estero al caldo, a soggiornare nei Grigioni. *La campagna si svolgerà soprattutto sui canali online e attirerà l'attenzione sul fatto che nei Grigioni ci sono sole e spazio a volontà. In questo modo si continuerà a tenere conto delle condizioni particolari.* (14.10.2020)

Non è difficile indovinare che cosa il testo voglia dire (siccome c'è spazio a volontà, si possono facilmente rispettare le norme imposte dalla pandemia); la forma linguistica dei periodi in rilievo non è tuttavia adeguata, non permette all'espressione connettiva *in questo modo* di operare semanticamente come dovrebbe, cioè di agganciarsi al concetto veicolato da *spazio a volontà*. Senza contare poi la scelta di parlare di *condizioni particolari*, senza specificare.

È interessante, in altro modo, anche il caso seguente:

(42) I centri, che in sostanza si basano sulle infrastrutture degli ospedali, permettono di testare sia persone sintomatiche sia persone asintomatiche e *sono destinati a un duplice utilizzo (vaccinazione e test)*. (14.01.2021)

Se i centri sono destinati, per quanto riguarda la Covid, a vaccinare e a fare test, che bisogno c'è di parlare genericamente di *duplice utilizzo* e di aprire una parentesi per dire quale sia, presentando peraltro l'informazione più importante in secondo piano e come facoltativa dal punto di vista comunicativo?

Fa riflettere anche la logica sottesa a questo breve estratto, composto da un'asserzione e da una richiesta:

(43) È possibile annunciarsi per una vaccinazione in qualsiasi momento. Tutte le persone che desiderano vaccinarsi sono invitate ad annunciarsi adesso. (26.05.2021)

Data la sequenza prescelta, l'espressione *in qualsiasi momento* sembra infatti collidere con *adesso*. Sarebbe stato meglio invertire l'ordine dei periodi, e – soluzione ancora migliore – aggiungere *della giornata*:

(44) Tutte le persone che desiderano vaccinarsi sono invitate ad annunciarsi adesso. È possibile annunciarsi per una vaccinazione in qualsiasi momento della giornata.

A una prima lettura non è del tutto facile capire quale sia il ragionamento portato avanti dal testo seguente. Il problema sta soprattutto nell'ultimo periodo:

(45) L'attribuzione di priorità in base all'età può essere eliminata, dato che al momento attuale la maggior parte delle persone sopra i 45 anni che si sono annunciate ha ricevuto l'appuntamento per le vaccinazioni. L'attribuzione di priorità secondo fasce di età *aveva* l'obiettivo di evitare decorsi gravi di COVID-19. Le evidenze raccolte negli ultimi mesi mostrano che il rischio di decorsi gravi cresce con l'avanzare dell'età, ragione per cui queste fasce di popolazione hanno avuto accesso prioritario alla vaccinazione. (26.05.2021)

Sintomatica della struttura logico-argomentativa poco perspicua del testo è la scelta del presente indicativo, il quale – non essendo in linea con l'imperfetto precedente – farebbe pensare a una connessione con il primo periodo, mentre invece il suo contenuto lo lega al penultimo.

Quando l'obiettivo di un testo è una comunicazione chiara, facilmente comprensibile per tutte e tutti, non si sta troppo a badare alla ripetizione lessicale ravvicinata. Ma questo non vuol dire che le ripetizioni vadano bene sempre; dipende da quale è la loro distribuzione sintattica, da qual è il loro rilievo informativo, dalla densità del ragionamento *in fieri* ecc. Nel caso seguente, non sono molto felici, e l'effetto è quello di una certa sciatteria:

(46) Le persone che sono state *vaccinate* dal medico di famiglia sono pregate di annullare eventuali appuntamenti o preiscrizioni presso i centri di *vaccinazione*, affinché sia più agevole pianificare gli appuntamenti. Al fine di evitare doppi appuntamenti (centro di *vaccinazione* / studio del medico di famiglia), chi desidera *vaccinarsi* è pregato di disiscriversi dal servizio di *vaccinazione* presso i centri di *vaccinazione*, se ha ricevuto un appuntamento per la *vaccinazione* presso un medico di famiglia. (26.05.2021)

Piuttosto approssimativa è anche la scelta di *questa offerta* qui di seguito:

(47) Il Cantone ha finora potuto somministrare già 8100 dosi di richiamo a persone over 65. *Questa offerta* sarà ora ulteriormente potenziata. (25.11.2021)

Il fatto che il Cantone dei Grigioni abbia potuto somministrare finora 8100 dosi di richiamo a persone over 65 non è un'offerta, è un fatto. Se ciò è stato possibile, è effettivamente perché prima c'è stata l'offerta: ma questa è un'informazione implicita, la cui ripresa con *questa offerta* non è adeguata.

#### 4. Conclusioni

L'elenco dei tipi di approssimazioni interpuntive e sintattiche – solo formali, formali e semantiche, formali e testuali – potrebbe continuare ancora. Quando si scrive, muovendosi in particolare tra italiano e tedesco come nei Grigioni, e lavorando spesso in fretta, gli errori possono scappare. Questo non sorprende e non intacca, come dicevo nell'introduzione, la buona, a tratti ottima, qualità dei testi istituzionali che sono stati destinati ai cittadini durante i due primi, difficili, anni della pandemia. Malgrado ciò, occorre tuttavia fare di tutto per evitarli, perché creano un effetto di trascuratezza che certo non giova alla causa dell'italiano ufficiale svizzero. Ce ne invidiano tutti la chiarezza; perché rischiare di intaccare la valutazione positiva disseminando errori qua e là? Sarebbe un peccato se si dicesse – come mi è capitato di sentire – che gli svizzeri sono chiari ma non sanno l'italiano.

#### Bibliografia

- Ferrari, Angela (2021), *Per una valutazione delle "patologie testuali" dell'italiano amministrativo svizzero*, in «Lingue e culture dei media», 5, 1.
- Ferrari, Angela/Lala, Letizia (2011), *Les emplois de la virgule en italien contemporain. De la perspective phono-syntaxique à la perspective textuelle*, in Favriaud, Michel (a cura di), *Ponctuation(s) et architecturation du discours à l'écrit, Langue Française 172/4*, Paris, Larousse/Armand Colin, 53-68.



- Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Longo, Fiammetta/Pecorari, Filippo/Rosi, Benedetta/Stojmenova, Roska (2018), *La punteggiatura italiana contemporanea. Un'analisi comunicativo-testuale*, Roma, Carocci.
- Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Zampese, Luciano (2021), *Strutture del testo scritto. Teoria, esercizi*, Roma, Carocci.
- Ferrari, Angela/Piantanida, Giovanni (2023, in questo volume), *La chiarezza sintattica dei testi istituzionali ticinesi con obiettivo informativo. Una prima valutazione sintattica con metodologia automatica*, 99-111.
- Lala, Letizia (2022), *Il connettivo nonché nella Costituzione svizzera: note su un uso reiterato*, in Ferrari, Angela/Lala, Letizia/Pecorari, Filippo (a cura di), *L'italiano dei testi costituzionali. Indagini linguistiche e testuali tra Svizzera e Italia*, Alessandria, Edizioni dell'Orso.



La Lingua facile: uno strumento comunicativo  
per le istituzioni durante la pandemia

*Martina Oleggini, Pro Infirmis*

*Michela Luraschi, Pro Infirmis*

## 1. Introduzione

La maggioranza delle persone con disabilità è nella società senza esserci realmente e senza farne parte veramente. Conservano sempre un sentimento di estraneità. L'impressione di appartenere è non appartenere. Nello stesso tempo dentro e fuori: sulla soglia, in situazione liminale.

(Charles Gardou, *Nessuna vita è minuscola*, 2015)

Comprendere significa muoversi nel tempo, nello spazio e nella società; significa agire e decidere.

In Svizzera sono circa 800'000 le persone che statisticamente si considera abbiano difficoltà nella lettura. Aggiungiamo un altro dato: nel nostro paese una persona su cinque ha una disabilità. Per queste persone la partecipazione sociale, culturale e politica è a volte preclusa, a volte molto compromessa. Questo è un dato di fatto in Svizzera e a dimostrarlo vi è anche un rapporto dell'Onu che nella primavera 2022 ha valutato lo stato dell'attuazione della *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità* (CDPD) ratificata nel 2014, purtroppo con risultati molto negativi. Il diritto alla partecipazione è sancito nella Convenzione, ma è anche sancito nella nostra Costituzione. Al di là delle leggi, ogni essere umano dovrebbe avere diritto di avere un posto nella società, di partecipare, con le proprie competenze e i propri strumenti, di fare delle scelte. Per alcune persone tutto ciò è più complicato. Compito della società è quello di mettere a disposizione mezzi e strumenti affinché queste barriere siano il più possibile abbattute.

Disporre di informazioni accessibili e comprensibili, informazioni tecniche ed essenziali al quotidiano, utili alla vita nella società, ludiche e di svago per alcune persone – un numero importante di cittadine e cittadini – costituisce un punto di partenza per sentire di appartenere e partecipare alla società. Rendere queste informazioni accessibili è un dovere della

società. La comunicazione istituzionale non è esclusa da questi ambiti informativi: comprendere le informazioni scritte divulgate dallo Stato è infatti essenziale per la popolazione e lo diventa ancora di più in tempo di pandemia.

Come comunicare affinché il maggior numero di persone possa comprendere le informazioni scritte che lo Stato diffonde? La domanda che lo Stato si è posto durante il periodo della pandemia da SARS-CoV-19 rientra nella problematica più ampia dell'accesso alle informazioni per le persone con disabilità.

Nel corso del seguente articolo verranno brevemente presentate le origini e la diffusione della Lingua facile, il suo utilizzo in contesti culturali e nazionali diversi e il suo scopo. Questo strumento sarà poi contestualizzato nell'ambito della Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità e nel contesto politico svizzero e ticinese.

## 2. *La Lingua facile*

Oggi la scrittura rappresenta un elemento fondamentale nella nostra società: attraverso le costruzioni linguistiche sono definiti leggi, valori, norme, economia, religione, educazione, scienza, politica, ecc. (Lindholm/Vanhatalo 2021: 11). Una parte importante della popolazione ha però difficoltà a leggere e comprendere un'informazione scritta.

Nell'introduzione al testo *Handbook of Easy Languages in Europe* gli autori Camilla Lindholm e Ulla Vanhatalo affermano, riferendosi al programma internazionale di valutazione e analisi delle competenze degli adulti – PIAAC<sup>1</sup> –, che una grande percentuale di persone in Europa necessita di un linguaggio facilitato nella vita quotidiana, ad esempio nell'interazione con le autorità (*idem*: 12). La Lingua facile è dunque uno strumento volto a permettere la partecipazione e prevenire l'esclusione sociale.

Al fine di comprendere cos'è, come funziona e a chi è rivolto questo strumento, è utile ripercorrere brevemente le sue origini e conoscere la sua diffusione.

### 2.1 *Origini*

Riguardo all'origine della Lingua facile, vi sono due punti di vista. Da una parte si è detto – ma non ci sono riferimenti bibliografici sicuri – che

<sup>1</sup> *The Programme for the International Assessment of Adult Competencies* (PIAAC), <https://www.oecd.org/skills/piaac/>.

questo linguaggio si sia sviluppato attorno agli anni '70 negli Stati Uniti all'interno di movimenti di autoderminazione delle persone con disabilità che rivendicavano un modo di scrivere più accessibile a tutti e il diritto alla formazione continua anche per le persone con disabilità intellettiva o difficoltà di apprendimento. Dall'altra parte, pubblicazioni come quelle di Floriana Sciumbata (2022) e di Nicola Rabbi (2020) mostrano come la Lingua facile si sia sviluppata nel quadro del dibattito sulla semplificazione linguistica, soprattutto della lingua burocratica, che a partire dalla seconda metà del XX secolo si è sviluppato in Europa. Gli autori in generale concordano che il primo esempio di testo in Lingua facile, in Europa, è stato pubblicato in Svezia nel 1968 (Sciumbata 2022: 21) e si tratta dell'adattamento sperimentale di un romanzo. A partire da questo momento, prima nei paesi nordici e man mano a scendere in tutta Europa, si è diffuso il concetto di Lingua facile soprattutto grazie al progetto Pathways promosso e guidato dall'associazione Inclusion Europe che, collaborando con associazioni nazionali, ha sviluppato e tradotto in molteplici lingue le *Linee guida per un linguaggio accessibile*. Lo scopo principale di questo progetto, svoltosi nel primo quindicennio degli anni 2000, era quello di creare delle linee guida standard europee per scrivere in Lingua facile, e del materiale di base per la formazione permanente e continua per le persone con disabilità (Sciumbata 2022: 22).

### 2.1.1 La nascita dei servizi di Lingua facile in Svizzera

La realtà multiculturale, plurilinguistica e federale della Svizzera ha fatto sì che l'utilizzo della Lingua facile cominciasse in momenti diversi nelle varie regioni del paese. La Lingua facile è infatti apparsa in un primo tempo nell'area germanofona, influenzata dalla cultura dei paesi limitrofi che già avevano fatto i primi passi verso l'utilizzo più o meno diffuso di questo linguaggio. Si è poi diffusa in Romandia per approdare infine nella Svizzera Italiana ed in particolare in Ticino. Questa diffusione per zone linguistiche e a tappe è stata recensita da Parpan *et al.* (2021: 576-577) nel capitolo riguardante la Svizzera dell'opera *Handbook of Easy Languages in Europe*:

- 2014: apertura della prima agenzia di traduzione in Lingua facile tedesca da parte di Wohn Werk Basel;
- 2015: apertura del primo ufficio di traduzione in Lingua facile tedesca da parte di Pro Infirmis a Zurigo;
- 2017: apertura del primo ufficio di traduzione in Lingua facile francese da parte di Pro Infirmis a Friburgo;
- 2019: apertura del primo ufficio di traduzione in Lingua facile italiana da parte di Pro Infirmis a Bellinzona.

Oggi per la lingua tedesca sono più numerose, rispetto a quelle qui indicate, le agenzie di traduzione che propongono anche elaborazioni in Lingua facile.

## 2.2 *Lingua facile: un cambio di paradigma*

«Capire è bello. Farsi capire è un dovere di chi si esprime». Queste parole di Maria Chiara Moskop-Janner, linguista e ricercatrice presso l'Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, riportateci da Michela Luraschi in *Lingua facile: uno strumento inclusivo* (2021) esprimono in modo sintetico e chiaro i principi di fondo della Lingua facile.

Linguaggio semplice, linguaggio facilitato, linguaggio facile da capire e da leggere, linguaggio semplificato, lingua esplicitata, scrittura controllata, ecc. Tutti questi termini utilizzati per parlare di Lingua facile, indipendentemente da quello scelto, significano rendere accessibile e fruibile una comunicazione scritta. Come ci dice Nicola Rabbi, giornalista e specialista della Lingua facile, scrivere semplice significa portare attenzione al destinatario. Essere consapevoli del messaggio che si vuole trasmettere e del pubblico cui è rivolto (Rabbi 2020).

Cosa significa dunque rendere un testo accessibile e fruibile? La Lingua facile, così abbiamo scelto di chiamarla come *Pro Infirmis*, è un processo di trasformazione, di traslazione di un messaggio nella sua forma ma non nel senso che gli appartiene e che si vuole comunicare (Luraschi 2021: 74). Trasformando lo scritto si vuole rendere la comunicazione accessibile ad un numero più ampio di persone, che potranno, da sole o accompagnate, appropriarsi del testo e del messaggio in esso contenuto con più facilità. Facilità non vuol dire per forza da soli: talvolta la comprensione profonda di un'informazione richiede una mediazione. La Lingua facile si pone dunque come uno strumento di facilitazione per il singolo ma anche come supporto a disposizione di coloro che accompagnano, perché, come ci dice Rabbi (2020: 17), «se la scrittura controllata ha la caratteristica di essere accessibile ad un pubblico di lettori in difficoltà, non può essere nemmeno una formula magica che accontenti tutti».

Scrivere facile richiede di essere consapevoli del messaggio che si vuole trasmettere e domandarsi chi è il destinatario del testo, quali sono le sue competenze, il suo bagaglio socio-culturale, le sue origini, la sua età, ecc. Più chi scrive è cosciente di chi sia il suo lettore, più il testo risulterà comprensibile. La Lingua facile non è una lingua statica. Al contrario, pur mantenendo alcune caratteristiche di base che vedremo più avanti, si adatta nella scelta delle parole, nella lunghezza delle frasi e nella spiegazione di

concetti che non possono essere dati per scontati. Essa adegua dunque il suo livello linguistico al pubblico a cui si rivolge.

Non esistendo un quadro di riferimento specifico per la Lingua facile, ci si basa solitamente a seconda delle esigenze sui livelli più basilari di comprensione del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER):

– Livello A1 – comprensione molto facile

Si utilizzano termini comuni e di uso quotidiano. Le frasi sono corte, la grammatica è semplice. Possono essere utilizzate immagini per facilitare la comprensione. È necessario ripetere i termini inseriti nel testo.

– Livello A2 – comprensione facile

Le informazioni contenute nel testo sono dettagliate per facilitare la comprensione del lettore. Il testo è organizzato in modo logico. Questo livello permette alle persone di comprendere i principali contenuti di un documento.

– Livello B1 – comprensione media

Questo livello richiede una conoscenza e una padronanza di termini e argomenti comuni. È particolarmente utile quando ci si rivolge al grande pubblico. L'utilizzo di un gergo specifico è comunque evitato.

Dopo aver scelto il livello linguistico più consono, il processo di trasformazione prosegue con un'attenta analisi del testo che determinerà la struttura della riscrittura. In secondo luogo, si lavorerà sulla forma, semplificando sintassi e lessico nel rispetto delle regole di base comuni a tutti e tre i livelli linguistici.

Le regole di semplificazione si declinano poi in funzione del livello scelto (A1, A2, B1) e quindi del destinatario. A questo punto, l'abilità di colui che effettua questa trasformazione è centrale perché scrivere facile non è facile. I soli veri alleati di chi scrive in Lingua facile sono l'esercizio e la consapevolezza di chi sono i destinatari.

La sfida è quella di trovare un modo più facile per dire quello che si vuole comunicare. Non si tratta di impoverimento linguistico, né di narrazione per l'infanzia, ma di un lavoro sulla modalità di comunicazione in modo tale che il maggiore numero di persone possa veramente comprendere tutto quello che vogliamo trasmettere.

La semplificazione di un testo richiede quindi che il destinatario ne identifichi con facilità il messaggio centrale. Si applica una sorta di "pulizia" dei dettagli, chiarendo gli elementi necessari a strutturare le proposizioni. Le frasi divengono scorrevoli, leggere, brevi. Redigere in Lingua facile richiede di evitare formule, termini e descrizioni non necessarie. Questa scelta non è un mancare di stile, ma una forma di rispetto verso chi legge, evitando inciampi e complicazioni nella comprensione (cfr. Luraschi 2021: 75).

Quando si parla di semplificazione, è necessario non pensare che questo significhi una riduzione della lunghezza del testo: un testo in Lingua facile non sarà infatti più breve. Scrivere facile comporta spiegare concetti difficili e non dare per scontato che il lettore abbia delle conoscenze pregresse sul tema in questione. È infatti essenziale che il lettore trovi la maggior parte delle informazioni necessarie a comprendere ciò che il testo vuole comunicare direttamente all'interno di esso, senza dover ricorrere ad altre fonti. Di conseguenza, come ci dice Luraschi (2021), è imperativo fare una selezione dei contenuti e tralasciare ciò che non è essenziale, ma piuttosto di contorno. Questo perché una «sovrabbondanza di informazioni può essere scoraggiante» (Rabbi 2020: 17). Il lettore deve potersi destreggiare senza ostacoli nel testo.

### 2.3 I destinatari

Sviluppatisi per far fronte a un bisogno di accesso alle informazioni e quindi alla possibilità di meglio partecipare e di autodeterminarsi delle persone con disabilità intellettiva, la Lingua facile, nelle sue varie accezioni, si pone come strumento utile anche per chi ha difficoltà di lettura dovute a ragioni diverse: un percorso migratorio, dunque una lingua diversa da quella del luogo di vita; una scolarizzazione non lineare o interrottasi prematuramente; una perdita di competenze dovuta all'inutilizzo o all'avanzare dell'età; l'insorgenza di una patologia nel corso della vita; una disabilità intellettiva declinata in una o più forme, ecc. Tra le 800'000 persone che si stima, in Svizzera, abbiano difficoltà di lettura troviamo quelle sopra elencate ed anche altre.



Fig.1. I destinatari della Lingua facile



Tutte queste persone beneficiano della Lingua facile accedendo alle informazioni in maniera più diretta, senza la paura di affrontare un testo denso di contenuti e parole ostiche. Allo stesso modo, un testo in Lingua facile può essere approcciato anche da coloro che non avrebbero difficoltà con un testo standard ma che approfittano di una lettura diversa: più lineare e didattica.

#### *2.4 Possibili utilizzi e regole essenziali*

La Lingua facile può essere utilizzata in forme diverse: quale forma utilizzare dipende dal tipo di comunicazione, dallo scopo di questa e dal destinatario. Il servizio di Lingua facile italiana di Pro Infirmis propone principalmente tre vie (cfr. Luraschi 2021: 76):

- Un solo testo in Lingua facile

Un testo può essere redatto o trascritto in Lingua facile ed essere reso disponibile unicamente in questa forma. Questo accade quando ci si riferisce ad un pubblico specifico (persone con difficoltà di lettura o di comprensione) ma anche quando si tratta di un argomento di utilità generale, rivolto ad un pubblico ampio. Un linguaggio semplice è quindi adatto a tutti i lettori. Esempio: il sito web di Salute sessuale svizzera (l'organizzazione mantello svizzera dei centri specializzati in salute sessuale, partner dell'Ufficio federale della sanità pubblica) ha deciso di creare le pagine "emergenze" in cui sono presentati diversi temi unicamente in Lingua facile.

- Due testi: l'originale e uno in Lingua facile

Il testo è divulgato nella sua forma originale e in Lingua facile. Esempio: il Museo Vincenzo Vela ha tradotto i fogli di sala della sua esposizione permanente. All'entrata del museo, sono a disposizione del pubblico le due versioni.

- Un testo in Lingua facile a sostegno del documento ufficiale:

Un testo in lingua standard, complesso, viene sostenuto da un testo in Lingua facile che ne spiega le parti più articolate ed importanti, o ne riassume il contenuto. Esempio: Pro Infirmis ha creato una spiegazione in Lingua facile dell'accordo di lavoro che viene stipulato tra una persona beneficiaria di rendita invalidità e un datore di lavoro nell'ambito del progetto inAzienda (inserimenti nel mercato del lavoro libero per persone con rendita d'invalidità intera). Il testo in Lingua facile è un supporto, una spiegazione del contratto originale, che resta il documento valido dal punto di vista formale.

Oltre a queste tre principali forme esistono poi forme miste o progettate su misura poiché la Lingua facile è uno strumento in evoluzione che si adatta ai bisogni di comunicazione senza però perdere di vista il suo obiettivo principale e le sue regole di base.

Scrivere in Lingua facile prevede che chi redige il testo abbia chiaro in mente qual è l'obiettivo della comunicazione, che cominci sempre il testo dal suo messaggio principale e che nel redigerlo rispetti queste regole di base:

- Utilizzare parole facili da capire, di uso comune;
- Spiegare le parole difficili;
- Fare esempi, prendendo spunto dal quotidiano se possibile;
- Non usare metafore;
- Non usare parole straniere;
- Evitare le abbreviazioni e le sigle;
- Utilizzare i verbi in forma attiva;
- Parlare direttamente alla persona;
- Fare frasi brevi.

Non meno importante è la presentazione del testo, che deve apparire “pulito” e quindi seguire le seguenti regole:

- Dimensioni di scrittura adeguate (possibilmente non meno di 14 pt per un livello A2 e di minimo 12 pt per un livello B1);
- Spaziatura adeguata;
- Grafica pulita e regolare (per risolvere possibili problemi di testualità aggiungere eventuali spazi tra un paragrafo e l'altro);
- Andare a campo ad ogni nuova frase;
- Usare immagini o fotografie concrete a sostegno del testo (se la grafica lo permette)
- Limitare l'uso dei colori.

Per la scrittura in Lingua facile italiana, le regole di base, sono state tradotte dall'Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale (ANFFAS) nel quadro del progetto di Inclusion Europe Pathways II; queste sono poi state analizzate e approfondite da Floriana Sciumbata, il cui *Manuale dell'italiano facile da leggere e da capire* (2022) costituisce una buona guida per chi vuole apprendere questo tipo di scrittura.

### *2.5 La revisione dei testi da parte delle persone beneficiarie della Lingua facile*

Al di là delle regole e del quadro linguistico a cui si riferisce la Lingua facile, la sua caratteristica principale sta nel coinvolgimento delle persone che hanno difficoltà a comprendere un testo scritto. Oltre ad essere beneficiarie dei testi, esse sono chiamate ad avallare il lavoro di elaborazione in Lingua facile. Le indicazioni di Inclusion Europe sono chiare: è necessario che le persone con disabilità intellettiva o con difficoltà nel comprendere un testo scritto verifichino il lavoro di traduzione. Il principio è a sua volta

chiaro: niente su di noi (per noi) senza di noi. Il linguaggio semplificato è uno strumento ideato e realizzato con le persone con disabilità intellettive; per principio, dunque, non può essere svolto senza la loro partecipazione. Il Servizio di Lingua facile italiana di Pro Infirmis si avvale del sostegno di un gruppo di rilettrici e rilettrici che si sono formati per il lavoro di revisione dei testi. La loro esperienza va però oltre le regole linguistiche:

Le rilettrici e i rilettrici dicono di essere molto interessati e sostengono che questo ruolo abbia portato ricchezza nella loro vita: «Leggendo testi diversi, si imparano tante cose, e viene voglia di provare cose nuove, approfondire dei temi», e ancora «ricevere e capire informazioni permette di sviluppare un pensiero critico, avere idee e opinioni». Per alcune persone, questo lavoro ha permesso di migliorare le proprie competenze in lettura e nell'espressione verbale: aspetti importanti per la crescita individuale (Luraschi 2021: 77).

La voce di queste persone porta immediatamente al concetto di partecipazione. La Lingua facile è un veicolo, uno strumento che permette a molte persone di partecipare in modo più attivo alla vita pubblica, sia essa sociale, culturale, politica, ecc. Capire, potersi informare, costruire ed esprimere un'opinione, sono aspetti della vita necessari per il processo di autodeterminazione di ogni individuo. Ogni persona prende parte alla società – è parte di essa – e, in maniera diversa secondo le proprie caratteristiche e secondo i propri interessi, partecipa a costruirla. È un diritto!

### 3. *Contesto politico*

Il diritto alla partecipazione e le discussioni attorno alla Lingua facile, così come la sua progressiva diffusione e di recente il suo progressivo studio, si iscrivono in un contesto politico internazionale, nazionale e locale, che, lentamente, le conferisce uno spazio ed un diritto di esistere.

#### 3.1 *ONU*

Seppure a livelli molto diversi, di pari passo con l'avanzare dei discorsi attorno alla necessità di semplificare la lingua di comunicazione scritta, i diritti delle persone con disabilità si sono fatti sempre più presenti nelle discussioni dell'Organizzazione delle Nazioni Unite sino alla creazione e all'adozione da parte dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite, il 13 dicembre 2006, della *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità* (CDPD). Da notare che: «La convenzione non introduce nuovi diritti per le persone con disabilità, bensì concretizza e specifica la portata dei diritti fondamentali dei vari strumenti di tutela dei diritti umani, rapportan-

doli alla particolare situazione delle persone con disabilità» (Dipartimento federale dell'interno, 12.01.2023).

La CDPD sancisce, tra gli altri diritti, quello all'accessibilità intesa anche come accesso all'informazione (art. 9) e il diritto alla Libertà di espressione, di opinione e accesso all'informazione (art. 21):

#### Art. 9 Accessibilità

<sup>1</sup>Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati parte devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti od offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali. [...]

#### Art. 21 Libertà di espressione e di opinione e accesso all'informazione

Gli Stati parte prenderanno tutte le misure appropriate per assicurare che le persone con disabilità possano esercitare il diritto alla libertà di espressione e di opinione, compresa la libertà di chiedere, ricevere e comunicare informazioni e idee, su base di uguaglianza con gli altri, e attraverso ogni forma di comunicazione di loro scelta, come definito dall'articolo 2 della presente Convenzione. A questo fine gli Stati parte: (a) comunicano le informazioni destinate al grande pubblico alle persone con disabilità in forme accessibili e mediante le tecnologie appropriate ai differenti tipi di disabilità, tempestivamente e senza costi aggiuntivi; [...]

Questi articoli, seppure non facendone menzione esplicita, conferiscono una legittimità istituzionale internazionale alla Lingua facile in quanto strumento di comunicazione facilitata.

### 3.2 Svizzera

La ratifica della CDPD da parte della Svizzera nel 2014 ha dato una spinta all'interesse nei confronti della Lingua facile con la conseguente apertura, come visto in precedenza, di alcuni uffici di traduzione prima nella Svizzera tedesca, poi in quella romanda ed infine in Ticino.

A livello politico i primi passi verso un utilizzo parziale o meglio puntuale della Lingua facile nella comunicazione istituzionale risalgono ad una mozione depositata dalla consigliera nazionale Regula Rytz nel dicembre del 2018. Nella mozione si chiedeva al Consiglio federale di «elaborare e porre in atto una strategia per la diffusione dell'utilizzo del "linguaggio semplificato" nelle informazioni della Confederazione». In particolare, si chiedeva di tradurre «in "linguaggio semplificato" le pubblicazioni che riguardano direttamente le persone con disabilità» (Mozione 18.4395) e di effettuare un test di diffusione delle spiegazioni di voto in Lingua facile.

Dopo questo primo atto parlamentare, la Lingua facile è stata qualche volta adottata dalla Confederazione, che ha ad esempio sviluppato una pagina di presentazione del Parlamento svizzero e del suo funzionamento. In tempi più recenti, è emersa in interpellanze e domande parlamentari legate alla pandemia di Covid-19. Ad esempio, l'11 marzo 2020 la consigliera nazionale Franziska Roth ha chiesto se le informazioni sui rischi legati alla pandemia fossero state proposte anche in Lingua facile e ha ricevuto risposta affermativa dal Consiglio federale: alcune informazioni erano state effettivamente rese disponibili in Lingua facile (Frage 20.5172).

Malgrado, come visto, la Lingua facile cominci pian piano a manifestarsi a livello federale, non esiste ancora una vera e propria ordinanza a livello federale che ne implichi un utilizzo sistematico nella comunicazione istituzionale. I Cantoni hanno la facoltà di utilizzarla con maggiore frequenza e di legiferare in materia.

### 3.3 Cantone Ticino

In seguito alla pubblicazione della pagina di presentazione del Parlamento svizzero da parte della Confederazione, il 15 ottobre 2019, la deputata del Gran Consiglio ticinese Laura Riget ha depositato la mozione *Introduciamo la Lingua facile anche in Ticino*. In questa si chiede al Consiglio di Stato «di creare una pagina web sul sito internet del Cantone in Lingua facile, che descriva il funzionamento delle istituzioni cantonali, e di mettere a disposizione in occasione delle elezioni di sua competenza anche le istruzioni di voto in Lingua facile» (Mozione 1446). Il 5 ottobre 2020 un comunicato stampa del Consiglio di Stato ha annunciato la pubblicazione di tale pagina e l'impegno a sviluppare anche istruzioni di voto.<sup>2</sup>

Il 30 ottobre 2022, il popolo ticinese è stato chiamato alle urne per votare una modifica della Costituzione Cantonale. Il nuovo articolo 13a *Inclusione delle persone con disabilità e riconoscimento della lingua dei segni italiana* basato sulla CDPD e su articoli analoghi in vigore in altri Cantoni, rappresenta un cambio di paradigma nella comunicazione tra Stato e cittadino. Al punto 3 si dice infatti che «nel rapporto con il Cantone, con i Comuni e con le altre corporazioni e istituzioni di diritto pubblico le persone con disabilità hanno il diritto di ottenere informazioni e di comunicare in una forma adatta ai loro bisogni e alle loro capacità». Ciò significa che non è più il cittadino a dover comprendere lo Stato, ma che è quest'ultimo a comunicare utilizzando gli strumenti necessari affinché

<sup>2</sup> Il Cantone Ticino in Lingua facile, [https://www4.ti.ch/tich/area-media/comunicati/detta-glio-comunicato/?NEWS\\_ID=188800&cHash=3a752aea62ae14c7dd524937650e8f49](https://www4.ti.ch/tich/area-media/comunicati/detta-glio-comunicato/?NEWS_ID=188800&cHash=3a752aea62ae14c7dd524937650e8f49).

il cittadino possa comprendere l'informazione. Tra questi, seppure non menzionata esplicitamente, troviamo la Lingua facile come mezzo di comunicazione.

#### *4. La Lingua facile al servizio della comunicazione istituzionale durante la pandemia*

Nel corso della pandemia da SARS-CoV-19 la Lingua facile si è resa utile nella comunicazione alla popolazione. Attraverso questo strumento lo Stato ha potuto dare direttive e informazioni alla cittadinanza, una cittadinanza composta anche da persone per le quali ricevere le stesse informazioni in un linguaggio semplificato ne ha permesso una migliore comprensione.

Le prime informazioni in Lingua facile sono apparse sul portale web della Confederazione Svizzera nel mese di marzo 2020 e sono state aggiornate regolarmente. L'ultima modifica risale all'aprile 2022.<sup>3</sup> Queste informazioni, disponibili in francese, tedesco, italiano e inglese sono talvolta state riprese anche dai Cantoni.

##### *4.1 La comunicazione istituzionale in Ticino*

La Lingua facile quale strumento di comunicazione al servizio della pandemia è stata utilizzata dal Cantone Ticino per la prima volta nel maggio 2021. Grazie anche al sostegno della Catena della Solidarietà, che sin dai primi giorni ha raccolto un'ingente somma di denaro ridistribuita tra le altre cose anche per progetti a sostegno della popolazione come quello di un'informazione accessibile al maggior numero di persone possibile, è iniziata la collaborazione tra la Cancelleria dello Stato del Cantone Ticino e il Servizio di Lingua facile di Pro Infirmis con sede a Bellinzona.

Un primo periodo di intenso scambio tra la Cancelleria del Cantone e Pro Infirmis ha permesso di indentificare quali documenti sarebbe stato più utile tradurre e diffondere anche in Lingua facile. Una valutazione dei materiali informativi, delle modalità e dei canali di diffusione è sempre necessaria al fine di rendere la trasformazione dei testi davvero utile e riconosciuta. Una volta elaborati e verificati, i testi sono stati pubblicati sul portale web del Cantone. I testi in Lingua facile sono stati elaborati anche considerando la facilità di stampa per renderli disponibili al maggior numero possibile di

<sup>3</sup> *Corona-Virus: informazioni in lingua facile*, <https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/barrierefreie-inhalte/leichte-sprache.html>.

persone che non accedono con facilità al web, o residenti in strutture pubbliche e private, sanitarie e non. La diffusione dei testi ha richiesto una comunicazione mirata fatta in sinergia tra Cantone e Pro Infirmis.

I documenti scelti e elaborati in Lingua facile sono stati:

- Un flyer con spiegazioni sui test disponibili, su chi chiamare e dove andare per effettuare un test intitolato *HO IL CORONAVIRUS?*;
- Una pagina web con informazioni di base sul corona-virus;<sup>4</sup>
- Una pagina web con le informazioni riguardanti le vaccinazioni contro il corona-virus e la strategia vaccinale del Cantone Ticino.<sup>5</sup>

La collaborazione tra il Servizio di Lingua Facile di Pro Infirmis, la Cancelleria dello Stato e l'Ufficio del Medico Cantonale è continuata nel corso di tutto il 2021 e il 2022. Le informazioni disponibili alla popolazione sono state aggiornate con l'evolversi della situazione pandemica e quindi con le raccomandazioni in vigore, così come con l'evolversi dei vaccini disponibili e le raccomandazioni a riguardo.

## 5. Conclusioni

La Lingua facile è uno strumento democratico.

Durante il periodo pandemico, le persone con disabilità, così come le persone anziane, hanno subito maggiori restrizioni rispetto al resto della popolazione. La situazione in sé, l'isolamento e la chiusura verso l'esterno da parte delle strutture e degli istituti hanno avuto ripercussioni importanti per il benessere e la qualità di vita delle persone coinvolte. La traduzione in Lingua facile delle informazioni legate al coronavirus – informazioni scientifiche, misure di protezione, modalità di test, vaccini – non solo rispondeva a un dovere dello Stato, ma ha permesso alle persone con disabilità, ai loro familiari e al personale professionista del settore di affrontare diversamente la situazione. Le informazioni scritte in maniera accessibile permettono, infatti, di avviare discussioni, di prendere coscienza, di capire meglio quanto accade. La Lingua facile è uno strumento democratico.

La sfida affrontata dal Cantone non è stata facile: la comunicazione ai tempi del Covid era caratterizzata da rapidità, in continua evoluzione, soggetta a modifiche, novità, ecc. La Lingua facile prevede tempi a volte

<sup>4</sup> Informazioni di base coronavirus in lingua facile <https://www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/barrierefreie-inhalte/leichte-sprache.html>.

<sup>5</sup> Vaccinazione contro il coronavirus: per saperne di più <https://www4.ti.ch/dss/dsp/covid19/popolazione/in-lingua-facile/vaccinazione-per-saperne-di-piu>.

un po' più lunghi rispetto a una normale traduzione, poiché prevede la fase di verifica da parte delle persone beneficiarie. Per questo è stato necessario fare un lavoro di valutazione precisa e rapida di quali erano i documenti ritenuti indispensabili al fine di garantire il diritto all'informazione anche alle persone con difficoltà nel leggere e capire un testo.

Oltre all'elaborazione delle informazioni in Lingua facile, al tempo del coronavirus, come oggi, è importante curare la loro accessibilità e visibilità. La conoscenza di questo strumento è infatti ancora minima. In alcuni casi, le persone coinvolte non sono abituate a cercare informazioni. È quindi necessario divulgare l'esistenza di questo strumento e, quando si elaborano testi in Lingua facile, promuoverli cercando di farli arrivare il più possibile ai potenziali beneficiari.

A conclusione di questo articolo, al di là del Covid, ci fa piacere osservare che l'impiego della Lingua facile nella comunicazione istituzionale del Cantone Ticino è diventato oggi più frequente che in passato. Per quanto riguarda l'ambito più direttamente legato alla democrazia – votazioni e elezioni in particolare – già dal 2019 tutte le informazioni principali sono anche in Lingua facile. Alcuni dipartimenti e uffici propongono parti delle loro informazioni in Lingua facile, altri hanno avviato progetti per farlo. Tutto ciò è peraltro richiesto dalla Costituzione del Cantone Ticino, anche sulla base della Convenzione ONU. Sarà importante, ed è l'auspicio di Pro Infirmis, che questa prassi diventi regolare, e che non lo sia solo per obbligo legislativo, ma per un avanzamento verso una società sempre più inclusiva. Considerare tutte le cittadine e tutti i cittadini come membri attivi della società, come persone di diritto, è la sola via affinché la società sia davvero degna di dirsi civile e moderna.

## Bibliografia

- Lindholm, Camilla/Vanhatalo Ulla (2021, a cura di), *Handbook of Easy Languages in Europe*, Berlin, Frank & Timme.
- Luraschi, Michela (2021), *Lingua facile: uno strumento inclusivo*, in «Rivista scuola ticinese» No. 339: anno L, Serie IV, 1, 73-76.
- ONU, CRPD/C/CHE/CO/1, *Osservazioni conclusive al rapporto iniziale della Svizzera*, 25 marzo 2022.
- Parpan-Blaser, Anne/Girard-Groerber, Simone/Antener, Gabriela/Arn, Christina/Baummann, Rita/Caplazi, Alexandra/Carrer, Luisa/Diacquenod, Cindy/Lichtenauer, Annette/Sterchi Andrea (2021), *Easy Language in Switzerland*, in Lindholm, Camilla/Vanhatalo, Ulla (a cura di), *Handbook of Easy Languages in Europe*, Berlin, Frank & Timme.
- Rabbi, Nicola (2020), *Scrivere Facile non è difficile. L'efficacia della scrittura easy to read*, Molfetta, Edizioni La Meridiana.



Sciumbata, Floriana (2022), *Manuale dell'italiano facile da leggere e da capire*, Firenze, Franco Cesati Editore.

#### Siti web

Dipartimento federale degli interni, UFPD, Diritto, Internazionale, Convenzione ONU, <https://www.edi.admin.ch/edi/it/home/fachstellen/ufpd/diritto/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html>.

Mozione 18.4395, <https://www.parlament.ch/it/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20184395>.

Frage 20.5172, <https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20205172>.

Mozione 1446, [https://www4.ti.ch/index.php?id=83064&user\\_gcparlamento\\_pi8\[attid\]=102411&user\\_gcparlamento\\_pi8\[tatid\]=105&i=1&r=1](https://www4.ti.ch/index.php?id=83064&user_gcparlamento_pi8[attid]=102411&user_gcparlamento_pi8[tatid]=105&i=1&r=1).



Terza parte  
Covid e Media



I cantoni svizzeri italo-foni sui social network in tempo di pandemia:  
alcune osservazioni linguistiche e testuali  
*Filippo Pecorari, Università di Basilea*

### 1. Introduzione

La transizione delle amministrazioni pubbliche verso la comunicazione in rete, e in particolare verso l'apertura di account istituzionali sui principali social network, ha dato un impulso non trascurabile alla modernizzazione della scrittura amministrativa. Come già alcuni studi hanno osservato (cfr. in particolare Doretto/Ursini 2004, Lovari/Martari 2013, Sergio 2018, Vellutino 2018), le nuove tecnologie assegnano all'utente comune, destinatario ideale della comunicazione istituzionale, un ruolo centrale: nel contesto del web 2.0, governato dall'interattività e dalla disintermediazione, non è più possibile ignorare le esigenze dell'utenza a cui ci si rivolge quando si comunica a nome di un ente pubblico. Nonostante il percorso di avvicinamento alla lingua comune attraverso le pagine social sia per certi aspetti ancora *in fieri*,<sup>1</sup> è innegabile che, grazie alla rete, molta strada sia stata fatta negli ultimi anni – perlomeno in Italia – verso una maggiore modernità del linguaggio amministrativo. Questo dipende in parte anche dalla sostanziale alterità dei canali social rispetto agli altri contesti comunicativi tipici del linguaggio istituzionale: oltre all'obiettivo informativo, si fa strada – e a tratti prevale – in questi spazi un obiettivo persuasivo che si avvale di mezzi tipici del linguaggio pubblicitario (uso di slogan, *storytelling* ecc.) e che influisce notevolmente sulla forma linguistica.

In Svizzera, dove l'italiano è lingua ufficiale al pari del tedesco e del francese, la scrittura amministrativa in italiano risulta in generale molto attenta alla chiarezza e al rispetto dei diritti di comprensione del destinatario (cfr.

<sup>1</sup> Si vedano ad esempio le osservazioni di Sergio (2018: 23-24) sulla pagina Facebook del Comune di Milano, che risulta più moderna e agile sotto il versante sintattico, ma ancora attardata nelle forme del burocratese sul piano lessicale.

Ferrari/Piantanida in questo volume), come peraltro sancisce ufficialmente l'articolo 7 della Legge sulle lingue (2007):

Art. 7 Comprensibilità

<sup>1</sup> Le autorità federali si adoperano ad usare un linguaggio appropriato, chiaro e conforme alle esigenze dei destinatari; provvedono inoltre a un uso non sessista della lingua.

In questa prospettiva, può essere utile osservare come l'attenzione elvetica all'efficacia della scrittura amministrativa si declini in un contesto quale quello dei social network istituzionali, riservato per definizione a un contatto diretto e rapido con la cittadinanza.

Il presente contributo vuole focalizzare la situazione delle pagine social istituzionali dei due Cantoni svizzeri (totalmente o parzialmente) italofofoni, il Ticino e i Grigioni. L'obiettivo è valutarne l'adeguatezza alle norme linguistiche e testuali di una scrittura amministrativa moderna, attinte da un lato da studi linguistici di riferimento (Ittig/Accademia della Crusca 2011, Cortelazzo 2021)<sup>2</sup> e dall'altro lato da manuali di redazione dedicati alla scrittura social in ambito istituzionale (Mason/Zilio 2019). L'analisi non sarà esaustiva: tra i molti aspetti esaminati in letteratura se ne osserveranno soltanto alcuni, selezionati sulla base della rilevanza nelle pagine analizzate, allargando peraltro la considerazione a tratti specifici del contesto svizzero come la gestione del multilinguismo. Le osservazioni qui proposte hanno un taglio qualitativo e vogliono essere complementari a quelle, centrate su aspetti semiotici e comunicativi tipici dei canali social, presentate in Pecorari in questo volume.

In linea con gli obiettivi del volume che ospita il lavoro, ci si è concentrati sui testi pubblicati durante la pandemia da Covid-19 (febbraio 2020-marzo 2022). Il periodo dell'emergenza sanitaria ha messo la comunicazione istituzionale di fronte a un banco di prova di grande rilevanza, alla luce del carattere inedito dell'evento e dell'incertezza e preoccupazione che ha generato nella popolazione: rispetto agli altri casi da manuale della cosiddetta "comunicazione di crisi" via social media (cfr. Citarella 2017: 65-87, Baù/Bonini 2018: 123-149), il caso della pandemia da Covid-19 spicca, principalmente, per la portata sovra-nazionale e per la durata prolungata nel tempo della crisi, ben oltre quella di eventi pur drammatici come disastri naturali o attacchi terroristici. In un tale contesto, la ricerca di chiarezza e l'avvicinamento alle abitudini comunicative della popolazione sono obiettivi ancora più rilevanti che in altri momenti di crisi dai contorni più circoscritti.

I dati esaminati sono stati estratti da nove pagine social, tre ticinesi e sei grigionesi, che hanno costituito i principali centri di diffusione di in-

<sup>2</sup> Ma si vedano, in aggiunta, almeno Viale (2008) e Lubello (2014).

formazioni relative alla pandemia nei Cantoni interessati (cfr. Pecorari in questo volume per approfondimenti sulla costituzione del corpus):

- pagina Facebook del Servizio di promozione e di valutazione sanitaria (SPVS) del Cantone Ticino: [www.facebook.com/promozionedellasalute/](http://www.facebook.com/promozionedellasalute/)
- pagina Instagram del Servizio di promozione e di valutazione sanitaria (SPVS) del Cantone Ticino: [www.instagram.com/promozione\\_salute/](http://www.instagram.com/promozione_salute/)
- pagina Twitter (da luglio 2023, X) del Servizio dell'informazione e della comunicazione (SIC) del Cantone Ticino: [www.twitter.com/ti\\_SIC](http://www.twitter.com/ti_SIC)
- pagina Facebook del Cantone dei Grigioni<sup>3</sup>: [www.facebook.com/KantonGR](http://www.facebook.com/KantonGR)
- pagina Instagram del Cantone dei Grigioni: [www.instagram.com/kantongr/](http://www.instagram.com/kantongr/)
- pagina Twitter del Cantone dei Grigioni: [www.twitter.com/kanton\\_gr](http://www.twitter.com/kanton_gr)
- pagina Facebook di Peter Peyer (Consigliere di Stato del Cantone dei Grigioni alla giustizia, sicurezza e sanità): [www.facebook.com/rpeterpeyer](http://www.facebook.com/rpeterpeyer)
- pagina Instagram di Peter Peyer: [www.instagram.com/rpeterpeyer/](http://www.instagram.com/rpeterpeyer/)
- pagina Twitter di Peter Peyer: [www.twitter.com/rpeterpeyer](http://www.twitter.com/rpeterpeyer)

L'analisi verterà in massima parte sulle pagine ticinesi. Le pagine grigionesi offrono molto meno materiale all'indagine linguistica, per due motivi: in primo luogo, sono relativamente pochi i post dedicati alla pandemia, che anche nelle fasi più critiche risulta affiancata o sovrastata da messaggi di carattere informativo o promozionale; in secondo luogo, solo un'esigua minoranza di questi post è scritta in italiano o comprende parti in italiano.

Gli aspetti che si prenderanno in esame sono i seguenti: la brevità dei testi postati sulle pagine social istituzionali (§ 2), la semplicità sintattica delle frasi (§ 3), le scelte di registro (§ 4) e le forme della dialogicità che si ritrovano nei testi (§ 5). Una sezione conclusiva (§ 6) sarà riservata ad alcune peculiarità delle pagine grigionesi, relative alla qualità dell'italiano e alla sua visibilità in un contesto multilingue.

## 2. *Brevità dei testi*

Come osservava (non senza ironia) Nielsen (1997) già più di venticinque anni fa, il lettore tipo dei testi per il web è un lettore che non legge: è raro che i testi pubblicati online siano letti in maniera sequenziale dall'inizio alla fine; la modalità più comune di fruizione dei testi per la rete consiste

<sup>3</sup> Per le pagine grigionesi si è tenuto conto dei soli testi scritti, in tutto o in parte, in italiano.

piuttosto in una scansione discontinua e frammentaria, che cerca di cogliere a colpo d'occhio le informazioni più utili. I social network, da questo punto di vista, confermano pienamente questa tendenza, e anzi la sviluppano in modo ancora più intenso, in quanto il singolo post si trova tipicamente inserito in una bacheca o in una sequenza accanto a numerosi altri post, con cui entra in competizione per attirare l'attenzione del lettore.

In questo contesto, il testo ideale per una pagina social deve essere un testo breve: se il testo va oltre un certo limite di caratteri, è più difficile che il messaggio sia recepito. La predilezione per la brevità dei testi fa da *pendant* a quella per la brevità delle frasi, da più parti segnalata negli studi sulla leggibilità e fissata, ad esempio, da Piemontese (1996) a 25 parole per frase. Mason/Zilio (2019) insistono sulla necessità di scrivere testi brevi in tutte le tre piattaforme qui considerate: su Twitter la brevità è obbligatoria, stante il limite di 280 caratteri per tweet, ma si suggerisce di ridurre ancora più radicalmente la componente verbale a circa 140 caratteri (p. 163); su Facebook, sebbene il vincolo imposto dalla piattaforma sia molto permissivo (63.206 caratteri), si consiglia di rispettare un limite di 150 caratteri, esclusi link ed emoji, anche perché l'interfaccia taglia automaticamente la visualizzazione dei post che vanno oltre 5-6 righe di testo e obbliga il lettore interessato a cliccare per leggere il post intero (p. 148); su Instagram, si raccomanda di limitare le didascalie alla lunghezza di un tweet, ben al di sotto del limite massimo di 2.200 caratteri (p. 181).

I testi del corpus elvetico risultano tendenzialmente rispettosi dei consigli delle guide circa la brevità. Nella seguente didascalia di Instagram, rappresentativa dello stile adottato sulla pagina dell'SPVS ticinese, il testo misura nel complesso 383 caratteri, dunque oltre il limite suggerito, ma occorre tenere conto della presenza di una lunga lista di hashtag in coda che costituisce quasi la metà del testo:<sup>4</sup>

(1) Hai già deciso se farti vaccinare? Ecco le cose più importanti da sapere.

Vorresti fartene un'idea più precisa? Puoi consultare le pagine sulla vaccinazione del sito cantonale sul coronavirus: [www.ti.ch/vaccinazione](http://www.ti.ch/vaccinazione)

#iomifacciovaccinare #distantimavicini #cosìci protegiamo #vaccinazione #vaccino #coronainfoch #coronavirus #svizzera #ticino #virus #covid #covid\_19 #nuovocoronavirus (Instagram SPVS, 30.05.2021)

La pagina Facebook gestita dallo stesso ufficio ticinese presenta caratteristiche simili a quelle appena osservate, come si può vedere nell'esempio che segue:

<sup>4</sup> Negli esempi riportati da qui in avanti sono state espunte le emoji, non pertinenti per l'analisi (salvo in un caso: cfr. § 4). Tutti gli esempi sono riportati senza normalizzare eventuali devianze linguistiche o refusi.



## (2) A CASA COL CORONAVIRUS?

Come comportarsi nel caso di autoisolamento in famiglia? Come gestire i pasti, la biancheria, l'uso di spazi comuni? Ecco un video esplicativo dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP.

Altre informazioni: [www.ufsp-coronavirus.ch](http://www.ufsp-coronavirus.ch) e [www.ti.ch/coronavirus](http://www.ti.ch/coronavirus)

#restiamoacasa #distantimavicini #proteggiamociora (Facebook SPVS, 25.03.2020)

La lunghezza complessiva del testo è vicina a quella dell'esempio (1) (332 caratteri) e buona parte del post è riempita da elementi paratestuali come link e hashtag, che di fatto riducono la componente verbale del testo entro i confini del tweet.

È interessante osservare che molti dei testi social esaminati si caratterizzano come testi di servizio, dal contenuto informativo molto povero se non nullo. Da questo punto di vista, la brevità è una conseguenza della scelta di riservare il maggiore peso informativo ad altri testi o ad altri contenuti, a cui il testo social rinvia. Si vedano, a tal proposito, l'uso del link rivolto al sito cantonale in (1) e ai siti federale e cantonale in (2); ma anche, con interazione multimodale tipica del mezzo, il rinvio all'album di immagini che in (1) è associato alla didascalia e costituisce il fulcro della comunicazione (*ecco le cose più importanti da sapere*), e in (2) il rimando al video che accompagna il post (*ecco un video esplicativo*).<sup>5</sup> La componente verbale del testo, nella maggior parte dei casi, non occupa dunque una posizione centrale dal punto di vista comunicativo, ma serve principalmente da stimolo all'approfondimento: il lettore interessato può raccogliere informazioni ulteriori esplorando, in prospettiva multimodale, la componente visuale del post o sfruttando i legami ipertestuali caratteristici del web.<sup>6</sup> Come osservavano già in epoca pre-social Doretto/Ursini (2004: 295), «[l]e potenzialità dell'ipertesto [...] consentono di pubblicare testi concisi senza rinunciare agli approfondimenti»; e, d'altro canto, le guide più recenti consigliano di non dare tutte le informazioni necessarie sui social, vista la necessità di essere brevi, e di spingere il lettore verso il sito web dell'istituzione (cfr. Mason/Zilio 2019: 159).

Nei pochi casi in cui il testo supera i limiti di lunghezza consigliati, la leggibilità è comunque sostenuta da una buona cura della formattazione. Il testo è tipicamente diviso in brevi capoversi, così da evitare l'effetto "muro

<sup>5</sup> Non mancano nemmeno rinvii a schede informative pubblicate sul sito cantonale e riprodotte in parte nella componente visuale del post (sulle schede informative cfr. Ferrari a, in questo volume).

<sup>6</sup> In realtà, non sempre i legami ipertestuali sono efficienti: come si vede in Pecorari in questo volume, il trasferimento passivo di contenuti da Facebook a Instagram, praticato dalle pagine ticinesi esaminate, comporta la perdita di funzionamento del link, che non è supportato nelle didascalie di Instagram.

di testo” che – specialmente sul web, ma non solo – allontana la maggior parte dei lettori (cfr. Mason/Zilio (2019: 38-39), ma anche la regola 8 «Date respiro a quello che scrivete» in Cortelazzo 2021: 148), e contiene a volte – come nell’esempio seguente – un titolo evidenziato in carattere maiuscolo:

### (3) CORONAVIRUS: DISPOSIZIONI CANTONALI PER LE FESTIVITÀ

Il Consiglio di Stato, valutate positivamente le misure odierne del Consiglio federale, ha adattato le disposizioni cantonali, mantenendone di più restrittive. Per i dettagli si consultino l’infografica o la pagina web d’informazione cantonale.

Inoltre, rivolge alla popolazione un pensiero di gratitudine per gli sforzi dimostrati in questi mesi nell’applicare le raccomandazioni sanitarie e nel rispettare le regole emanate dalle autorità. Invita tutti a mantenere questo impegno a favore del bene comune e dei nostri operatori sanitari.

Il Consiglio di Stato, infine, rinnova l’esortazione a restare a casa il più possibile e a limitare i contatti sociali nel corso di tutto il periodo natalizio.

Maggiori informazioni: [www.ti.ch/coronavirus](http://www.ti.ch/coronavirus)

#distantimavicini #coronavirus #iofacciocosì #cosìciproteggiamo #svizzera #ticino #prudenzasempre #virus #covid #covid\_19 #nuovocoronavirus #mascherina #distanza #proteggiamociancora #insiemefacciamoladifferenza (Facebook SPVS, 18.12.2020)

Il profilo Facebook grigionese restituisce dati simili a quelli dei profili ticinesi. Anche nei Grigioni i testi sono molto più brevi di quanto permesso dalla piattaforma e lasciano ampio spazio a componenti di contorno (principalmente link, più raramente hashtag), come si vede nel seguente esempio:

(4) Le imprese interessate sul piano finanziario dalla crisi legata al coronavirus devono poter continuare a garantire posti di lavoro e reddito. Il Governo ha perciò deciso di sostenere l’economia grigionese con 80 milioni di franchi supplementari e ha elaborato un pacchetto comprendente diverse misure di sostegno.

Conferenza dei media: <https://youtu.be/VC65utx5e80>

Comunicato stampa: <https://cutt.ly/ptR5N0z> (Facebook Grigioni, 30.03.2020)

Un tratto che a volte conduce i testi grigionesi in direzione contraria alla brevità è la volontà di riflettere il multilinguismo del Cantone replicando lo stesso testo in tedesco e in italiano (più raramente anche in romancio) all’interno di un unico post. Questa scelta non sembra influire, ad ogni modo, sulla leggibilità, dal momento che le tre componenti del post sono autonome l’una dall’altra e il lettore, presumibilmente, ne leggerà solo una a seconda della sua lingua di riferimento (su questo aspetto si tornerà in § 6).

Per quanto riguarda Twitter, la situazione risulta nel complesso – di nuovo – coerente con le indicazioni delle guide. Il profilo grigionese ri-

porta di norma testi brevi o brevissimi, costituiti da uno o due enunciati e accompagnati da un link al sito cantonale:

(5) L'offerta dei richiami nel Cantone dei Grigioni sarà potenziata durante le feste.

<https://gr.ch/IT/media/Comunicati/MMStaka/2021/Seiten/2021122101.aspx> (Twitter Grigioni, 21.12.2021)

(6) Test ripetuti concentrati sulle strutture sanitarie e di assistenza. Il rapidissimo aumento del numero di contagi a seguito della variante Omicron grava fortemente sulle limitate capacità dei laboratori.

<https://gr.ch/IT/media/Comunicati/MMStaka/2022/Seiten/2022011002.aspx> (Twitter Grigioni, 10.01.2022)

Il profilo Twitter ticinese è in gran parte popolato da brevissimi testi che riproducono il titolo di un comunicato stampa e rinviando ad esso tramite link. Si tratta di un formato che, pur venendo incontro alle esigenze di brevità, non risulta efficace dal punto di vista comunicativo in rapporto alle specificità del mezzo (si vedano le osservazioni fatte in Pecorari in questo volume):

(7) Dose di richiamo per gli «over 65» <https://ift.tt/3HtMT3U> (Twitter SIC, 16.11.2021)

Sullo stesso profilo non mancano, tuttavia, tweet che declinano la brevità in modo più appropriato al contesto social, con testi mono-enunciativi che sintetizzano l'informazione trasmessa, link di approfondimento e hashtag tematici:

(8) Inizia oggi la #SettimanaDiVaccinazione con nuove possibilità di vaccinazione e di consulenza personalizzate.

Per saperne di più: <http://ti.ch/vaccinazione>

#megliosevaccinati #superiamoinsiemelapandemia #covid19 #coronainfoCH (Twitter SIC, 08.11.2021)

### 3. Semplicità sintattica

Il principio della semplicità sintattica è forse il principale *Leitmotiv* tanto degli studi sulla scrittura amministrativa, quanto dei prontuari che da questi prendono ispirazione. Rientrano nel suo alveo criteri come la brevità delle frasi, la limitazione delle subordinate, delle proposizioni implicite (gerundiali e participiali) e degli incisi, la preferenza per frasi affermative e attive, l'evitamento di frasi impersonali e nominalizzazioni (cfr. le regole 12-22 in Cortelazzo 2021: 150-156). Benché questi criteri richiedano di essere adottati con cautela e con attenzione ai loro risvolti testuali

(cfr. Ferrari 2021 e Ferrari/Piantanida in questo volume), la loro osservazione – o perlomeno, l'osservazione dei più rilevanti tra di essi – può fornire un primo orientamento utile all'analisi del grado di semplicità sintattica dei testi amministrativi.

I testi social ticinesi si dimostrano complessivamente attenti al controllo della semplicità sintattica. Al netto di quanto si trova sulla pagina Twitter, che – come detto in § 2 – privilegia testi e frasi estremamente brevi, i contenuti più articolati pubblicati su Facebook e su Instagram rispettano tendenzialmente i principi menzionati negli studi. Si veda ad esempio il testo seguente, in cui compaiono frasi semplici, una frase nominale (*meglio fare il test per il coronavirus*) e una coordinazione elementare di tre elementi frasali:

(9) Potrebbe essere la solita allergia? Nel dubbio, soprattutto in caso di sintomi insoliti, meglio fare il test per il coronavirus. È semplice, rapido, gratuito.

In ogni caso limitiamo i contatti, evitiamo gli assembramenti e proteggiamoci sempre con mascherina, distanza e igiene delle mani. (Instagram SPVS, 07.03.2021)

O ancora, il post Facebook (10) che riduce al minimo la subordinazione – tre relative restrittive – in favore di una sintassi giustappositiva e di una generale brevità delle frasi (23 parole al massimo, nell'ultima frase):

(10) Abbiamo fatto sforzi notevoli che hanno dato buoni risultati. Non vanifichiamoli ora. C'è ancora bisogno di prudenza e responsabilità. Restiamo distanti ma vicini per noi e i nostri cari, per chi si è sacrificato in nostro favore, per chi deve essere protetto. (Facebook SPVS, 16.04.2020)

La semplicità sintattica è generata anche dall'uso piuttosto frequente dei punti elenco, che consentono «una lettura più rapida e operativa» (Cortelazzo 2021: 126). Un tratto, questo, che si rivela particolarmente funzionale alla formulazione di consigli anti-Covid in forma imperativa:

- (11) Anche durante il periodo natalizio, massima protezione contro il coronavirus:
- Limitiamo i contatti
  - Testiamoci al minimo sintomo [www.ti.ch/test](http://www.ti.ch/test)
  - Proteggiamoci (mascherine, igiene delle mani, distanza)
  - Vacciniamoci [www.ti.ch/vaccinazione](http://www.ti.ch/vaccinazione) (Facebook SPVS, 20.12.2021)

Non mancano, tuttavia, esempi in cui compare qualche elemento di complessità, come la participiale in inciso e la gerundiale nella frase interna all'esempio (3) che qui si riproduce in isolamento:

(12) [...] Il Consiglio di Stato, valutate positivamente le misure odierne del Consiglio federale, ha adattato le disposizioni cantonali, mantenendone di più restrittive. [...] (Facebook SPVS, 18.12.2020)

Va considerato che questo esempio appartiene a un sottogenere testuale del tutto particolare, ovvero quello delle disposizioni cantonali divulgate attraverso Facebook, che nel complesso mostrano una maggiore vicinanza agli stilemi del burocratese rispetto agli altri post della stessa pagina. È possibile – e sembra anzi plausibile, alla luce delle differenze linguistiche e stilistiche osservabili – che questi testi siano stati scritti non dal *social media team* in capo alla pagina Facebook, ma da un altro comunicatore o *team* di comunicatori meno attento alle esigenze del contesto social.

Anche sui social grigionesi la sintassi dei post è generalmente improntata alla semplicità. Si confermano, in particolare, l'attenzione alla brevità delle frasi e la preferenza per la frase semplice rispetto alla frase complessa. Si veda un solo esempio tra i tanti:

(13) Il coronavirus limita la vita pubblica. E proprio in tempi di incertezza è importante che il mondo della politica si esprima. Il Consigliere di Stato Peter Peyer si rivolge alla popolazione grigionese con parole chiare e motivanti [...] (Facebook Grigioni, 30.03.2020)

Un tratto che i social grigionesi presentano con una discreta frequenza, al punto che lo si potrebbe interpretare quasi come uno stilema della comunicazione social nei Grigioni, è la giustapposizione di brevi costituenti sintattici scanditi dal punto, come accade nei seguenti due esempi:

(14) *I Grigioni testano. Insieme. Su base volontaria. Gratuitamente.*

Il fine settimana dall'11 al 13 dicembre, nelle regioni Bernina, Engiadina Bassa/Val Müstair e Maloja verranno effettuati i primi test a tappeto contro il coronavirus in Svizzera. A partire da mercoledì mattina la popolazione potrà iscriversi al test gratuito su base volontaria. (Facebook Grigioni, 09.12.2020)

(15) Continua il successo della campagna di test a tappeto: 14'813 iscrizioni, 11'427 test effettuati.

Grazie di cuore a tutti coloro che hanno già partecipato!

Domani è il momento dello scatto finale che ci permetterà di avvicinarci il più possibile al nostro obiettivo di 20'000 test: <https://www.gr.ch/corona-test>

*Testiamoci. Gratuitamente. Insieme.*

#grigionitest (Facebook Grigioni, 12.12.2020)

L'uso insistito del punto, sulle pagine social dei Grigioni, non dà sempre esiti comunicativamente felici: negli esempi appena visti, si finisce per isolare in enunciati autonomi contenuti dal peso comunicativo diseguale, e a volte non sufficiente a giustificare l'adozione di questa strategia di messa in rilievo (e.g. *su base volontaria*).

#### 4. Registro

In fatto di registro e di variazione diafasica, le guide sulla comunicazione istituzionale via social media osservano come le istituzioni in rete debbano in qualche misura adattarsi al contesto comunicativo, mantenendo senz'altro un tono autorevole e rispettoso, ma al tempo stesso accogliente e vicino agli usi quotidiani dei cittadini. I suggerimenti di Mason/Zilio (2019: 91-95) – che parlano non di registro ma, meno tecnicamente, di tono di voce – vanno nella direzione di un registro leggero, con una discreta dose di informalità legata al contesto social e ai suoi meccanismi comunicativi. Questi suggerimenti inglobano *a fortiori* le regole 23-29 proposte da Cortelazzo (2021: 157-159) in materia di lessico, che vertono su aspetti come la preferenza per preposizioni e congiunzioni semplici, l'evitamento dei tecnicismi e degli stereotipi burocratici, l'uso preferenziale di parole comuni e concrete.

I social ticinesi, e in particolare Instagram e Facebook, si dimostrano nel complesso aderenti a questi principi.<sup>7</sup> Il registro dei post è tipicamente un registro medio, né troppo aulico né troppo trascurato, e coerente con le richieste poste dal contesto in cui si scrive. I tratti in cui si concretizzano le scelte di registro sono molteplici e appartenenti a diversi livelli linguistici. Si osservano ad esempio fenomeni di ordine sintattico, come la dislocazione a sinistra che, nel seguente post, topicalizza un referente saliente nel contesto situazionale del primo *lockdown* (*queste giornate di scuole chiuse*):

(16) Ognuno è chiamato a fare la sua parte per proteggere sé stesso, i propri cari e chi è più vulnerabile. *Queste giornate di scuole chiuse, però, sarebbe importante riuscire a viverle in serenità.* (Facebook SPVS, 08.04.2020)

Sul piano lessicale, è netta la preferenza per parole comuni. Tra i molti esempi, e oltre ai casi pertinenti già osservabili negli esempi riportati sopra, un dato significativo è offerto dalla didascalia di Instagram seguente, che preferisce termini di uso comune come *perdita improvvisa dell'olfatto e/o del gusto* rispetto a sinonimi tecnici di ambito medico come *anosmia* o *disgeusia*, o ancora *mal di testa* rispetto a *cefalea*:

(17) [...] I sintomi più frequenti sono: mal di gola, tosse, affanno, dolori al petto, febbre, perdita improvvisa dell'olfatto e/o del gusto.

Altri sintomi che possono comparire: mal di testa, malessere, debolezza generale, dolori muscolari, raffreddore, sintomi gastrointestinali (nausea, vomito, diarrea, mal di pancia), eruzioni cutanee. (Instagram SPVS, 20.02.2021)

<sup>7</sup> Su Twitter è difficile fare considerazioni approfondite, vista la dipendenza del profilo ticinese dai titoli di comunicati stampa (cfr. § 3).

Una larga parte della ricerca di un registro di media formalità è data dalla scelta di una fraseologia vicina al parlato e all'uso comune. Si vedano ad esempio frasi fatte come *la prudenza non è mai troppa* o *è sempre tra noi* in (18), o ancora espressioni come *mettiamocela tutta* in (19):

(18) CORONAVIRUS: *LA PRUDENZA NON È MAI TROPPIA*.

La situazione in Svizzera torna ad essere allarmante per un repentino aumento dei contagi. *Il nuovo coronavirus è sempre tra noi*. [...] (Facebook SPVS, 01.07.2020)

(19) Si rientra al lavoro dopo la pausa delle feste di fine anno? Il vaccino arriverà ma nel frattempo riprendiamo le buone abitudini che tengono lontano il virus: limitiamo i contatti, teniamo le distanze, mettiamo la mascherina e laviamo frequentemente le mani.

*Mettiamocela tutta* (Instagram SPVS, 03.01.2021)

Anche in questo caso, si osserva qualche eccezione nei post dedicati all'aggiornamento sulle disposizioni cantonali, più permeabili all'utilizzo di tecnicismi o pseudo-tecnicismi attinti da testi normativi come, nell'esempio seguente, *il personale della ristorazione addetto al servizio alla clientela* in luogo di *i camerieri*.<sup>8</sup>

(20) [...] *Il personale della ristorazione addetto al servizio alla clientela* dovrà però indossare la mascherina. [...] (Facebook SPVS, 17.07.2020)

Alcuni esempi utili, sul versante della media formalità del registro, sono offerti dai post riconducibili alle campagne di comunicazione in tema Covid-19 che il Cantone Ticino ha promosso nei mesi della pandemia. Nell'autunno del 2020, ad esempio, il Cantone porta avanti la campagna *Io faccio così*, che vede cittadine e cittadini comuni prendere la parola su Instagram e su Facebook per raccontare attraverso brevi video l'impatto del coronavirus sulla loro vita privata e sul loro lavoro. Le didascalie e i post associati a questi video comprendono espressioni tipiche del parlato come il sintagma verbale *portare a casa il virus* in (21) o il costruito sintattico *la cautela va bene, ma...* in (22):

(21) *Non voglio portare a casa il virus* – dice Emma, studentessa – vivo con una persona vulnerabile. Perciò fa sempre molta attenzione a dove va e a chi frequenta, mettendo bene in chiaro la sua situazione. Questo è il suo modo di fare il massimo.

Fai anche tu il tuo massimo? Insieme facciamo la differenza (Instagram SPVS, 13.11.2020)

(22) *La cautela va bene, ma in questo momento bisogna davvero limitare i propri contatti*.

<sup>8</sup> È vero che nell'estensione semantica di questo tecnicismo potrebbero rientrare anche altre categorie di lavoratori diverse dai camerieri (e.g. sommelier, addetti mensa ecc.), ma nel contesto non vincolante della comunicazione via Facebook sarebbe stato preferibile un termine più generico e di più larga comprensione.

Monica – monitrice e accompagnatrice di escursionismo – ha scelto di sospendere le sue attività. Ormai esce con poche persone, quasi sempre le stesse, proteggendosi e proteggendole accuratamente. Si fa così.

Insieme facciamo la differenza (Instagram SPVS, 30.11.2020)

Una componente che contribuisce in misura rilevante ad abbassare il livello di formalità sono le emoji, largamente presenti nei testi esaminati (cfr. Pecorari in questo volume per un'analisi più approfondita) e in particolare nei testi riconducibili alla campagna *Io faccio così*, come quelli riprodotti nelle Figg. 1 e 2, in cui gli elementi iconico-grafici – di varia natura semantica – favoriscono la connessione emotiva con i lettori (cfr. Mason/Zilio 2019: 131):

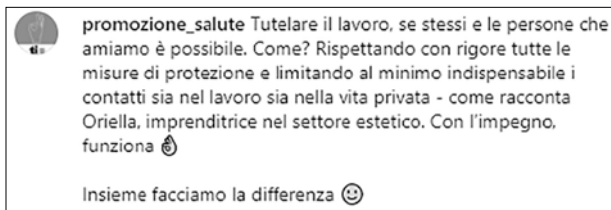


Fig. 1. Instagram SPVS, 06.12.2020

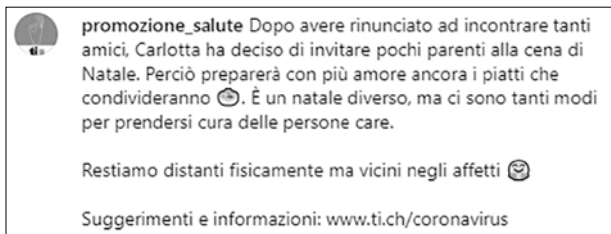


Fig. 2. Instagram SPVS, 22.12.2020

Un elemento di informalità *sui generis* è anche l'uso di formule sintattico-semantiche che si ripetono più volte in post pubblicati a breve distanza di tempo: in questo modo, le istituzioni adottano una modalità comunicativa inusuale per la comunicazione pubblica, e più vicina invece alle abitudini del linguaggio pubblicitario e politico, con funzione di persuasione e di aggregazione del pubblico dei lettori. Per esempio, sulla pagina Instagram ticinese si osserva, all'avvicinarsi del Natale 2020, la ripetizione insistita del *topos* che oppone la distanza fisica alla vicinanza affettiva:

(23) [...] Con l'arrivo delle feste natalizie entriamo in un periodo di frequenti incontri e molta convivialità, situazioni che favoriscono la propagazione del virus. Siamo prudenti, prepariamoci a trascorrere i prossimi mesi *rimanendo distanti fisicamente, ma vicini negli affetti*. (Instagram SPVS, 08.12.2020)



(24) [...] Per proteggerci e proteggere le persone che ci circondano prepariamoci a un Natale diverso, all'insegna della prudenza e dell'intimità familiare.

*Teniamoci distanti fisicamente, ma vicini negli affetti.* (Instagram SPVS, 11.12.2020)

(25) [...] A seconda delle possibilità dobbiamo fare il possibile per limitare i contatti, in particolare con le persone vulnerabili. Si può fare, la festa è solo rimandata.

Siamo prudenti, *teniamoci distanti fisicamente ma vicini negli affetti* (Instagram SPVS, 13.12.2020)

(26) [...] Pierangelo sentirà sua figlia anziché vederla, intanto in cuor suo già immagina come festeggeranno quando potranno riabbracciarsi.

Questo è *tenersi distanti fisicamente ma vicini negli affetti* (Instagram SPVS, 16.12.2020)

Allargando lo sguardo dagli aspetti micro-linguistici alle scelte di organizzazione del testo, un interessante esempio di abbassamento del livello diafasico è dato dal seguente post, che fornisce istruzioni sulla quarantena:

(27) COSA FARE SE SONO STATO A STRETTO CONTATTO CON UNA PERSONA POSITIVA AL TEST SUL NUOVO CORONAVIRUS: ISTRUZIONI SULLA QUARANTENA

Giovanni oggi ha fatto il test sul coronavirus ed è confermato positivo. Telefona subito alla sua amica Claudia per raccontarle la notizia e precisa di essere infettivo già da tre giorni, tenuto conto di quando sono comparsi i primi sintomi del Covid-19. Claudia ha incontrato Giovanni ieri mattina per organizzare le vacanze con gli amici, capisce che potrebbe averle trasmesso il virus. Perciò decide di mettersi volontariamente in quarantena per verificare se compariranno anche in lei i sintomi del Covid-19 e per evitare di trasmettere a sua volta il virus ad altri. Inoltre si mantiene reperibile in attesa di essere contattata dai responsabili del contact tracing. In effetti poco dopo riceve la telefonata e la conferma di dovere mettersi in quarantena per 10 giorni dal contatto con Giovanni.

Se sei stato a stretto contatto con una persona positiva al test sul nuovo coronavirus, fai come Claudia: mettili subito in quarantena volontaria. Ognuno conta, ognuno faccia la sua parte

Cosa è la quarantena, come farla, quanto dura? Consulta le istruzioni qui: <https://www4.ti.ch/.../isolamento-e-quarantena-istruzioni/> (Facebook SPVS, 03.07.2020)

Anziché presentare le istruzioni attraverso una serie di regole espresse all'imperativo (cosa che peraltro fa il documento a cui rimanda il link in coda al post), il testo mette in scena due personaggi fittizi e racconta, con una scelta narrativa di grande concretezza, le azioni compiute dalla persona venuta a stretto contatto con un amico positivo al coronavirus. La narrazione si conclude con un imperativo rivolto dialogicamente al lettore: *fai come Claudia*.

In alcuni casi il registro di media formalità lascia spazio ad aperture più colloquiali ed espressive, che possono sfruttare espedienti umoristici. A rea-

lizzare queste aperture non è tanto (o non è solo) la componente strettamente verbale della comunicazione, quanto (anche) l'interazione tra testo scritto ed elementi grafico-visuali. Si vedano ad esempio la citazione della nota copertina dell'album dei Beatles *Abbey Road* nella Fig. 3, funzionale all'illustrazione del distanziamento sociale, e l'ironia sulle misure di protezione adeguate allo shopping nella Fig. 4, combinate con alcuni colloquialismi sintattico-lessicali (*sei in giro; va bene fare shopping, ma...*).



Fig. 3. Instagram SPVS, 02.02.2021



Fig. 4. Instagram SPVS, 03.03.2021

Ma si consideri anche una locandina come quella riprodotta su Instagram a ottobre 2020 (Fig. 5), che il giorno prima della festa di Halloween ironizza sull'importanza delle misure di contenimento del virus con l'uso dell'espressione colloquiale *fare la zucca vuota* e con l'associazione inattesa tra testo e immagine.



Fig. 5. Instagram SPVS, 30.10.2020

La didascalia (Fig. 6) si mantiene coerente alle scelte di registro osservabili nell'immagine, con un'allusione ai diversi fattori che possono provocare brividi, e con tanto di emoji a tema.

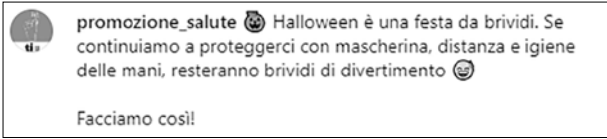


Fig. 6. Instagram SPVS, 30.10.2020

I canali social grigionesi dimostrano, nel loro complesso, una maggiore formalità di registro rispetto agli omologhi ticinesi. La spiegazione di questo dato è rintracciabile nel rapporto tra testi social e altri testi istituzionali, in particolare comunicati stampa: le pagine social del Cantone dei Grigioni – Twitter e Facebook, in particolare – sono solite replicare parte dei comunicati stampa pubblicati dal sito cantonale, senza ristrutturare linguisticamente il messaggio in maniera adeguata alle esigenze comunicative dei social media.<sup>9</sup> Su Twitter, ad esempio, si trovano testi come il seguente – con una locuzione preposizionale dal sapore burocratico come *a seguito di* e con un verbo di uso non comune come *gravare* – che riproducono letteralmente il titolo e una parte del *lead* del comunicato linkato:

(28) Test ripetuti concentrati sulle strutture sanitarie e di assistenza. Il rapidissimo aumento del numero di contagi a seguito della variante Omicron grava fortemente sulle limitate capacità dei laboratori.

<https://www.gr.ch/IT/media/Comunicati/MMStaka/2022/Seiten/2022011002.aspx>  
(Twitter Grigioni, 10.01.2022)

Ma è soprattutto su Facebook che il fenomeno risulta visibile, seppure con qualche minima variazione nel tempo. Nei primi mesi della pandemia, la pagina pubblica alcuni post che riprendono senza modifiche titolo e *lead* di un comunicato stampa, producendo così una certa inadeguatezza di registro in rapporto al mezzo. Si veda l'esempio seguente:

(29) L'assistenza sanitaria nel Cantone rimane garantita: Oggi il Consiglio federale ha deciso di permettere ai Cantoni, nella lotta al coronavirus, di limitare o sospendere per un periodo limitato l'attività di determinati settori economici, se la situazione epidemiologica lo richiede. Ciò è associato a severe condizioni. Il Governo ritiene che al momento attuale queste condizioni non siano soddisfatte in nessuna regione del Cantone. Esso però rivaluterà su base continua la situazione, in particolare nelle regioni Moesa e Bernina. (Facebook Grigioni, 27.03.2020)

<sup>9</sup> Come accade anche sul profilo Twitter ticinese, seppure con diverse modalità.

Nei mesi successivi, i post – sempre debitori del contenuto di comunicati stampa – sono sottoposti a un leggero *maquillage* che consiste essenzialmente nella spezzatura del testo in capoversi e nell’aggiunta di emoji a inizio capoverso, con funzione di appiglio visivo e sottolineatura semantica (Fig. 7).

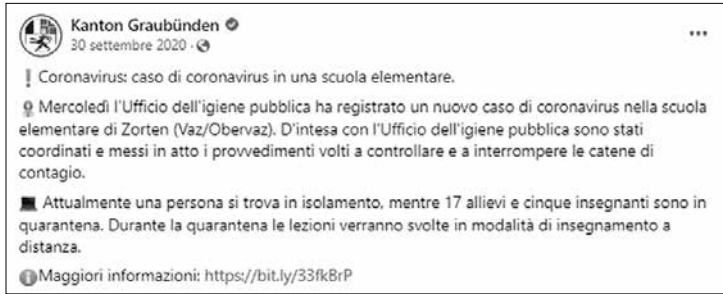


Fig. 7. Facebook Cantone Grigioni, 30.09.2020

Resta tuttavia, sul piano linguistico, l’adesione a un registro più formale di quanto sarebbe richiesto dal contesto social, come si vede ad esempio nell’uso di un verbo tipicamente amministrativo come *registrare*, della locuzione preposizionale *d’intesa con* e del nesso participiale burocratico *volti a*.

## 5. Dialogicità

I numerosi suggerimenti in cui si concretizzano le pratiche di modernizzazione del linguaggio amministrativo sono guidati, seguendo sempre Cortelazzo (2021), da un criterio sovraordinato: l’attenzione al destinatario del testo. Al centro dei processi che mirano alla chiarezza e all’efficacia comunicativa c’è la volontà di «appuntare l’attenzione sui destinatari, prima che sulla lingua» (Cortelazzo 2021: 167) e di «mettersi dalla parte di chi legge» (ivi: 144), per favorire una più larga comprensione dei testi.

È quasi inutile sottolineare come l’attenzione al destinatario, declinata nel contesto dei social media, assuma un’importanza ancora maggiore rispetto alla comunicazione amministrativa tradizionale. In effetti, Mason/Zilio (2019: 93) non mancano di osservare che in un contesto interattivo quale quello del web 2.0 è importante che le istituzioni portino avanti una comunicazione simmetrica rispetto a chi legge: essere simmetrici significa, principalmente, adottare strategie linguistiche e comunicative di tipo dialogico,<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Cfr. Calaresu (2022) per una sistemazione teorica del concetto di dialogicità applicato ai testi scritti e per l’illustrazione di un paradigma di fenomeni linguistici dialogici.

che privilegino l'allocuzione diretta ai lettori rispetto all'impersonalità<sup>11</sup> e che favoriscano la partecipazione attiva dei cittadini all'amministrazione della cosa pubblica. C'è anche chi, a tal proposito, caldeggia «l'adozione di un paradigma dialogico della comunicazione sui social media [istituzionali]» (Lovari/Martari 2013: 92) e il superamento definitivo delle modalità comunicative unidirezionali tipiche dei canali tradizionali.

Sono sostanzialmente due le declinazioni che assume la dialogicità nei testi social delle istituzioni, entrambe largamente rappresentate nel corpus elvetico. Anzitutto, c'è dialogicità nella scelta da parte delle istituzioni presenti sui social di leggere i commenti dei cittadini e di dare una risposta personale a essi, o perlomeno a una parte di essi. Questa modalità di dialogo diretto con i cittadini, evidentemente favorita dalle piccole dimensioni dei Cantoni e della platea di commentatori attivi, è spesso visibile nelle pagine ticinesi, e in particolare su Facebook.<sup>12</sup> Come è opportuno (cfr. i suggerimenti in Baù/Bonini 2018: 93-108), l'apertura di un dialogo tra l'utente del social network e l'istituzione è subordinata al tono del commento da parte dell'utente: le istituzioni rispondono a domande cortesi o a dubbi pratici espressi in modo rispettoso, ma non a commenti sterilmente polemici o offensivi. Si vedano due esempi di commenti che trovano risposta in (30) e (31), e uno di commento ignorato dall'istituzione in (32):

(30) XY: Giusto limitare i contatti, io essendo anziana con tante patologia fino a quando devo restare sola???

SPVS: Gentile XY non è necessario che resti sola. Se riceve visite, l'importante è che chi viene a trovarla non manifesti sintomi influenzali. Buona norma generale, inoltre, è che rispetti scrupolosamente le misure preventive, come ad es. lavarsi bene le mani o disinfettarle, evitare di darle la mano o di abbracciarla. E poi può tenersi in contatto con le persone care o con chi l'assiste quantomeno per telefono. Continui a seguirci, tanti auguri! (Facebook SPVS, 04.03.2020)

(31) XY: scusate ma a me paiono indossate al contrario, ossia il filtro bianco verso l'esterno invece che all'interno, noto anche l'attaccatura degli elastici alla mascherina<sup>13</sup>

SPVS: In effetti ci sono molti modelli di mascherina con colori e attacchi all'interno o all'esterno. L'importante, prima di indossarla, è leggere le istruzioni e seguirle. E naturalmente metterla quando raccomandato. Per maggiori info: [www.ti.ch/coronavirus](http://www.ti.ch/coronavirus). Grazie, buona giornata (Facebook SPVS, 18.05.2020)

(32) XY: INVECE DI INFINITE KOLONNE ALGAGGIOLO E CONSEGUENTE MEGA INQUINAMENTO APRE SAN PIETRO E LIGORNETTO COSÌ SI

<sup>11</sup> Si veda anche la regola 19 di Cortelazzo (2021: 155), che invita a evitare le frasi impersonali e a preferire forme che instaurino un legame diretto con il destinatario.

<sup>12</sup> Su Instagram e Twitter i commenti sono ridotti al minimo.

<sup>13</sup> La cittadina si riferisce all'immagine associata al post, che rappresenta operai con caschetto da lavoro e mascherina.

RESPIRA ARIA MENO INQUIETANTE A QUESTO PUNTO!!! OPPURE VOI PENSATE CHE IL CULETTO SULLE SEDIE GIREVOLI VI SALVA DA MALATTIE PIÙ DI NOI?? (Facebook SPVS, 23.04.2020)

Un episodio particolarmente significativo sul piano del dialogo tra istituzioni e cittadinanza è quello che vede protagonista Luca Pedroni, capo della comunicazione digitale della squadra di calcio FC Lugano, a inizio marzo 2020. Dando seguito a una richiesta del Medico cantonale Giorgio Merlani, Pedroni twitta alcuni suggerimenti per raggiungere la popolazione ticinese più giovane attraverso i social, menzionando attraverso la chiocciola il profilo Twitter del SIC. Il SIC risponde con tono amichevole, rassicurando che già qualcosa è stato fatto da quel punto di vista; e, in effetti, qualche giorno dopo questa conversazione il Cantone aprirà un profilo Instagram, concretizzando proprio una delle proposte avanzate da Pedroni.

(33) Luca Pedroni: @ti\_SIC il dottor Merlani si chiede come fare per raggiungere le fasce giovani della popolazione. Magari utilizzare i canali usati dai giovani: instagram, facebook, ecc ecc e non solo la TV potrebbe aiutare. 1/2

LP: Allo stesso tempo si possono programmare campagne a pagamento sui social e scegliere quali fasce della popolazione le devono vedere. Affidatevi ai professionisti del digitale in Ticino. Ce ne sono di bravi. 2/2

SIC: Ciao Luca, grazie mille per i suggerimenti. Stiamo lavorando proprio in questa direzione, e su <http://ti.ch/coronavirus> trovi già delle immagini che invitiamo a condividere sui social con gli hashtag #distantimavicini e #proteggiamociora. Se vuoi partecipare, volentieri! (Twitter SIC, 13.03.2020)

La seconda declinazione che la dialogicità assume nei testi del corpus ha a che fare con l'uso di quelle forme linguistiche che, sulla scia di Calaresu (2022), possono essere interpretate come segnali della dialogicità primaria del testo: forme, cioè, che mettono in scena nella superficie linguistica del testo l'interazione a distanza tra chi scrive e chi legge. Tra queste forme, si possono menzionare principalmente le espressioni allocutive e gli enunciati non dichiarativi che chiamano in causa interattivamente l'interlocutore, come le domande e gli obblighi o suggerimenti formulati all'imperativo. Anche l'adozione di queste forme linguistiche rientra fra le pratiche di scrittura raccomandate dalle guide sulla scrittura social: in Mason/Zilio (2019), ad esempio, si suggerisce di rivolgersi direttamente al cittadino (p. 93) e di invitarlo a svolgere azioni concrete (leggere un comunicato stampa, scaricare una scheda informativa ecc.) attraverso le cosiddette *calls to action*, stimolando l'attitudine alla condivisione di contenuti tipica del web 2.0 (pp. 86-88).

Dal punto di vista dell'allocuzione e delle forme che la realizzano, si osserva nei social ticinesi (Instagram e Facebook) una tendenza quasi senza ecce-

zioni all'uso di forme personali. Prevale nettamente il *noi* inclusivo, come si vede nei seguenti esempi (tra i tanti):

(34) Tornando al lavoro vorremmo stringere la mano ai colleghi. Non è ancora il momento. Ritrovarsi è bello ma dobbiamo sempre proteggerci mantenendo le regole sanitarie. (Facebook SPVS, 20.04.2020)

(35) Manca di sale? È da ieri che proprio non c'è nulla che abbia sapore? Anche se ci sentiamo piuttosto bene, meglio non trascurare nessuna ipotesi. Facciamo un test! (Instagram SPVS, 06.02.2021)

Questa scelta è visibile anche nel largo uso di hashtag ufficiali alla prima persona plurale, a partire dal primo #proteggiamociora lanciato nel marzo 2020, passando per #distantiripartiamo nel maggio 2020, fino a #proteggiamociancora da ottobre 2020. La scelta è pienamente condivisibile, dal momento che il *noi* inclusivo favorisce una percezione di vicinanza emotiva tra istituzioni e cittadinanza: percezione tanto più desiderabile in un contesto critico sul piano della fiducia nelle istituzioni come quello della pandemia.

Non mancano, accanto alle forme plurali, forme singolari di seconda persona come *tu*, ma anche forme di prima persona come *io*: la prima persona, secondo Calaresu (2022: 79), rientra fra i segnali della dialogicità primaria in quanto la presa di parola da parte del locutore postula di per sé la presenza di un interlocutore. Nel contesto social, la prima persona può moltiplicare la forza del suo valore dialogico in virtù della ripetizione e della condivisione del messaggio da parte degli utenti comuni, eventualmente suggerita dall'uso degli hashtag (cfr. Pietrini 2021: 173-176 sullo slogan *Io resto a casa*, lanciato a marzo 2020 dal Presidente del Consiglio italiano Giuseppe Conte). Un caso esemplare è quello della campagna di comunicazione ticinese *Io faccio così*, già menzionata sopra, che tra ottobre e novembre 2020 incoraggia la cittadinanza a mantenere alta l'allerta verso il coronavirus attraverso messaggi come quello nella Fig. 8: il testo combina forme di prima e seconda persona singolare ed è associato all'uso dell'hashtag #iofacciosì, che invita i lettori ad appropriarsene per comunicare sui social le loro esperienze personali.



Fig. 8. Instagram SPVS, 04.11.2020

È dialogico anche l'uso della prima persona singolare all'interno di infografiche che forniscono istruzioni ai cittadini. In questo caso, la prima persona favorisce l'identificazione del singolo cittadino-lettore con le diverse fattispecie rappresentate nel testo, ad esempio con le diverse situazioni che possono spingere qualcuno a fare un test in assenza di sintomi:

(36) Così mi testo per il Covid-19

Non ho sintomi e...

...intendo incontrare persone a rischio [...] / ...intendo incontrare persone non a rischio [...] / ...ho avuto un contatto con una persona positiva (Instagram SPVS, 23.04.2021)

Una strategia di messa in scena della dialogicità che compare di frequente nei dati esaminati consiste nell'uso di frasi interrogative che mimano possibili domande dei lettori. Questa modalità comunicativa, che in parte riproduce in un diverso contesto il modello delle *frequently asked questions* (cfr. Piantanida in questo volume), trova il suo spazio ideale nella componente grafico-visuale associata ai post e alle didascalie. Si vedano ad esempio le Figg. 9 e 10, che sfruttano rispettivamente uno scorcio plausibile di dialogo tra due giovani e una domanda largamente diffusa nella cittadinanza a inizio pandemia (e oltre). La Fig. 9, in particolare, rientra in una più ampia campagna comunicativa costituita da una decina di post, tutti centrati attorno a brevi domande formulate dal punto di vista del lettore come quella qui esemplificata (altri esempi: *Come posso aiutarla?*, *Lo hai visto il disinfettante?*).

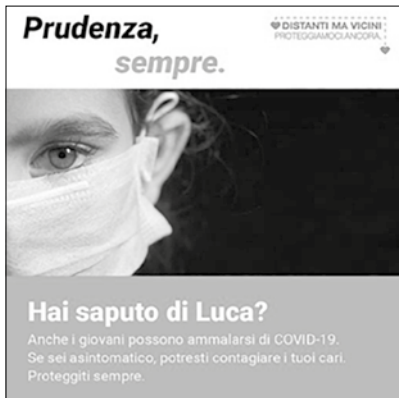


Fig. 9. Facebook SPVS, 24.07.2020



Fig. 10. Instagram SPVS, 20.03.2020

In altre domande l'enunciatore implicito non è più il lettore ma l'istituzione stessa che si rivolge alla cittadinanza, come in *Dubbi sulla vaccinazione?* nella Fig. 11.





Fig. 11. Instagram SPVS, 09.11.2021

Accanto alle forme interrogative, non mancano gli imperativi, singolari o plurali, come *Proteggiti sempre* nella Fig. 9, *Restiamo a casa* realizzato in forma di hashtag nella Fig. 10 e *Parliamone* o *Scrivici* nella Fig. 11. Naturalmente, in un contesto come quello della pandemia da Covid-19, l'impiego di formule dialogicamente orientate come obblighi o divieti in forma imperativa è favorito dagli obiettivi comunicativi dei testi, che spesso vogliono persuadere i cittadini ad adottare comportamenti virtuosi per rallentare la circolazione del virus.

Sul profilo Twitter ticinese – che per la maggior parte, come si è visto, si limita a riprodurre titoli di comunicati stampa – l'uso di forme allocutive è molto più raro anche se non del tutto assente, specialmente nelle fasi iniziali dell'emergenza sanitaria:

(37) #distantimavicini e #proteggiamociora: sono questi gli hashtag della campagna di comunicazione per fermare il coronavirus. Trovate i consigli da seguire (e da condividere) qui sotto e su <http://ti.ch/coronavirus> (Twitter SIC, 13.03.2020)

Anche nell'ambito della dialogicità, i canali social dei Grigioni offrono poco materiale all'analisi. Per quanto riguarda le risposte ai commenti dei cittadini, Facebook restituisce qualche esempio pertinente; si tratta però di esempi in lingua tedesca, che d'altra parte è la lingua nettamente preferita dalle stesse istituzioni grigionesi per la scrittura dei post (cfr. § 6 *infra*). Quanto invece ai segnali della dialogicità, tutto ciò che si osserva è un addensamento di tali forme nei post pubblicati a dicembre 2020 per promuovere una campagna di test anti-covid a tappeto. Ecco qualche esempio:

(38) Godete di buona salute, non avete sintomi influenzali o di raffreddore e vi sentite molto bene? Benissimo! Nel fine settimana partecipate comunque al test gratuito per il coronavirus. Svolgendo test a tappeto possiamo riuscire a contrastare la diffusione del virus. (Instagram Grigioni, 11.12.2020)

(39) Stato attuale dopo il primo giorno: 11'936 iscrizioni, 5'433 test eseguiti

Testiamoci. Insieme. Grazie!

Non vi siete ancora iscritti? Rimediate subito (iscrizione possibile fino alla fine della campagna di test): [www.gr.ch/corona-test](http://www.gr.ch/corona-test)

Già fatto? In questo caso vi ringraziamo e ci rallegriamo di incontrarvi sul posto per condividere la vostra esperienza. (Facebook Grigioni, 11.12.2020)

Per il resto, vi sono tracce minime di dialogicità nella ripresa di slogan federali come *Così ci proteggiamo*, che sui social grigionesi trova spazio anche in forma di hashtag.

## 6. L'italiano e il multilinguismo nelle pagine social grigionesi

Nei Grigioni, unico Cantone svizzero trilingue, l'italiano è lingua ufficiale a fianco del tedesco e del romancio. Dal punto di vista quantitativo, l'italiano è la terza lingua del Cantone per numero di parlanti: è dichiarato come lingua principale dal 12,3% della popolazione grigionese, a fronte del 74,4% per il tedesco e del 14,7% per il romancio<sup>14</sup> (cfr. per un primo orientamento sull'italiano nei Grigioni Janner/Todisco 2020).

Lo statuto di minoranza dell'italiano si riflette a più livelli nelle pagine social istituzionali del Cantone. Anzitutto, come già detto sopra, la stragrande maggioranza dei post pubblicati nelle sei pagine esaminate è in tedesco. L'italiano e il romancio trovano meno spazio, e in alcuni casi non ne trovano affatto: se la pagina Facebook e la pagina Twitter del Cantone – di cui si parlerà più avanti – sono tutto sommato abbastanza attente a dare un'opportuna rappresentanza all'italiano, la pagina Instagram cantonale e le tre pagine a nome del Consigliere Peyer optano per un monolinguisma tedesco quasi esclusivo. In questi ultimi casi, l'italiano affiora soltanto in contesti ancillari. Esempi emblematici sono il ringraziamento in (40) o l'hashtag in (41) all'interno di testi in tedesco:

(40) Vielen, vielen herzlichen Dank! *Grazie di cuore!* 16354!

<sup>13</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/cataloghi-banche-dati/carte.assetdetail.8726851.html>.

Alle Erkenntnisse kommunizieren wir so rasch als möglich in den nächsten Tagen. (Instagram Peyer, 13.12.2020)

(41) Unsere Bewegungsfreiheit erhalten. Den Freiraum des Virus einschränken. Ich bin dabei. Du auch?

#soschützenwiruns #cosiciproteggiamo #SwissCovid (Instagram Peyer, 05.08.2020)

Sul piano linguistico, i post scritti integralmente in italiano nelle sei pagine esaminate non mancano di mostrare alcune fragilità (cfr. Ferrari 2022 e in questo volume b sui problemi dei comunicati stampa grigionesi). Compaiono a tratti veri e propri errori, forse favoriti dall'ambiente comunicativo più informale di altri, accanto a scelte fraseologiche non pienamente adeguate e a interferenze dal tedesco. L'impressione è che i testi – o almeno, alcuni di essi – siano stati scritti da un parlante italofono non nativo, o comunque non pienamente a suo agio con la scrittura in italiano.<sup>15</sup>

Si trovano ad esempio errori ortografici lampanti, come *tappetto* per *tappeto* nell'esempio già visto sopra:

(42) Godete di buona salute, non avete sintomi influenzali o di raffreddore e vi sentite molto bene? Benissimo! Nel fine settimana partecipate comunque al test gratuito per il coronavirus. Svolgendo test a *tappetto* possiamo riuscire a contrastare la diffusione del virus. (Instagram Grigioni, 11.12.2020)

Nel post seguente colpisce l'attenzione il nesso verbale *tener presente di*, non adeguato al contesto sintattico-semanticamente e di fatto ridondante (sarebbe bastato dire *continue a mantenere le distanze*):

(43) [...] Sarebbe però troppo presto per abbassare la guardia, quindi *continue a tener presente di*: mantenere le distanze, lavarvi le mani e farvi testare in presenza di sintomi. (Facebook Grigioni, 13.12.2020)

Un errore di reggenza preposizionale è presente anche nell'esempio (44), con il nesso *dipendenti di* al posto di *dipendenti da*:

(44) Coronavirus: *Dipendenti di media e di stupefacenti*? Meglio di no! [...] (Facebook Grigioni, 22.04.2020)

Tra le interferenze dal tedesco si veda l'esempio seguente, che presenta l'uso di una maiuscola iniziale dopo i due punti:

(45) L'assistenza sanitaria nel Cantone rimane garantita: *Oggi* il Consiglio federale ha deciso di permettere ai Cantoni, nella lotta al coronavirus, di limitare o sospendere per

<sup>14</sup> Restituisce risultati parzialmente simili l'analisi condotta da Grego 2020 sulla traduzione in inglese del sito web della Regione Lombardia: con la differenza rilevante, e del tutto ovvia, che l'inglese non è lingua ufficiale in Italia.

un periodo limitato l'attività di determinati settori economici, se la situazione epidemio-  
logica lo richiede. (Facebook Grigioni, 27.03.2020)

Nel complesso, la situazione delle pagine social grigionesi riflette, e anzi restituisce in modo amplificato, quanto osservato recentemente dal Comitato di esperti della Carta europea delle lingue regionali e minoritarie circa le pagine web istituzionali del Cantone, che in alcuni casi non sono tradotte in italiano, e in altri casi, quando l'italiano è presente, richiederebbero una maggiore attenzione alla qualità nell'uso della lingua (Committee of Experts of the European Charter for Regional or Minority Languages 2022: 11).<sup>16</sup>

Al netto dei problemi linguistici, un aspetto che lascia spazio a giudizi più positivi è la gestione del rapporto tra le lingue ufficiali del Cantone nelle pagine social più attente al bilanciamento tra tedesco, romancio e italiano. Nelle pagine Facebook e Twitter cantonali, il corpus restituisce un ventaglio piuttosto ampio di soluzioni adottate per fare fronte al multilinguismo del Cantone e per assicurare la giusta rappresentanza all'italiano in un contesto di comunicazione istituzionale. Sotto l'aspetto del multilinguismo, le pagine social sembrano essere in effetti l'ambito istituzionale in cui le lingue ufficiali possono convivere a distanza più breve, una accanto all'altra senza soluzione di continuità all'interno della stessa pagina: questa peculiarità pone una sfida significativa al comunicatore pubblico, che può scegliere di rispondere alle esigenze di visibilità linguistica in diversi modi.

Si osservano anzitutto alcune soluzioni più elementari, quali la replica di uno stesso contenuto in più post scritti in lingue diverse (46-47) o l'integrazione di più lingue all'interno dello stesso post (48):

(46) Die Regierung des Kantons Graubünden hat sich heute mit der speziellen Situation befasst, in welcher sich die Talschaften Südbündens befinden. Eine Delegation der Regierung und des Kantonalen Führungsstabs wird die Region Moesa und das Engadin besuchen und sich mit Vertretern aus den Grenzregionen zum Tessin und zu Italien treffen. Eine vollständige Schliessung aller Baustellen lehnt die Regierung in Übereinstimmung mit dem Bund ab. (Facebook Grigioni, 22.03.2020)

(47) Oggi una delegazione del Governo e dello Stato maggiore di condotta cantonale visita la regione Moesa e l'Engadina e incontra rappresentanti provenienti dalle regioni di confine con il Ticino e con l'Italia. Ieri il Governo del Cantone dei Grigioni si è occupato della situazione particolare in cui si trovano le valli meridionali dei Grigioni. D'intesa con la Confederazione, il Governo è contrario a una chiusura integrale di tutti i cantieri. (Facebook Grigioni, 23.03.2020)

(48) Liebe Bündnerinnen und Bündner, wir brauchen eure Hilfe. Postet jetzt Bilder eurer Aussichten mit #graubündabidiar für unsere Gäste aus dem In- und Ausland. #stayathome

<sup>15</sup> Alcuni spunti critici di riflessione sulla presenza dell'italiano nei siti web grigionesi sono in Casoni *et al.* 2021: 106-112.

Care e cari grigionesi, abbiamo bisogno del vostro aiuto. Pubblicate ora delle immagini dei vostri panorami con #graubündabidiar per i nostri ospiti dalla Svizzera e dall'estero. #stayathome (Facebook Grigioni, 09.04.2020)

Le risposte migliori alle esigenze del multilinguismo vengono tuttavia da altri esempi, in cui si osserva un'interazione tra la componente verbale centrale del post e le altre componenti che con essa danno corpo al testo. Si pensi ad esempio al post nella Fig. 12, che comprende un brevissimo testo in tedesco e in italiano, la condivisione di un post in italiano dell'Ufficio federale della sanità pubblica e un'infografica in più lingue (tedesco, francese, italiano, inglese) sui nuovi provvedimenti nazionali anti-Covid.



Fig. 12. Facebook Cantone Grigioni, 28.10.2020

In altri casi (cfr. Fig. 13), il post è scritto in italiano ed è combinato con un video in tedesco pubblicato su YouTube. L'interazione, in questo caso, si fa più risolutamente multimodale.



Fig. 13. Facebook Cantone Grigioni, 21.04.2020

Ma si considerino anche i numerosi post cantonali pubblicati su Facebook in italiano, che contengono al loro interno il link a un comunicato stampa:

(49) Il Consigliere di Stato Jon Domenic Parolini ha fatto visita alla scuola della Val Lumnezia. L'obiettivo principale della visita consisteva nel farsi un'idea personale del funzionamento dell'insegnamento a distanza in atto da quasi tre settimane in una scuola di lingua romancia. Naturalmente i colloqui con gli interessati, ovvero gli insegnanti, la direzione scolastica e il consiglio scolastico, sono stati un elemento centrale.

→ Maggiori informazioni: <https://bit.ly/3euiPQT>

#condividi (Facebook Grigioni, 16.04.2020)

Sebbene il link rimandi alla versione del comunicato nella stessa lingua del post (in questo caso l'italiano), le versioni in tedesco e in romancio sono facilmente raggiungibili attraverso un clic sulla pagina web. In questi casi il multilinguismo non è immediatamente visibile nello spazio del profilo social dell'istituzione, ma è comunque un'opzione che resta pienamente a disposizione del lettore nell'ambiente ipertestuale allargato in cui la pagina social si inserisce.

Un'altra soluzione ipertestuale, adottata da Peter Peyer, consiste nell'associare al testo di un tweet in tedesco una tripla di link che rimandano a documenti ufficiali nelle tre lingue, demandando dunque la rappresentanza dell'italiano (e del romancio) al sito web cantonale:

(50) Ab Morgen Maskenpflicht in öffentlich zugänglichen Räumen in Graubünden! Mehr hier:

<https://gr.ch/DE/Medien/Mitteilungen/MMStaka/2020/Seiten/2020101601.aspx>

Ital:

<https://gr.ch/IT/media/Comunicati/MMStaka/2020/Seiten/2020101601.aspx>

Rum:

<https://gr.ch/RM/medias/communicaziuns/MMStaka/2020/Seiten/2020101601.aspx>  
(Twitter Peyer, 16.10.2020)

La soluzione più apprezzabile, in quanto sfrutta una funzione specifica della piattaforma senza uscire da essa, è forse quella offerta dal profilo Twitter del Cantone. Su questo profilo è frequente, seppure non sistematica, la pubblicazione di tre tweet sostanzialmente identici scritti nelle tre lingue ufficiali, collegati attraverso l'opzione *thread* (Fig. 14). La presenza del *thread* – che formalmente si traduce in una linea verticale sul margine sinistro della pagina – chiarisce che i tre tweet, pur essendo testualmente autonomi, sono correlati sul piano delle informazioni trasmesse.



Fig. 14. Twitter Cantone Grigioni, 16.11.2021

## 7. Conclusioni

Nell'analisi condotta in queste pagine, sono stati presi in esame alcuni testi pubblicati sui profili social istituzionali del Cantone Ticino e del Cantone dei Grigioni nei mesi della pandemia. Sullo sfondo delle norme individuate nella letteratura linguistica e nei manuali di redazione, si è voluto verificare l'adesione dei testi social elvetici ad alcuni principi propri di una scrittura amministrativa moderna e attenta alle esigenze del contesto digitale.

Il quadro generale che emerge dall'analisi è sostanzialmente analogo a quello relativo alle norme semiotiche e comunicative (cfr. Pecorari in questo volume): se i dati ticinesi inducono a un moderato ottimismo circa l'esito, sul piano linguistico e testuale, dell'incontro tra comunicazione

pubblica e social media, i dati grigionesi restituiscono una situazione più sfumata e articolata.

Per quanto riguarda il Ticino, i testi esaminati sono tendenzialmente brevi o molto brevi, ben più di quanto le diverse piattaforme consentano, e appaiono ben strutturati per catturare l'interesse dei lettori; nei casi in cui la lunghezza aumenta, cresce anche l'attenzione a scandire il testo in modo chiaro. Sul piano sintattico e lessicale, la situazione è largamente confortante: la sintassi è semplice e orientata verso la giustapposizione e l'uso di elenchi puntati; il lessico è comune e aperto all'informalità richiesta dal contesto. L'aderenza a un registro di media formalità è garantita non solo dalla scelta di espressioni e costrutti linguistici, ma anche dall'interazione tra la parola scritta e gli elementi che con essa collaborano in un paradigma testuale multimodale, quali emoji e immagini.

Assume un particolare rilievo, in questo quadro, l'adozione di un orientamento dialogico, che si declina nella presenza di risposte ai commenti dei cittadini e nell'utilizzo di forme e strutture linguistiche dialogicamente orientate, come i pronomi allocutivi, i verbi all'imperativo e le frasi interrogative. La dialogicità, oltre ad andare incontro ai suggerimenti dei manuali di redazione, è un ingrediente essenziale di quell'avvicinamento della scrittura amministrativa al destinatario che gli studi linguistici caldeggiavano da decenni. In questo senso, dare del tu al lettore o invitarlo direttamente a compiere un'azione – come peraltro il mezzo social incentiva a fare – può essere una strategia utile per favorire lo sviluppo di un rapporto più proficuo tra uffici pubblici e cittadinanza.

Per quanto concerne i Grigioni, l'attenzione alla brevità dei testi e alla semplicità sintattica è sostanzialmente analoga alle pagine ticinesi; non così sul piano del registro, che rivela qualche eccesso di formalità, e soprattutto nel campo della dialogicità, con un'attenzione decisamente inferiore all'impiego di strategie di coinvolgimento dei lettori. L'aspetto principale che conduce a una valutazione non pienamente positiva risiede tuttavia a monte, nello statuto di minoranza linguistica che l'italiano vive nei Grigioni e nei risvolti empirici di questa situazione. Nelle pagine social istituzionali grigionesi l'italiano soffre fortemente la concorrenza del tedesco, sotto più punti di vista: i post scritti in italiano sono nettamente meno di quelli scritti in tedesco, e la loro qualità linguistica risulta a tratti rivedibile. In questo contesto, l'unico dato positivo degno di nota emerge dal modo in cui le pagine social del Cantone gestiscono la presenza di più lingue, laddove l'italiano si trova a contatto con le altre lingue ufficiali del Cantone: su Facebook e su Twitter si mostra attenzione a garantire visibilità all'italiano attraverso l'adozione di strategie che sfruttano l'ipertestualità e la multimodalità tipiche del mezzo.



## Bibliografia

- Baù, Alessio/Bonini, Paola (2018), *Social media per la Pubblica Amministrazione. Guida per comunicare con cittadini ed elettori*, Milano, Apogeo.
- Calaresu, Emilia (2022), *La dialogicità nei testi scritti. Tracce e segnali dell'interazione tra autore e lettore*, Pisa, Pacini.
- Casoni, Matteo/Christopher, Sabine/Plata, Andrea/Moskopf-Janner Maria Chiara (2021), *La posizione dell'italiano in Svizzera. Uno sguardo sul periodo 2012-2020 attraverso alcuni indicatori*, Bellinzona, Repubblica e Cantone Ticino.
- Citarella, Pietro (2017), *Social media e P.A. La comunicazione istituzionale ai tempi di Facebook*, Milano, FrancoAngeli.
- Cortelazzo, Michele A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Roma, Carocci.
- Committee of Experts of the European Charter for Regional or Minority Languages (2022), *Eighth evaluation report on Switzerland*, Council of Europe, online: <https://rm.coe.int/min-lang-2022-8-8th-evrep-switzerland-25-7-22-final-public-en/1680a84562> (27 febbraio 2023).
- Doretto, Beatrice/Ursini, Flavia (2004), *L'amministrazione pubblica in rete*, in D'Achille, Paolo (a c. di), *Generi, architetture e forme testuali*. Atti del VII convegno della Società Internazionale di Linguistica e Filologia Italiana (Roma 1-5 ottobre 2002), Firenze, Cesati, 285-302.
- Ferrari, Angela (2021), *La semplicità sintattica in prospettiva testuale. Riflessioni a partire dalla Guida alla redazione degli atti amministrativi*, in «Italiano digitale», XVI/1, 188-195.
- Ferrari, Angela (2022), *Dall'Italia alla Svizzera, ma sempre in prospettiva testuale. Osservazioni sulla lingua dei comunicati stampa del Cantone Ticino e del Cantone dei Grigioni*, in D'Aguzzo, Daniele et al. (a cura di), *Saggi di linguistica e storia della lingua italiana per Rita Librandi*, Firenze, Cesati, 433-443.
- Ferrari, Angela (2023 in questo volume a), *La lingua delle schede informative istituzionali. La chiarezza tra lessico, sintassi e testualità*, 113-131.
- Ferrari, Angela (2023 in questo volume b), *Al di qua della chiarezza: alcune fragilità linguistiche dei testi informativi (con esempi tratti dai comunicati stampa dei Grigioni)*, 153-167.
- Ferrari, Angela/Piantanida, Giovanni (2023 in questo volume), *La chiarezza sintattica dei testi istituzionali ticinesi con obiettivo informativo. Una prima valutazione sintattica con metodologia automatica*, 99-111.
- Grego, Kim (2020), *L'inglese nella comunicazione istituzionale italiana via web: il sito anglofono di Regione Lombardia*, in Jullion, Marie-Christine/Sergio, Giuseppe (a cura di), *I linguaggi amministrativi nel mondo. Un viaggio attraverso il Web*, Milano, FrancoAngeli, 17-46.
- ITTIG (Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica)/Accademia della Crusca (a cura di) 2011, *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, Firenze, online: <http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/GuidaAttiAmministrativi.pdf> (27 febbraio 2023).
- Janner, Maria Chiara/Todisco, Vincenzo 2020, *L'italiano nel Cantone dei Grigioni: una duplice minoranza linguistica*, in «Magazine Lingua italiana Treccani», online: [https://www.treccani.it/magazine/lingua\\_italiana/articoli/scritto\\_e\\_parlato/Euro-pa5.html](https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/articoli/scritto_e_parlato/Euro-pa5.html) (27 febbraio 2023).

- Lovari, Alessandro/Martari, Yahis (2013), *Scrivere per i social network*, Firenze, Le Monnier.
- Lubello, Sergio (2014), *Il linguaggio burocratico*, Roma, Carocci.
- Mason, Giacomo/Zilio, Piero (2019), *La comunicazione digitale per la PA. Scrivere testi efficaci in siti, app e social network della pubblica amministrazione*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.
- Nielsen, Jakob (1997), *How users read on the web*, online: <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/> (27 febbraio 2023).
- Pecorari, Filippo (2023 in questo volume), *#covid19: specificità della comunicazione digitale sulle pagine social istituzionali ticinesi e grigionesi*, 217-239.
- Piantanida, Giovanni (2023 in questo volume), *Tra l'amministrazione e il cittadino: lingua e testualità delle FAQ svizzere sulla pandemia*, 133-152.
- Piemontese, Maria Emanuela (1996), *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid.
- Pietrini, Daniela (2021), *La lingua infetta. L'italiano della pandemia*, Roma, Treccani.
- Sergio, Giuseppe (2018), *Introduzione – L'italiano burocratico alla prova del web*, in Catani, Paola/Sergio, Giuseppe (a cura di), *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*, Milano, FrancoAngeli, 9-29.
- Vellutino, Daniela (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, Bologna, Il Mulino.
- Viale, Matteo (2008), *Studi e ricerche sul linguaggio amministrativo*, Padova, Cleup.

#covid19:  
specificità della comunicazione digitale  
sulle pagine social istituzionali  
ticinesi e grigionesi  
*Filippo Pecorari, Università di Basilea*

## 1. Introduzione

La rilevanza dei social network, e della lingua che dai social network è trasmessa, nel contesto comunicativo degli ultimi due decenni è un dato evidente anche all'osservatore profano. I social – come sono largamente chiamati con un pseudoanglismo (cfr. Pistolesi 2022: 22) – hanno assunto un ruolo, se possibile, ancora più significativo nel periodo della pandemia da Covid-19, segnato dalla riduzione forzata dei contatti faccia a faccia: come osservava già a inizio 2021 Daniela Pietrini in un *instant book* sulla lingua della pandemia, «una delle caratteristiche distintive della pandemia in corso anche rispetto alle grandi epidemie del passato è il suo essere “social”» (Pietrini 2021: 163).

In questo quadro, ad essere rilevanti non sono soltanto gli usi linguistici degli utenti comuni dei social, ma anche – e forse soprattutto – quelli diffusi dalle istituzioni pubbliche. Le istituzioni, messe a dura prova dalla crisi pandemica sotto molteplici aspetti, si rendono ben presto conto che, per garantire la tenuta del tessuto sociale e democratico, è importante comunicare con la cittadinanza in maniera chiara, trasparente e al tempo stesso rassicurante; e risulta altrettanto evidente che, per raggiungere questi obiettivi nello scenario attuale, non si può (più) prescindere da un uso professionale dei social.

Il presente articolo vuole restringere lo sguardo – in accordo con gli obiettivi del volume in cui si trova – ai due Cantoni svizzeri italofofoni, Ticino e Grigioni, con l'obiettivo di analizzare i post pubblicati sulle pagine social istituzionali in tempo di pandemia. Ci si concentrerà, in questa sede, non tanto su questioni di carattere strettamente linguistico o testuale (che sono invece trattate in Pecorari in questo volume), quanto su caratteristiche di pertinenza semiotica e, più latamente, comunicativa. Si vuole valutare in che misura i testi pubblicati dalle istituzioni cantonali ticinesi e grigionesi siano rispondenti alle norme della comunicazione social istituzionale. L'idea di fondo è che, nel contesto dei social network istituzionali, la leggibilità e l'efficacia comunicativa dei testi non di-

pendano solo dalla cura di aspetti linguistici più tradizionali, quali quelli individuati in numerosi lavori più o meno recenti sulla scrittura amministrativa (cfr. da ultimo Cortelazzo 2021), o da scelte di natura grafica e tipografica (e.g. scelta del font, allineamento, interlinea ecc.), fondamentali nella costruzione dei siti web<sup>1</sup> ma di fatto incontrollabili sui social, che vincolano l'utente a scrivere in una maschera predefinita: molto dipende invece dall'adeguamento a caratteristiche semiotiche e comunicative specifiche del mezzo, le quali hanno in gran parte generato un vero e proprio stile comunicativo proprio delle pagine social ufficiali (istituzionali, ma anche aziendali e commerciali).

Si assumerà qui come punto di riferimento normativo l'ottimo manuale di redazione di Mason/Zilio (2019), che spicca in una ormai vasta letteratura sull'argomento<sup>2</sup> per l'aggiornamento alle tendenze della linguistica moderna e per la ricchezza di esempi offerti, oltre che per l'attenzione differenziata alle principali piattaforme social frequentate dalle istituzioni (Facebook, Twitter, Instagram, ma anche sistemi di messaggistica istantanea quali WhatsApp e Telegram, che qui non saranno presi in esame).

La struttura dell'articolo è la seguente. Dopo una sintetica presentazione dei dati su cui si basa l'analisi e dei criteri che ne hanno governato la selezione (§ 2), si prenderanno in esame tre aspetti che, a vario titolo, costituiscono caratteristiche specifiche della comunicazione istituzionale social: i tratti che contribuiscono a trasmettere un'immagine ufficiale delle istituzioni (§ 3); la multimodalità data dalla combinazione tra la scrittura e altre risorse semiotiche di comunicazione (§ 4); la presenza di micro-elementi paratestuali tipici della scrittura social quali link, hashtag ed emoji, che nella comunicazione istituzionale assumono funzioni peculiari (§ 5).

## *2. I dati: quali pagine social?*

La selezione delle pagine social pertinenti per un'analisi della comunicazione istituzionale non è un'operazione banale. Se il sito web ufficiale di un'istituzione (nel nostro caso, di un Cantone) è uno solo, le pagine social riconducibili alla stessa istituzione sono in genere più d'una, e di natura eterogenea a seconda delle specificità della piattaforma. In questa sede, si è scelto di partire dai riferimenti ai social media istituzionali menzionati nei siti web ufficiali del Cantone Ticino e del Cantone dei Grigioni,<sup>3</sup> e di

<sup>1</sup> Sulle buone pratiche di formattazione dei siti web, cfr. Doretto/Ursini (2004) e Lala (2013).

<sup>2</sup> Si vedano ad esempio i volumi – di taglio eterogeneo – di Lovari/Martari (2013), Citarella (2017), Baù/Bonini (2018), Romualdi/Tissoni (2019).

<sup>3</sup> [www4.ti.ch/index.php?id=73333](http://www4.ti.ch/index.php?id=73333) e [www.gr.ch/IT/media/SocialMedia/Seiten/SocialMedia-Accounts.aspx](http://www.gr.ch/IT/media/SocialMedia/Seiten/SocialMedia-Accounts.aspx)

restringere ulteriormente la selezione alle pagine più pertinenti per la diffusione di informazioni relative alla Covid-19 su tre social network, ovvero Facebook, Instagram e Twitter. L'adozione di questi criteri restituisce una situazione sfaccettata dal punto di vista della responsabilità editoriale: in Ticino le pagine pertinenti sono gestite da due uffici connessi al Governo centrale, ovvero il Servizio di promozione e di valutazione sanitaria (SPVS)<sup>4</sup> e il Servizio dell'informazione e della comunicazione (SIC)<sup>5</sup>; nei Grigioni si hanno pagine gestite direttamente dal Governo centrale, accanto a pagine gestite dal Consigliere di Stato in capo alla giustizia, sicurezza e sanità nel periodo in esame, il tedescofono Peter Peyer.<sup>6</sup>

In sintesi, l'indagine verte sui testi pubblicati in nove pagine social:

- pagina Facebook del Servizio di promozione e di valutazione sanitaria del Cantone Ticino: [www.facebook.com/promozionedellasalute/](http://www.facebook.com/promozionedellasalute/)
- pagina Instagram del Servizio di promozione e di valutazione sanitaria del Cantone Ticino: [www.instagram.com/promozione\\_salute/](http://www.instagram.com/promozione_salute/)
- pagina Twitter del Servizio dell'informazione e della comunicazione del Cantone Ticino: [www.twitter.com/ti\\_SIC](http://www.twitter.com/ti_SIC)
- pagina Facebook del Cantone dei Grigioni: [www.facebook.com/KantonGR](http://www.facebook.com/KantonGR)
- pagina Instagram del Cantone dei Grigioni: [www.instagram.com/kantongr/](http://www.instagram.com/kantongr/)
- pagina Twitter del Cantone dei Grigioni<sup>7</sup>: [www.twitter.com/kanton\\_gr](http://www.twitter.com/kanton_gr)
- pagina Facebook di Peter Peyer: [www.facebook.com/rrpeterpeyer](http://www.facebook.com/rrpeterpeyer)
- pagina Instagram di Peter Peyer: [www.instagram.com/rrpeterpeyer/](http://www.instagram.com/rrpeterpeyer/)
- pagina Twitter di Peter Peyer: [www.twitter.com/rrpeterpeyer](http://www.twitter.com/rrpeterpeyer)

Per quanto riguarda le pagine grigionesi, che riflettono il plurilinguismo del Cantone, l'analisi sarà circoscritta ai soli post in lingua italiana. Nel complesso, la panoramica non sarà esaustiva ma – per motivi di spazio – si limiterà a prendere in esame alcuni tra i casi più rappresentativi dei fenomeni in esame.

<sup>4</sup> L'SPVS è l'ufficio che si occupa di questioni sanitarie in seno al Cantone. È stato fondato nel 1994 ed è stato integrato nell'Ufficio del Medico cantonale nel 2011.

<sup>5</sup> Il SIC è legato alla Cancelleria dello Stato e si occupa della comunicazione istituzionale del Governo ticinese.

<sup>6</sup> Si badi che le tre pagine di Peyer si propongono come pagine pienamente istituzionali: a testimonianza di ciò, oltre alla loro menzione sul sito cantonale, si consideri la presenza nel nome utente della sigla *RR*, che sta per *Regierungsrat* 'Consigliere di Stato'.

<sup>7</sup> Nel momento della raccolta dati, la pagina restituiva solo testi pubblicati a partire da novembre 2021. I tweet precedenti sono probabilmente stati cancellati, dal momento che la pagina risulta attiva da agosto 2010; inoltre, sul profilo di Peter Peyer compaiono retweet a tweet della pagina cantonale, non più leggibili, pubblicati nella primavera 2021.

### 3. L'immagine istituzionale delle pagine

Le pagine social istituzionali costituiscono oggi, per buona parte della cittadinanza, la principale porta d'ingresso all'istituzione che rappresentano. È per questo motivo che, nelle guide alla comunicazione social, si insiste particolarmente sull'importanza dell'immagine che le pagine trasmettono, a partire dalla presentazione del profilo: occorre che i profili social veicolino fin dal primo impatto<sup>8</sup> un'impressione di ufficialità e di affidabilità, che possa riverberarsi positivamente sull'istituzione. L'obiettivo è sviluppare attraverso i social, analogamente a quanto si sforzano di fare le aziende private, una *corporate identity* (Vellutino 2018: 96) che renda riconoscibile l'istituzione e ne trasmetta un'immagine positiva.

Sotto questo versante, la situazione del Ticino è nel complesso molto buona. Un esempio ottimale è quello del profilo Twitter (Fig. 1), che si presenta attraverso l'immagine ufficiale dei Consiglieri di Stato in carica e il logo del Servizio che gestisce la pagina; la bio (i.e. la breve presentazione del canale) è sintetica e istituzionalmente asciutta, e una scelta adeguata è anche quella di rinviare tramite link alla pagina web del SIC.



Fig. 1. Twitter SIC, presentazione

Particolarmente interessante è poi il caso del profilo Instagram ticinese. Va sottolineato anzitutto che la pagina Instagram cantonale è stata aperta proprio nelle prime settimane della pandemia, con l'obiettivo dichiarato di avvicinarsi ai giovani.<sup>9</sup> Lo spazio dedicato alla presentazione del profilo

<sup>8</sup> Baù/Bonini (2018: 21) riportano i dati di ricerche secondo le quali sono sufficienti due decimi di secondo per farsi una prima impressione di una pagina web.

<sup>9</sup> Si legge in un comunicato stampa del 20 marzo 2020: «Il profilo Instagram «promozione\_salute» si aggiunge quale canale comunicativo e informativo complementare ai normali canali istituzionali al fine di rafforzare ulteriormente la comunicazione pubblica, in particolare raggiungendo

(Fig. 2) è – di nuovo – contrassegnato dal logo del Servizio incaricato della gestione, ed è caratterizzato da una bio molto chiara, limitata alle informazioni chiave per l’utenza; ottima scelta, anche in questo caso, quella di inserire il link alla pagina web istituzionale dell’SPVS, con tanto di emoji dal valore indicale e invito all’azione formulato alla seconda persona plurale (*seguiteci*). Due aspetti risultano invece meno positivi dal punto di vista dell’immagine istituzionale: l’assenza della spunta blu, che su Instagram (ma anche su Facebook e Twitter) segnala che il profilo è autentico e verificato; e l’assegnazione della pagina alla categoria *Prodotto/servizio*, e non – come sarebbe più appropriato – alla categoria *Ente pubblico*.



Fig. 2. Instagram SPVS, presentazione

Al di là della presentazione, il profilo Instagram ticinese risulta ottimamente impostato sul piano dell’immagine. La Fig. 3, che riproduce la schermata dei primi nove post pubblicati nella visualizzazione per desktop, mostra manifesti informativi, slogan di campagne di comunicazione, link a video di ambito ospedaliero, brevi testi informativi: nulla di incoerente con gli obiettivi istituzionali di un servizio sanitario.



Fig. 3. Instagram SPVS, immagini

un pubblico più giovane.»

I canali grigionesi, dal canto loro, mostrano nel complesso una certa attenzione alla trasmissione di una buona immagine istituzionale, seppure con qualche chiaroscuro. Si veda tra gli esempi più felici la presentazione del profilo Instagram cantonale (Fig. 4), che sceglie giustamente la categorizzazione *Ente pubblico*, seppure in assenza della spunta blu; e la presentazione del profilo Facebook del Cantone (Fig. 5), che riporta tutte le informazioni più utili per la cittadinanza (indirizzo, numero di telefono, e-mail ecc.). Si noti tuttavia la pecca, rilevante sul piano istituzionale, dell'assenza dell'italiano (e del romancio): fra le tre lingue ufficiali del Cantone, l'istituzione sceglie di presentarsi solo in quella quantitativamente più diffusa nel suo territorio, cioè il tedesco; decisamente più appropriata, in questo senso, la scelta trilingue del profilo Instagram (sebbene il nome del profilo, *kantongr*, faccia comunque trasparire la preminenza del tedesco).



Fig. 4. Instagram Cantone Grigioni, immagini



Fig. 5. Facebook Cantone Grigioni, presentazione

Se la presentazione del profilo Instagram grigionese è efficace, non altrettanto si può dire dell'immagine trasmessa dai post. Il profilo colpisce lo sguardo degli utenti con un aspetto poco istituzionale, risultando di fatto indistinguibile da un profilo personale o turistico-promozionale. La Fig. 6 riporta una schermata costituita da alcuni post pubblicati nel marzo 2020, con abbondanza di immagini bucoliche (mucche, alberi, paesaggi montuosi)



e senza traccia di tematiche istituzionali; la sola immagine centrale – che rappresenta lavoratori della Protezione Civile in ufficio – è latamente legata alla tematica Covid-19, ma non rappresenta certo per il lettore un richiamo visivo immediato alla pandemia. Più in generale, facendo scorrere velocemente i post di questa pagina Instagram, si può avere l'impressione che la Covid non sia mai passata per i Grigioni, vista l'assenza quasi totale di post connessi all'argomento. La sostanza non cambia nel profilo Instagram di Peter Peyer (Fig. 7), che si segnala per un uso molto personale dello strumento, con immagini di vacanze esotiche, montagne grigionesi ecc.; solo raramente il Consigliere offre spazio a questioni politiche o istituzionali su questa piattaforma, privilegiando piuttosto per questa funzione l'uso di Facebook.



Fig. 6. Instagram Cantone Grigioni, immagini



Fig. 7. Instagram Peter Peyer, immagini

#### 4. La multimodalità

La compresenza tra diversi codici semiotici (verbale scritto, verbale sonoro, iconico-visivo, simbolico ecc.) è un elemento essenziale della comunicazione social, caratterizzata intrinsecamente da un alto grado di densità multimodale (cfr. Palermo 2022). Le guide alla scrittura social sottolineano a più riprese (cfr. ad es. Mason/Zilio 2019: 127-130) come la multimodalità non sia semplicemente una possibilità offerta all'utente dalle piattaforme social, ma debba essere intesa come una componente necessaria di una scrittura social efficace, specialmente in ambito istituzionale.<sup>10</sup> In un

<sup>10</sup> Per un inquadramento generale della questione in rapporto alla comunicazione pubblica e istituzionale, sono utili le riflessioni di Gualdo (2022: 99-108) sull'importanza dell'integrazione tra il

contesto cognitivamente dispendioso come quello della lettura in rete, in cui l'abbondanza di stimoli è inversamente proporzionale alla capacità del lettore di mantenere l'attenzione, la presenza di immagini e altri contenuti visuali è della massima utilità: dal punto di vista cognitivo, le immagini richiedono un minore tempo di elaborazione al cervello rispetto alla parola scritta<sup>11</sup> e facilitano non solo la memorizzazione dei contenuti, ma anche – su un piano strettamente empirico – la condivisione dei post.

Le pagine social ticinesi e grigionesi mostrano nel complesso una grande attenzione alla multimodalità, seppure con qualche distinguo. Al netto della multimodalità intrinseca di Instagram, in cui l'immagine (o il video) è per definizione al centro del post e la parola scritta assume un ruolo ancillare, colpisce la sistematicità con cui le pagine Facebook analizzate fanno ricorso alla combinazione tra la scrittura e altri codici: nonostante il social ammetta, in linea di principio, la pubblicazione di post costituiti da solo testo scritto, di fatto nelle nostre pagine questo non accade mai (salvo rarissime eccezioni limitate al profilo del Consigliere Peyer). Le possibilità di declinazione della multimodalità sono numerose: tra le principali, si possono menzionare l'impiego di un'immagine singola (Fig. 8), di un video (Fig. 9) o di una serie di schede esplicative con testo scritto e semplici pittogrammi (Fig. 10); mancano invece – ed è giusto così, vista la serietà della tematica Covid – altre modalità di comunicazione più informali e tipiche dell'universo social, come i meme.



Fig. 8. Facebook Cantone Grigioni, 16.04.2020



Fig. 9. Facebook SPVS, 04.03.2020

codice verbale e altri codici semiotici. Lo studioso sottolinea come un messaggio comunicativamente efficace non debba soltanto «avere una forma adeguata al contesto [...] e al mezzo», ma anche «sfruttare nel modo migliore le potenzialità dei diversi codici semiotici di cui l'emittente dispone» (p. 100).

<sup>11</sup> Come sottolinea Palermo (2017: 41), «guardare e ascoltare privilegia l'attivazione di sfere cognitive e reti neurali dedicate piuttosto alla globalità che all'analisi».



Fig. 10. Facebook SPVS, 25.10.2020



Fig. 11. Facebook SPVS, 24.03.2020

Un caso a parte è quello dell'infografica (Fig. 11), un genere testuale semioticamente ibrido per definizione, che «[i]ntreccia elementi verbali e visivi con il principale scopo di presentare e mettere in correlazione dati, informazioni, documenti e contenuti multimediali attraverso rappresentazioni in forma iconico-grafica» (Vellutino 2018: 197). Il largo uso delle infografiche nei social istituzionali esaminati è da mettere in relazione, con tutta probabilità, alle accresciute esigenze informative del periodo pandemico: l'interazione tra parole, immagini ed elaborazioni grafiche offre una soluzione efficace per trasmettere informazioni complesse in maniera intuitiva, venendo incontro all'urgenza del momento. Va tuttavia osservato che le infografiche non sono totalmente esenti da problemi comunicativi, che si manifestano in particolare quando la parola scritta al loro interno risulta così densa e di piccole dimensioni da compromettere la leggibilità materiale (Fig. 12, tratta dalla pagina Instagram di Peyer).

Il livello di multimodalità delle pagine Twitter esaminate risulta a tratti sensibilmente inferiore a quello delle pagine Facebook. Specialmente in Ticino, Twitter è sfruttato principalmente come cassa di risonanza per i comunicati stampa cantonali: il più delle volte, i tweet si limitano a riportare un breve testo monoenunciativo, in forma nominale, corrispondente al titolo di un comunicato stampa e accompagnato da un link al comunicato pubblicato sul sito ufficiale del Cantone (Fig. 13). La multimodalità è totalmente assente, così come gli hashtag e le emoji (§ 5), e l'effetto comunicativo in rapporto al mezzo non è dei più felici.



Su Instagram, come detto, la multimodalità è una componente pressoché inevitabile della comunicazione. In alcuni casi, tuttavia, essa assume forme non banali che può essere utile mettere in evidenza. Una di esse è l'uso della funzione “album”, che consiste nell'impiego di un blocco di immagini (o di video) in serie raggruppati in un singolo post. Questa funzione consente una scansione chiara delle informazioni, particolarmente utile in caso di indicazioni di natura regolativa come quelle fornite all'avvicinarsi delle festività natalizie del 2020: il profilo Instagram ticinese sceglie opportunamente di distribuire i consigli in brevi testi, postati alla stessa stregua di fotografie, che l'utente può facilmente sfogliare cliccando su una freccia o facendo scorrere il dito sullo smartphone (Figg. 15 e 16). In questi casi, il testo presente nella didascalia – qui non riportato – assume una funzione ancora più subalterna, a tutto vantaggio del testo riprodotto nelle immagini postate e della sua interazione con aspetti di natura grafica quali le scelte cromatiche (il rosso – qui riprodotto in grigio – come tipico colore natalizio, ma anche come simbolo dell'urgenza pandemica).



Fig. 15. Instagram SPVS, 11.12.2020



Fig. 16. Instagram SPVS, 11.12.2020

Un'altra forma notevole di multimodalità consentita da Instagram, e sfruttata – di nuovo – in maniera consapevole dal profilo ticinese, è quella delle cosiddette “storie”: «foto e video effimeri, della durata di 15 secondi, che scompaiono dopo 24 ore» (Mason/Zilio 2019: 183) a meno che non siano collocati nella sezione delle storie “in evidenza”, disponibili anche dopo le 24 ore canoniche. Il profilo Instagram dell'SPVS sceglie opportunamente di mettere in evidenza alcune storie, tra cui quelle sulla Covid, raggruppate per argomento ed evidenziate cromaticamente in maniera chiara dal colore rosso (Fig. 17).



Fig. 17. Instagram SPVS, storie in evidenza



Fig. 18. Instagram SPVS, storia

In termini di multimodalità, è interessante osservare come le storie pubblicate da questo profilo facciano interagire la parola scritta, in maniera adeguata alle potenzialità del mezzo, non solo con le immagini, ma anche con gli elementi grafici animati noti come “adesivi”: è così possibile vivacizzare il messaggio spingendolo (a volte) in direzione dell’informalità, come fa, nella Fig. 18, l’immagine (originariamente in movimento) della nonna che balla in alto a destra.

Si consideri infine, come ultimo caso di multimodalità su Instagram, che i video pubblicati sul profilo ticinese sono tipicamente accompagnati da sottotitoli (Fig. 19): un’opzione, questa, che le guide consigliano caldamente di adottare, sia per motivi di accessibilità<sup>12</sup> da parte delle persone con disabilità uditive, sia per favorire la fruizione silenziosa dei contenuti nei contesti che la incoraggiano (ad es. sui mezzi pubblici).

<sup>12</sup> Nell’ambito della comunicazione digitale, l’accessibilità è normalmente intesa – in sintonia con le leggi italiane – come la «capacità dei sistemi informatici [...] di erogare servizi e fornire informazioni usabili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari» (Vellutino 2018: 215).

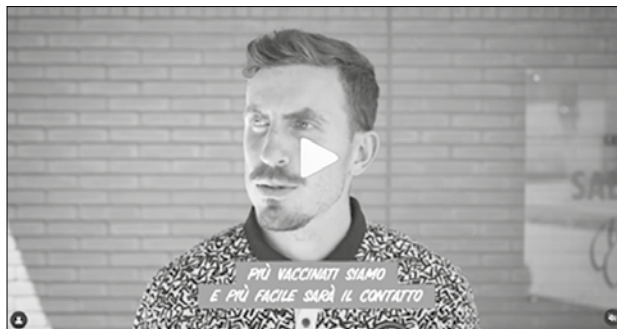


Fig. 19. Instagram SPVS, 24.08.2021

## 5. Link, hashtag, emoji

I link, gli hashtag e le emoji<sup>13</sup> sono elementi paratestuali che, a vario titolo, si affiancano e si combinano con la parola scritta in contesto digitale, contribuendo alla costruzione di testi che in larga parte sono strutturalmente diversi da quelli tipografici.<sup>14</sup> Anche questi elementi richiedono all'estensore di testi social istituzionali un'attenzione mirata, che deve tradursi nell'aderenza a specifiche norme d'uso.

5.1 Mason/Zilio (2019) sottolineano come i link richiedano un trattamento diverso a seconda della piattaforma in cui si opera:<sup>15</sup> se su Instagram non è materialmente possibile inserire link, ad eccezione dello spazio dedicato alla bio, su Facebook (pp. 152-153) e su Twitter (p. 163) è sempre opportuno usarli, e l'ideale sarebbe inserirne uno solo in ciascun post, diretto al sito web ufficiale dell'istituzione. Si consiglia inoltre di collocare il link a conclusione del post, per non spezzare il testo e per facilitare la lettura del messaggio.

Nei social ticinesi, le indicazioni normative sono seguite con attenzione. Il modello più tipico di post su Facebook e di tweet è quello in Fig. 20, con un link in chiusura diretto alla pagina informativa sul coronavirus nel sito del Cantone, seguito soltanto da una lista di hashtag. A volte

<sup>13</sup> Il termine *emoji* conosce in italiano tanto un uso al maschile, quanto un uso al femminile. Si privilegia qui il femminile, più diffuso nell'uso comune.

<sup>14</sup> Si veda il concetto di "testo nativo digitale" in Palermo (2017): la categoria, a cui i testi social appartengono pienamente, comprende testi «concepiti per una fruizione esclusivamente telematica e ipertestuale» (p. 74).

<sup>15</sup> Si badi che sui social non è possibile inserire link che siano ancorati a parole qualunque del testo. Gli unici link ammessi sono quelli che riportano l'url del collegamento ipertestuale, in forma completa o accorciata tramite l'uso di programmi appositi.

non si rimanda genericamente a una sezione del sito cantonale, ma, più specificamente, a una scheda illustrativa – sempre di ideazione cantonale – sull’argomento del post, come accade nel tweet in Fig. 21. La situazione dei social grigionesi – qui non esemplificata – è simile a quella ticinese, sebbene l’uso dei link sia meno sistematico.

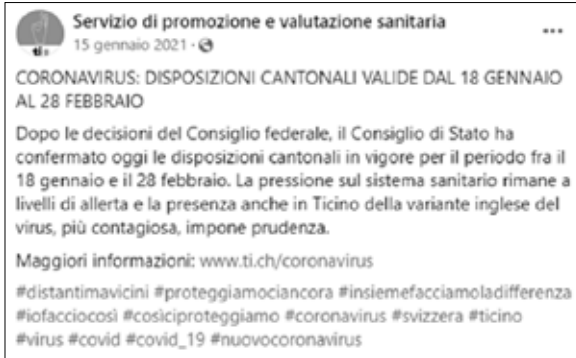


Fig. 20. Facebook SPVS, 15.01.2021

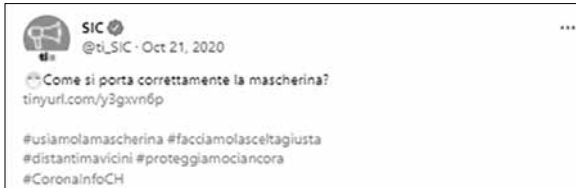


Fig. 21. Twitter SIC, 21.10.2020

Un problema che si riscontra in entrambi i Cantoni è quello rappresentato dalle Figg. 22 e 23, che riproducono due didascalie di post pubblicati su Instagram. Accade a volte che i curatori delle pagine social adottino il sistema del *cross-posting* (Pistolesi 2022: 12), diffondendo lo stesso contenuto su più piattaforme diverse, e in particolare trasferendo su Instagram contenuti originariamente pensati per Facebook. Un’applicazione ingenua del *cross-posting* può comportare l’inserimento di un link non funzionante, dal momento che – come detto sopra – Instagram non consente di introdurre link nelle didascalie. Questo determina un problema di usabilità<sup>16</sup> per l’utente, che in caso di interesse a percorrere il link sarà costretto a copiarlo e incollarlo in un browser.

<sup>16</sup> Con usabilità si intende «la misura in cui un prodotto può essere usato da determinati utenti per raggiungere determinati obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in un determinato contesto d’uso» (Vellutino 2008: 125, che cita la norma ISO 9241).



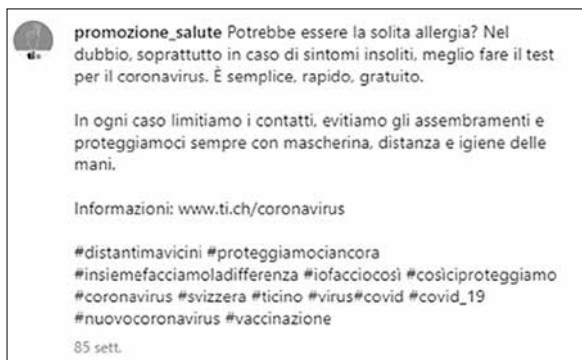


Fig. 22. Instagram SPVS, 07.03.2021



Fig. 23. Instagram Peter Peyer, 08.12.2020

Va segnalata infine, tra le possibili imprecisioni nell'uso dei link, quella – in realtà piuttosto sporadica – che vede il link erroneamente accorpato a una parola precedente, a causa dell'assenza di spazio tra il punto fermo in fine di frase e il link stesso (Fig. 24). L'esito è analogo al caso precedente: il link non risulta funzionante, in quanto rimanda a una pagina web che di fatto non esiste.

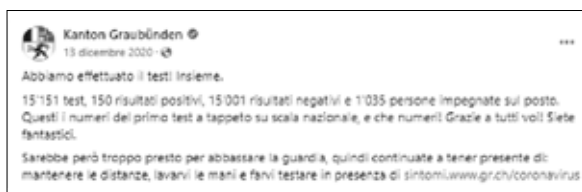


Fig. 24. Facebook Cantone Grigioni, 13.12.2020

5.2 L'hashtag, ovvero il «marcatore cancellato» (Palermo 2018: 53) che consente di classificare il contenuto di un post, è un elemento essenziale della scrittura social istituzionale. In questo contesto, alle sue funzioni primarie connesse all'indicizzazione dei contenuti se ne aggiunge almeno un'altra di grande rilevanza, ovvero quella che lo vede fungere da strumento di diffusione delle campagne di comunicazione promosse dall'ente pubblico. Come sottolinea Pietrini (2021: 163-179), le dinamiche comunicative della "pandemia social" hanno contemplato fin dall'inizio un largo uso

di hashtag-bandiera della crisi pandemica: brevi slogan che, preceduti dal cancelletto, favoriscono la mobilitazione della cittadinanza attorno a un valore o un obiettivo condiviso. Più in generale, l'uso dell'hashtag nei social istituzionali come marchio di campagne di comunicazione è consigliato dalle guide, in quanto contribuisce a far conoscere la campagna e ne facilita il riconoscimento presso il grande pubblico, creando un senso di comunità (cfr. Mason/Zilio 2019: 136-137).

La situazione delle pagine ticinesi e grigionesi, a questo proposito, è disomogenea: se in Ticino si osserva un uso estremamente attento e frequente degli hashtag ufficiali, associati a campagne comunicative promosse dal Cantone, nei Grigioni questo strumento è adottato in maniera molto più sporadica. Per quanto riguarda i social ticinesi, gli hashtag sono presenti soprattutto su Facebook<sup>17</sup> e su Instagram, mentre se ne trovano molti meno su Twitter (che pure è la piattaforma su cui l'hashtag ha avuto origine: cfr. Pistolesi 2022: 27). Come si è già visto sopra (Figg. 20 e 21), gli hashtag sono di norma usati in sequenze che trovano spazio in coda al post o alla didascalia, in sintonia con le esigenze di leggibilità del testo (cfr. Mason/Zilio 2019: 181); non è infrequente la loro comparsa, inoltre, all'interno della componente grafica dei post, come si vede sotto l'immagine del cuore in alto a destra nella Fig. 25, con l'hashtag *#iomivaccino* (e anche sopra, nella Fig. 11).



Fig. 25. Instagram SPVS, 24.09.2021

<sup>17</sup> Mason/Zilio (2019: 156) raccomandano un uso limitato degli hashtag su Facebook, per ragioni legate alla necessità di indirizzare il traffico web verso il sito ufficiale dell'istituzione. Sembra tuttavia che, su Facebook come altrove, la promozione delle campagne comunicative istituzionali possa costituire una buona motivazione all'uso degli hashtag ufficiali.

Tra gli slogan diffusi sui social ticinesi tramite hashtag, si possono menzionare in primo luogo *#distantimavicini* e *#proteggiamociora*, attestati da marzo 2020. Entrambi sono associati alla prima campagna di comunicazione sulla Covid promossa dal Cantone, fin dalle prime settimane dell'emergenza sanitaria, e hanno conosciuto una diversa sorte: mentre il primo è rimasto in uso fino all'eliminazione degli ultimi provvedimenti nel marzo 2022, il secondo è stato sostituito da *#proteggiamociancora* allo scoppio della cosiddetta "seconda ondata", nell'ottobre 2020, segnata da una nuova e aggiornata campagna di comunicazione. Altri hashtag associati alle campagne che si sono succedute nel tempo sono, ad esempio, i seguenti: *#uniticelafaremo* e *#rispettiamoleregole*, lanciati già nell'aprile del 2020; *#distantiripartiamo*, che da maggio 2020 segna i primi tentativi di riapertura dopo il *lockdown*; *#iofacciocosì*, associato a una campagna che dà la parola a singoli cittadini e cittadine alle prese con le restrizioni imposte dalla Covid (cfr. già l'esempio in Fig. 18); *#iomivaccino*, che a partire dall'agosto 2021 promuove la campagna vaccinale del Cantone.

È interessante osservare che molti degli hashtag ufficiali diffusi dai social istituzionali ticinesi si pongono in contrasto con le scelte fatte in Italia; un contrasto in parte obbligato, vista la necessità di avviare campagne differenziate rispetto a quelle del Paese confinante. Un esempio su tutti: se in Italia le prime misure restrittive del 9 marzo 2020 sono associate allo slogan *io resto a casa*, significativamente trasformato in hashtag sulle stesse pagine web del Ministero della Salute,<sup>18</sup> in Ticino si afferma pochi giorni dopo – a partire dal 19 marzo – l'hashtag *#restiamoacasa*, con verbo alla prima persona plurale. E si osservi anche che gli hashtag tematici sulla pandemia sono spesso accompagnati da altri hashtag come *#svizzera* o *#ticino*, che tematici non sono, ma che localizzano chiaramente il post. Una menzione speciale merita infine l'hashtag *#coronainfoCH*, che si ritrova sulle pagine ticinesi a partire da aprile 2020: si tratta di un hashtag federale, lanciato dalla Confederazione svizzera e valido per tutte le lingue nazionali, che la stessa Confederazione ha promosso sul suo sito, per tutta la durata dell'emergenza sanitaria, come aggregatore tematico utile sia per le pagine social istituzionali che per quelle di utenti comuni.

Nei social grigionesi l'uso degli hashtag ufficiali è decisamente scarso, e questo sembra dipendere – in netta contrapposizione alla situazione ticinese – dalla altrettanto scarsa promozione e diffusione di campagne comunicative cantonali a tema Covid attraverso i social. Colpisce l'attenzione, ad

<sup>18</sup> Cfr. il titolo della notizia datata 10 marzo 2020 all'indirizzo <https://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioNotizieNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&id=4186>: *Covid-19, in Gazzetta ufficiale il Decreto #Iorestoacasa*.

esempio, la nuova immagine che il profilo Facebook cantonale aggiorna il 24 marzo 2020 (Fig. 26): un'immagine che sembra essere, a tutti gli effetti, l'esito di una campagna di comunicazione del Cantone, con lo slogan *Abstand! I halta mi dra* tradotto in italiano e in romancio nel testo dell'aggiornamento, senza essere tuttavia accompagnato da un hashtag istituzionale, né qui né nei post che seguiranno nei giorni successivi.



Fig. 26. Facebook Cantone Grigioni, 24.03.2020

La rarità d'uso degli hashtag istituzionali riguarda non solo i post in italiano, ma anche quelli – ben più frequenti – in tedesco. Tra i pochi esempi, peraltro rilanciati da un numero molto limitato di post, si veda l'hashtag trilingue associato alla campagna di test anti-Covid a tappeto lanciata dal Cantone nel dicembre 2020 (Fig. 27).



Fig. 27. Instagram Cantone Grigioni, 12.12.2020

Nella maggior parte dei casi, sulle pagine grigionesi si privilegia l'uso di hashtag dal significato generico come *#covid19* o *#coronavirus*, o dal valore di marca geografica come *#grigioni*, che tuttavia convivono con hashtag "internazionali" come *#stayathome*. Compaiono anche usi piuttosto ingenui come quello dell'hashtag *#condividi* (cfr. Fig. 8 sopra), che può essere funzionale alla *call to action* interattiva dei lettori (cfr. Mason/Zilio 2019: 155-156), ma di certo non apporta nulla dal punto di vista dell'indicizzazione semantica dei post.

D'altro canto, un aspetto che distingue nettamente i Grigioni dal Ticino è il maggiore ricorso – specialmente su Facebook – alla condivisione di

post delle pagine social federali, piuttosto che alla diffusione di post elaborati in seno al Cantone: questo dato testimonia un diverso grado di autonomia nell'elaborazione dei messaggi istituzionali sulla Covid da parte dei due Cantoni italofoeni.

5.3 I suggerimenti delle guide in merito alle emoji vanno nella direzione di un uso non eccessivo di questo espediente grafico: Mason/Zilio (2019: 132) suggeriscono ad esempio un massimo di 5 emoji ogni 280 caratteri. La loro presenza è comunque sempre preferibile alla loro assenza, in quanto si tratta di ingredienti essenziali di quello stile informale e spontaneo che la scrittura social ricerca per coinvolgere emotivamente il pubblico. Da non trascurare, inoltre, l'utilità delle emoji come strategia per attirare l'occhio del lettore verso le componenti più rilevanti del testo e favorire la lettura selettiva tipica della comunicazione digitale.

Nei testi analizzati si osserva, complessivamente, un uso vario, calibrato e consapevole delle emoji. Un esempio di emoji che fornisce un utile sostegno informativo al testo è quello nella Fig. 28, con l'icona della cinepresa che sottolinea la presenza, all'interno del tweet, di un link alla registrazione di una conferenza stampa. Sulla stessa linea si pone l'esempio nella Fig. 29, con le due emoji dell'autobus e della scritta *new* a rafforzare l'informazione trasmessa dal post, relativa a un nuovo servizio di vaccinazione itinerante.



Fig. 28. Twitter SIC, 28.03.2020



Fig. 29. Facebook SPVS, 26.08.2021

Particolarmente frequente è l'uso di emoji come segnalatori di un link rivolto verso una pagina web ufficiale. Mentre in Ticino si privilegia il simbolo della mano con indice teso (Fig. 30), nei Grigioni compare più spesso la *i* bianca su sfondo blu (Fig. 31).

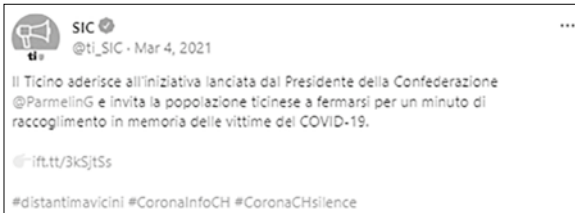


Fig. 30. Twitter SIC, 04.03.2021

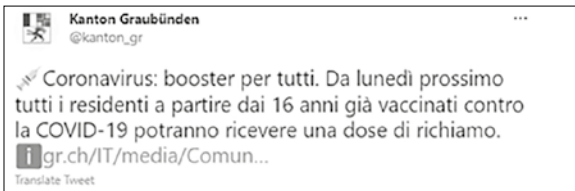


Fig. 31. Twitter Cantone Grigioni, 25.11.2021

Tra i numerosi esempi di emoji con un valore di connessione emotiva, si possono citare il sempreverde pollice rivolto verso l'alto (Fig. 32) e il braccio flesso a evidenziare il muscolo come simbolo di forza e costanza nei comportamenti virtuosi da parte della cittadinanza (Fig. 33).

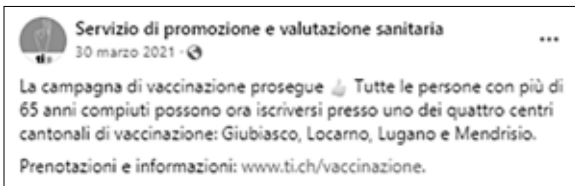


Fig. 32. Facebook SPVS, 30.03.2021

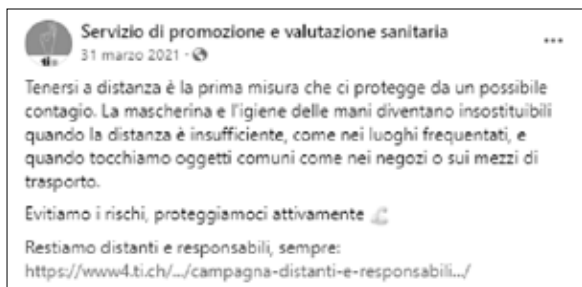


Fig. 33. Facebook SPVS, 31.03.2021

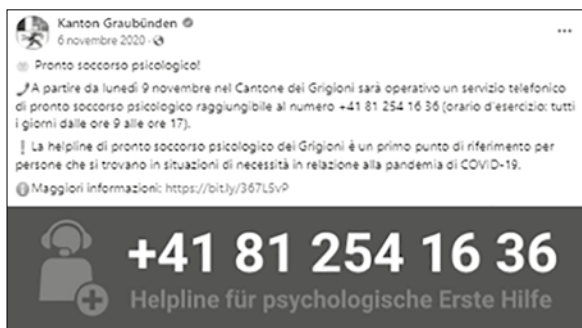


Fig. 34. Facebook Cantone Grigioni, 06.11.2020

Restringendo l'attenzione ai social grigionesi, è possibile osservare da un lato usi ottimali delle emoji, come quello nella Fig. 34, in cui quattro emoji a inizio capoverso sottolineano in modo iconico agli occhi del lettore il contenuto delle unità del testo; ma, dall'altro lato, anche usi che scadono in una colloquialità eccessiva per una pagina istituzionale, come quello da parte di Peter Peyer nella Fig. 35, che impiega le emoji come unica componente di una didascalia Instagram senza parole.

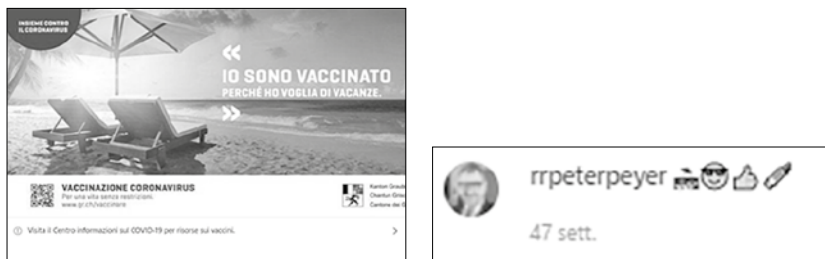


Fig. 35. Instagram Peter Peyer, 29.06.2021

## 6. *Bilancio finale*

Il contributo si è posto l'obiettivo di valutare l'adeguatezza delle principali pagine social istituzionali ticinesi e grigionesi, in tempo di pandemia, alle norme di ordine semiotico e comunicativo proposte dalle guide sulla scrittura social. Il bilancio finale della ricognizione è eterogeneo: positivo, e a tratti ottimo, lo scenario ticinese; più problematico lo scenario grigionesi (similmente all'analisi linguistico-testuale in Pecorari in questo volume).

Le pagine ticinesi esaminate si dimostrano, nella maggior parte dei casi, attente alla gestione di aspetti cruciali della comunicazione social quali la trasmissione di un'immagine istituzionale, l'interazione multimodale tra la parola scritta e altri codici semiotici, e l'impiego consapevole di elementi paratestuali esclusivi delle scritture digitali (link, hashtag, emoji). La cittadinanza ticinese attiva sui social ha potuto contare, nei mesi dell'emergenza sanitaria, su presidi informativi di buon livello, curati in maniera professionale e adeguata agli standard attuali della presenza istituzionale sui social. In un quadro complessivamente confortante, non mancano tuttavia aspetti dalla gestione più discutibile. Se le pagine Facebook e Instagram si dimostrano globalmente coerenti con le richieste dei manuali di redazione, la pagina Twitter rivela una dipendenza a tratti troppo stretta dai comunicati stampa cantonali, appartenenti a un genere testuale legato ad altri ambienti comunicativi e ad altre funzioni: i tweet che si limitano a riprodurre il titolo di un comunicato stampa con un semplice link al sito web cantonale costruiscono testi inadeguati alle convenzioni delle piattaforme social e poco attraenti per l'utente medio.

I Grigioni, dal canto loro, mostrano altri ordini di problemi, connessi in particolare alla scarsa compenetrazione tra campagne comunicative e social network istituzionali: uno strumento di grande potenza comunicativa come l'hashtag ufficiale risulta poco o per nulla usato sui canali grigionesi. Sembra nel complesso rivedibile anche la scelta di sfruttare come canali istituzionali tanto pagine di pertinenza cantonale, quanto pagine di pertinenza individuale come quelle gestite dal Consigliere Peyer. La comunicazione portata avanti da Peyer risulta a tratti troppo colloquiale, con un uso sovrabbondante di emoji, e dal sapore troppo personale, con la prevalenza di post di carattere privato su post istituzionali.

### Bibliografia

Baù, Alessio/Bonini, Paola (2018), *Social media per la Pubblica Amministrazione. Guida per comunicare con cittadini ed elettori*, Milano, Apogeo.



- Citarella, Pietro (2017), *Social media e P.A. La comunicazione istituzionale ai tempi di Facebook*, Milano, FrancoAngeli.
- Cortelazzo, Michele A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Roma, Carocci.
- Doretto, Beatrice/Ursini, Flavia (2004), *L'amministrazione pubblica in rete*, in D'Achille, Paolo (a c. di), «Generi, architetture e forme testuali. Atti del VII convegno della Società Internazionale di Linguistica e Filologia Italiana (Roma 1-5 ottobre 2002)», Firenze, Cesati, 285-302.
- Gualdo, Riccardo (2022), *Dialoghi tra parole e immagini. Il testo verbale e non verbale nella comunicazione specialistica*, Roma, Carocci.
- Lala, Letizia (2013), *Le pagine web dell'Amministrazione federale svizzera: aspetti linguistici e comunicativi della versione in lingua italiana*, in Egger, Jean-Luc/Ferrari, Angela/Lala, Letizia (a cura di), *Le forme linguistiche dell'ufficialità. L'italiano giuridico e amministrativo della Confederazione Svizzera*, Bellinzona, Casagrande, 99-134.
- Lovari, Alessandro/Martari, Yahis (2013), *Scrivere per i social network*, Firenze, Le Monnier.
- Mason, Giacomo/Zilio, Piero (2019), *La comunicazione digitale per la PA. Scrivere testi efficaci in siti, app e social network della pubblica amministrazione*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.
- Palermo, Massimo (2017), *Italiano scritto 2.0. Testi e ipertesti*, Roma, Carocci.
- Palermo, Massimo (2018), *Organizzare il discorso in rete. Caratteristiche della testualità digitale*, in Patota, Giuseppe/Rossi, Fabio (a cura di), *L'italiano e la rete, le reti per l'italiano*, Firenze, Accademia della Crusca-goWare, 49-63.
- Palermo, Massimo (2022), *Testualità digitale e multimodale: osservazioni sulla struttura dei reel*, in «Italiano LinguaDue», 14/2, 560-573.
- Pecorari, Filippo, in questo volume, *I cantoni svizzeri italofoeni sui social network in tempo di pandemia: alcune osservazioni linguistiche e testuali*, 187-216.
- Pietrini, Daniela (2021), *La lingua infetta. L'italiano della pandemia*, Roma, Treccani.
- Pistolesi, Elena (2022), *L'italiano del web: social network, blog & co.*, Firenze, Cesati.
- Romualdi, Giuliana/Tissoni, Francesco (2019), *Comunicare in rete. Web writing e SEO copywriting*, Milano, Ledizioni.
- Vellutino, Daniela (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, Bologna, Il Mulino.



La parola alle istituzioni:  
i meccanismi di mitigazione e rafforzamento  
nelle Conferenze stampa sul Covid in Ticino  
*Terry Marengo, Università di Basilea*  
*Giulia Tonani, Università di Basilea*

## 1. Introduzione

Il primo capitolo di *Pandemia. Il virus che ha fermato il Ticino* (Armando Dadò Editore, 2020) si apre così: «[Quella relativa alla pandemia da coronavirus] È una storia che non ha un inizio e non ha una fine. La sua cifra principale è la provvisorietà.» (Bazzi/Leoni 2020: 11). In un periodo caratterizzato da poche certezze, restrizioni e paura, la comunicazione tra autorità e popolazione assume un'importanza straordinaria, tanto che Raffaele De Rosa, Consigliere di Stato ticinese che ha avuto un ruolo di primo piano durante l'emergenza, ha sostenuto che la comunicazione è stata una delle misure di lotta alla pandemia (De Rosa, in questo volume: pp. 17-19).

La comunicazione da parte delle autorità ticinesi è stata indubbiamente chiara, come attestano i contributi presenti in questo volume. L'esigenza di comunicare nel modo più chiaro e coerente possibile con i cittadini in un periodo tanto delicato emerge in modo evidente soprattutto se si considera la posizione – geografica, politica e linguistica – del Cantone Ticino: infatti, le autorità ticinesi dovevano mediare tra le misure di lotta alla pandemia adottate in Italia e quelle adottate dal governo federale di Berna, tenendo in considerazione le peculiarità del cantone, quali la vicinanza geografica con l'Italia e il problema dei frontalieri.

Oltre a comunicare in modo chiaro, tuttavia, era necessario che le autorità ticinesi mettessero in evidenza l'importanza delle scelte fatte, delle misure adottate, senza dimenticare di rassicurare i cittadini, soprattutto nei contesti in cui si rivolgevano direttamente al pubblico: il mezzo privilegiato per questo tipo di comunicazione diretta e tempestiva è stato quello delle conferenze stampa.<sup>1</sup> Nel quadro di una descrizione e di un'analisi sulla

<sup>1</sup> In un sondaggio promosso dall'Ufficio di statistica (Ustat, indagine online SMCC del 18-25 giugno 2020), il 46,5% della popolazione ticinese ha indicato la televisione come canale principale usato per informarsi sulla pandemia (Stanga 2020).

comunicazione da parte delle autorità ticinesi, riveste dunque un interesse primario indagare il delicato equilibrio raggiunto da queste ultime tra essere autorevoli e mostrarsi rassicuranti, equilibrio che viene raggiunto attraverso la modulazione dei contenuti (§ 3). Questa strategia riveste un ruolo importante nella comunicazione quotidiana e diventa tanto più rilevante per trasmettere contenuti complessi in contesti asimmetrici:<sup>2</sup> attraverso la modulazione, infatti, chi comunica può risultare autorevole e affidabile allo stesso tempo.

L'obiettivo di questa ricerca è dunque osservare, anzitutto, se sono presenti meccanismi di modulazione all'interno delle conferenze stampa, e in che modo vengono utilizzati dalle autorità ticinesi, anche in relazione alla complessità dei contenuti da veicolare.

## *2. I metodi dell'analisi*

### *2.1 Corpus*

Per osservare in che modo la modulazione sia presente nelle conferenze stampa che hanno accompagnato i cittadini durante la pandemia, è stato selezionato un corpus di 11 conferenze (per un totale di circa 57000 token) mandate in onda dalla Radiotelevisione svizzera, che coprono un arco di tempo di due anni, da inizio 2020 a fine 2021.<sup>3</sup> Tra le oltre 90 conferenze stampa sono state scelte quelle trasmesse in occasione di eventi particolarmente rilevanti: l'inizio di un'ondata, un picco di contagi, l'avvio della campagna vaccinale. Tra queste vi è ad esempio quella trasmessa il 25 febbraio 2020, nella quale è stata comunicata la presenza del primo caso positivo accertato in Canton Ticino (che corrisponde anche al primo caso accertato in tutta la Svizzera). A parlare sono esponenti politici e della sanità pubblica,<sup>4</sup> le cui voci si alternano nel comunicare dati, misure da adottare,

<sup>2</sup> In effetti, ambiti particolarmente interessanti, e studiati, per la messa in atto di strategie di modulazione sono la comunicazione medico-paziente e le comunicazioni istituzionali dei politici (cfr. tra gli altri Caffi 2001; Fraser 2010a).

<sup>3</sup> Le conferenze sono state registrate e sono disponibili sul sito Play RSI, dove possono essere seguite liberamente. Quelle analizzate sono state trasmesse nelle seguenti date: 24 febbraio 2020; 25 febbraio 2020; 20 aprile 2020; 08 ottobre 2020; 05 novembre 2020; 22 dicembre 2020; 29 gennaio 2021; 23 febbraio 2021; 26 marzo 2021; 02 aprile 2021; 18 giugno 2021.

<sup>4</sup> In particolare, nel corpus qui in esame intervengono le personalità seguenti: Pietro Antonini (Medico della clinica Luganese Moncucco), Manuele Bertoli (Consigliere di Stato), Paolo Bianchi (direttore di Divisione, Coordinatore Dipartimento della sanità e della socialità), Marina Carobbio Guscetti (Consigliera agli Stati), Maria Chiara Ferrazzo Arcidiacono (Coordinatrice della task force psicologica), Raffaele De Rosa (Consigliere di Stato), Norman Gobbi (Consigliere di Stato, poi presidente del Consiglio di Stato), Claudio Franscella (Presidente del Gran Consiglio), Christian Garzoni (Direttore sanitario della clinica luganese Moncucco), Lisa Kottanattu (Specialista

buoni risultati, e al termine di ogni incontro vi è uno spazio per le domande da parte dei giornalisti. Chi interviene durante le conferenze ha spesso davanti a sé una traccia, appunti che consulta, ma non legge: questa informazione è particolarmente rilevante per la sfera emotiva dell'interlocutore perché avere di fronte qualcuno che parla in modo spontaneo, senza pianificazione eccessiva, è rassicurante, e va nella direzione di tutela dell'interlocutore che è obiettivo della modulazione stessa.

Tra l'altro, l'assenza di pianificazione permette di osservare strategie volte a mitigare o rafforzare che sarebbero probabilmente assenti in uno scritto sorvegliato e istituzionale (si pensi all'esempio (1), § 2.2, con il lessema *campanellino*): le caratteristiche diafasiche e diamesiche di questa varietà la rendono dunque particolarmente adatta a essere indagata dal punto di vista che qui si adotta.

Per gli obiettivi di questo lavoro, la trascrizione delle conferenze stampa è stata fatta manualmente,<sup>5</sup> mantenendo soltanto le variabili prosodiche prese in esame, come le alternanze di turno, gli errori di pronuncia, le interiezioni, le esitazioni, le false partenze, le risate, le pause.

## 2.2 Il fenomeno della modulazione

Quando comunichiamo, per adeguare le nostre enunciazioni alla situazione comunicativa, e in particolare al contesto e ai destinatari, mettiamo in atto strategie di modulazione (Caffi 1999). Tale modulazione di un'enunciazione può manifestarsi in due direzioni tra loro speculari: la mitigazione e il rafforzamento. La prima consiste nei mezzi e nelle strategie con i quali i parlanti attenuano uno o più aspetti dei loro discorsi; la seconda, invece, riguarda i mezzi e le strategie che il parlante sfrutta per intensificare e sottolineare alcuni aspetti di un discorso.

Il primo esempio illustra il meccanismo dell'attenuazione:

(1) [...Il paziente] è arrivato allo studio medico come caso sospetto, [...] c'erano dei segni di gravità, cioè non c'era abbastanza ossigeno nel sangue, quindi da quel momento lì non era una banale infezione delle vie respiratorie, e un secondo *campanellino di allarme* si è acceso. (Giorgio Merlani, 25.02.2020)

in pediatria e in malattia infettive), Mattia Lepori (Collaboratore dell'Area medica presso la Direzione generale dell'Ente Ospedaliero Cantonale), Giorgio Merlani (Medico cantonale), Ryan Pedevilla (Capo della sezione militare della protezione della popolazione), Christian Vitta (Presidente del Consiglio di Stato, poi Consigliere di Stato), Giovan Maria Zanini (Farmacista cantonale).

<sup>5</sup> Nella trascrizione, il punto fermo segnala una pausa o un cambio di argomento; la virgola ha invece funzione non marcata di coordinazione.

In (1) l'espressione *campanello d'allarme* viene indebolita attraverso l'uso del suffisso con valore diminutivo *-ino*, che ha la duplice funzione di attenuare la semantica negativa del sintagma fisso e di ridurre la distanza tra gli interlocutori, portando la conversazione su un piano maggiormente colloquiale (cfr. Caffi 1999; Caffi 2007).

L'esempio (2) mostra invece un meccanismo di rafforzamento:

(2) [...] un coinvolgimento che dimostra l'unità delle nostre istituzioni, Consiglio di Stato e Parlamento, anche tramite le nostre figure istituzionali in questo *difficilissimo* e delicato momento. (Claudio Franscella, 20.04.2020)

Il suffisso con valore rafforzativo *-issimo* contribuisce a mettere in evidenza la situazione particolarmente complicata in cui Consiglio di Stato e Parlamento si trovano a dover agire. Si osservi che per quanto a essere rafforzato sia un contenuto potenzialmente negativo (la difficoltà del momento), esso contribuisce a far emergere, per contrasto, l'unità delle istituzioni ticinesi.

La modulazione può essere veicolata attraverso dispositivi eterogenei e difficilmente raggruppabili in liste,<sup>6</sup> che agiscono trasversalmente a tutti i livelli linguistici, dal lessico alla prosodia: una gamma rappresentativa di quelli utilizzati nelle conferenze stampa verrà presentata nel § 3, in una sistemazione funzionale all'analisi qui proposta. Alcuni dei mezzi linguistici che veicolano la modulazione provengono dal dominio dell'epistemicità, intesa come l'impegno del parlante nei confronti della verità del contenuto proposizionale (cfr. Pietrandrea 2004). Infatti, una delle facce della modulazione – quella volta a tutelare il parlante – è l'espressione della certezza (o incertezza) nei confronti di ciò che si sta comunicando; l'altra – quella volta a tutelare il destinatario – è l'attenuazione o l'intensificazione di contenuti più o meno complessi, più o meno salienti.

### 3. *Analisi dei fenomeni*

Come appena accennato, le strategie di modulazione possono essere svariate e possono manifestarsi a diversi livelli linguistici. Non senza qualche forzatura, dato che a volte si sovrappongono e si intersecano, i meccanismi linguistici della modulazione riscontrati nel corpus possono essere sistemati facendo ricorso alle categorie di lessico, morfosintassi, pragmatica e prosodia.

<sup>6</sup> I lavori che affrontano la modulazione forniscono spesso liste non esaustive di strategie a disposizione dei parlanti: cfr. almeno Caffi (2007); Fraser (2010a). I lavori menzionati prediligono l'ambito della mitigazione, più vario e differenziato al suo interno, mentre meno spazio è riservato al rafforzamento.

### 3.1 Lessico

Le forme lessicali della modulazione sono ascrivibili ai campi semantici dell'incertezza e della possibilità per quanto riguarda la mitigazione; nei campi semantici della certezza e della sicurezza per quanto riguarda invece il rafforzamento. Esse appartengono a parti del discorso diverse, alcune più rappresentate di altre.

I dispositivi lessicali che emergono con più frequenza sono gli avverbi frasali epistemici, sia in direzione della mitigazione (3), sia del rafforzamento (4):

(3) Allora se [il vaccino Astrazeneca] arriverà quando dovremo vaccinare i giovani, noi *probabilmente* noi ai giovani lo offriremo, io *sono perlomeno in dubbio* sul fatto che i giovani scelgano un vaccino che protegge meno [...]. (Zanini, 23.02.2021)

In (3) la presenza dell'avverbio epistemico *probabilmente* permette al farmacista cantonale Zanini di veicolare il contenuto *noi ai giovani lo offriremo* come non certo. Questo si giustifica in parte perché il piano vaccinale non comprende ancora il vaccino di cui si parla, quello di Astrazeneca; in parte perché lo stesso farmacista non è pienamente convinto del fatto che, anche se il vaccino venisse offerto, i giovani lo sceglierebbero: dice infatti, sfruttando una costruzione aggettivale modalizzante epistemica, di essere *perlomeno in dubbio* riguardo a ciò. Si noti, tra l'altro, che la campagna vaccinale ha portato con sé problemi logistici, dubbi scientifici e medici: è dunque l'ambito in cui le strategie di mitigazione sono state più sfruttate, sia per rassicurare i cittadini, sia per tutelare i parlanti.

(4) [...] abbiamo *veramente*, stiamo *sicuramente* eh eh in una fase positiva. Una fase positiva che non non cade dalle nuvole, *sicuramente* è effetto delle misure messe in atto a livello del Cantone prima e poi a livello della Confederazione [...]. (Merlani, 29.01.2021)

In (4), il messaggio viene rafforzato non solo, come detto, dalla presenza degli avverbi epistemici *veramente*, *sicuramente*, ma anche dal loro accostamento per *variatio*: la ripetizione, infatti, consolida la forza del contenuto. Vi è, inoltre, una ripetizione dell'avverbio *sicuramente* anche nell'enunciato successivo: quel che si rafforza, in questo caso, non è soltanto il fatto di essere in una fase positiva, ma anche il ruolo che le istituzioni hanno ricoperto attraverso politiche e misure mirate. In effetti, uno dei contenuti rafforzati con più vigore e frequenza nelle conferenze stampa è proprio questo: l'esito positivo delle misure restrittive grazie alla collaborazione tra cittadinanza e autorità.

Oltre agli avverbi, sul piano lessicale sono frequenti verbi che esprimono il grado di certezza o incertezza nei confronti del contenuto che si sta comunicando, come mostrano rispettivamente gli esempi (5) e (6):

(5) [...] ma di fatto oramai non c'è un posto o un altro dove ci si può infettare, ci si può infettare un po' ovunque e questo *penso* che si traduca nell'esperienza molto concreta di ogni singolo ticinese (Merlani, 05.11.2020)

(6) *Sono convinto uniti* riusciremo a ridare slancio al nostro amato cantone Ticino, *uniti ce la faremo*. (Vitta, 20.04.2020)

In (5), il Medico cantonale Giorgio Merlani veicola, attraverso il verbo epistemico *penso*, un grado di certezza minore rispetto a quello veicolato dal rafforzativo *sono convinto*, usato dal Consigliere di Stato Christian Vitta nel secondo esempio. Ciò non stupisce, visto il contenuto dei due interventi. Infatti, Merlani ipotizza che sia esperienza da parte dei cittadini il fatto di potersi infettare *un po' ovunque* (si noti, tra parentesi, la presenza dell'approssimatore lessicale *un po'*, che ha funzione mitigatrice), senza imporre la propria opinione all'interlocutore. Vitta, invece, mira a rassicurare i cittadini, sottolineando che non ci sono dubbi riguardo alla ripresa del Cantone Ticino. L'esempio pronunciato dal consigliere Vitta risulta rafforzato anche dal punto di vista retorico: esso è infatti situato in posizione enfatica, a conclusione di tutto l'intervento del consigliere durante l'infopoint; inoltre, la ripetizione dell'aggettivo *uniti*, una delle quali all'interno dello slogan *uniti ce la faremo*, contribuisce a sottolineare l'importanza dell'azione collettiva da parte della cittadinanza.

Oltre a verbi e avverbi, sempre sul piano lessicale si può menzionare l'uso, più sporadico, di sostantivi e aggettivi, questi ultimi esemplificati da (7) per la mitigazione e (8) per il rafforzamento:

(7) [...] possiamo comunque parlare di un ottimismo, ma di un *cauto* ottimismo [riguardo la campagna vaccinale] (Merlani, 18.06.2021)

(8) Ci tengo a ricordare gli obiettivi di queste misure, che sono la tutela della salute della popolazione, che è un elemento *imprescindibile* anche per tutelare la nostra economia e la società [...] (De Rosa, 08.10.2020)

Il Medico cantonale Giorgio Merlani, in (7), esprime la possibilità di parlare di *ottimismo*, salvo poi attenuare tale sostantivo attraverso l'aggettivo *cauto*: esso diminuisce l'impegno del parlante nei confronti di un'affermazione che, considerati gli imprevisti della campagna vaccinale, potrebbe risultare troppo forte. In (8), si può osservare la strategia opposta: il Consigliere di Stato Raffaele De Rosa sottolinea la necessità che si tuteli la salute della popolazione, rafforzando il sostantivo relativo attraverso l'aggettivo *imprescindibile*.



### 3.2 Morfosintassi

Se si considera ora il livello morfosintattico, un meccanismo di modulazione particolarmente produttivo – sia per la mitigazione che per il rafforzamento – è la suffissazione: quest'ultima è realizzata per la mitigazione dai diminutivi (come il suffisso *-ino* nell'esempio (1), riproposto qui sotto in (9)); mentre per il rafforzamento mediante i superlativi come il suffisso *-issimo* nell'esempio (10) (e cfr. anche es. (2)):

(9) [Il paziente] è arrivato allo studio medico come caso sospetto, [...] c'erano dei segni di gravità, cioè non c'era abbastanza ossigeno nel sangue, quindi da quel momento lì non era una banale infezione delle vie respiratorie, e un secondo *campanellino* di allarme si è acceso. (Giorgio Merlani, 25.02.2020)

(10) *C'è una simbiosi, c'è un legame, c'è una forte correlazione* tra la tutela della popolazione e l'economia e la società e poi è anche *importantissimo* in questa fase riuscire a frenare, a rallentare la crescita, l'accelerazione nel numero dei contagi. E come terzo punto è *importantissimo* che riusciamo anche a salvaguardare l'attività fondamentale di contact tracing, di indagine ambientale [...]. Quindi è *importantissimo* riuscire a rimanere, salvaguardando il contact tracing, in questa fase cosiddetta di contenimento della pandemia, e non passare alla fase di mitigazione. (De Rosa, 8.10.2020)

In (10) il contenuto di ciò che si sta comunicando viene rafforzato anche dalla ripetizione a distanza dell'aggettivo *importantissimo*, la quale scandisce i punti dell'argomentazione del Consigliere di Stato De Rosa. È interessante notare anche l'uso che il Consigliere fa della *variatio* per sottolineare l'importanza del contributo della popolazione nella lotta al coronavirus: si noti a questo proposito la ripetizione mediante sinonimi del costrutto *c'è una simbiosi, c'è un legame, c'è una forte correlazione*.

Più articolato è l'uso che si fa dei verbi modali per modulare ciò che si sta comunicando. L'italiano opera una distinzione tra diversi gradi di certezza, che dipende sia dal modale usato, sia dal tempo verbale impiegato: è possibile distinguere quindi tra un giudizio di certezza di grado forte – espressa tramite il modale *dovere* – e un giudizio di grado debole – espresso tramite il modale *potere*. Si veda, a titolo esemplificativo, l'uso che il Medico cantonale Giorgio Merlani fa dell'opposizione tra l'indicativo e il condizionale del modale *dovere* in (11):

(11) E non sono misure di dirvelo [sic] purtroppo ancora adesso in via definitiva, ma tra domani e dopodomani *deve-dovrebbe* essere in piedi la possibilità di fare un test confermato. (Merlani, 24.02.2020)

Secondo Pietrandrea (2004: 6), l'indicativo del modale *dovere* può essere utilizzato «in quei contesti nei quali si abbiano conoscenze oggettive per inferire la certezza della proposizione». Non è questo il caso, dunque,

poiché in (11) non si sta esprimendo una certezza, bensì una probabilità: sembra più che appropriata quindi la riformulazione mitigata da parte del dottor Merlani, dato che le misure di contenimento della pandemia presentate non sono ancora definitive.

Un altro dispositivo di mitigazione ampiamente utilizzato è il futuro epistemico, che segnala un giudizio di certezza di grado medio rispetto ai modali *dovere* e *potere*, suggerendo anche che questo giudizio si basa non sulla realtà oggettiva, ma sulle sue credenze soggettive del parlante: infatti, «serve ad esprimere la genuina credenza del parlante circa la proposizione modalizzata» (Pietrandrea 2004: 16). Si veda a questo proposito il seguente esempio:

(12) [...] quindi da un lato non lasciamoci andare dall'entusiasmo [*sic*], che le cifre sono basse, perché sono cifre di un virus più trasmissibile e non disperiamoci che sta arrivando una [*sic*] virus variante inglese perché non è neanche questa una catastrofe *vorrà dire* che bisognerà essere più rigidi, più attenti, magari delle misure più restrittive, per poterlo tenere sott'occhio eh e sotto controllo. (Merlani, 29.01.2021)

Qui, il dottor Merlani utilizza il futuro epistemico (*vorrà dire*) per esprimere la sua opinione sull'andamento pandemico e afferma, dunque, che per far fronte alla nuova variante si dovranno adottare delle misure più restrittive.

L'impiego dei modali è ampiamente sfruttato anche per i meccanismi di rafforzamento; a titolo esemplificativo, si noti l'impiego del modale *potere* in (13):

(13) Ribadisco l'importanza di attenersi alle informazioni fornite dalle fonti ufficiali, federali e cantonali e in questo senso *vi posso assicurare* che il contatto con l'autorità federale è da parte nostra costante e un contatto lo abbiamo pure con le autorità italiane. (Vitta, 24.02.2020)

In questo caso, il Consigliere di stato Christian Vitta rassicura la popolazione sull'ottima comunicazione tra le autorità ticinesi e quelle federali: è adeguata in questo senso la scelta del modale *potere* al presente indicativo, forma deontica che indica un alto grado di certezza da parte del parlante (Pietrandrea 2004: 20). Questa scelta, accanto all'uso della prima persona singolare e del verbo rafforzativo *assicurare*, segnala un maggiore impegno da parte del parlante nei confronti della verità di ciò che sta affermando.

### 3.3 Pragmatica

Nelle sezioni precedenti sono stati analizzati fenomeni di modulazione con i quali il parlante modula il contenuto proposizionale di ciò che sta

comunicando; in questo paragrafo si analizza la gamma di dispositivi impiegata dal parlante per modulare la forza degli atti illocutivi che realizza. Tra i meccanismi di mitigazione riscontrati con più frequenza nelle conferenze stampa è possibile trovare, anzitutto, l'uso della prima persona plurale al presente indicativo, in luogo dell'imperativo o di un verbo deontico. A questo proposito, ne è un'esemplificazione (14):

(14) Fondamentale se *abbiamo* sintomi *non entriamo in contatto* con le altre persone, *ci asteniamo* da lavoro, *prendiamo contatto* telefonico col nostro medico e *veniamo sottoposti* rapidamente al test e finché arriva il risultato del test si sta a casa [...]. (Merlani, 08.10.2020)

In questo esempio, il Medico cantonale Giorgio Merlani sta ricapitolando l'insieme di misure restrittive da adottare obbligatoriamente qualora si abbiano i sintomi della malattia da coronavirus: per farlo, utilizza il *noi* inclusivo (cfr. Baldi/Savoia 2009) per non imporsi sui cittadini, realizzando un atto linguistico indiretto invece di un atto linguistico direttivo (cfr. Sbisà 1989; Sbisà 2001).

Allo stesso modo, l'uso della litote da parte delle autorità ticinesi realizza un altro atto linguistico indiretto: la litote, infatti, consiste nella negazione del contrario di ciò che si vuole affermare, dunque ha la forma di una negazione «ma la forza illocutiva [...] di un'affermazione» (Prandi 2021: 222). Si veda il seguente esempio:

(15) *Non è così facile* vaccinare in studio per via dell'utilizzo dei vaccini che sapete che è *tutt'altro che semplice*, la conservazione poi una volta che la fiala è aperta bisogna usare tutti i vaccini bisogna quindi organizzarsi bene in uno studio insomma. (Merlani, 18.06.2021)

Qui la costruzione litotica è impiegata per veicolare un contenuto particolarmente delicato e complesso: la mitigazione nell'esempio (15), infatti, è realizzata dapprima con la negazione del contrario di ciò che si vuole affermare – ovvero che vaccinare in studio “è difficile” – e successivamente dalla perifrasi *è tutt'altro che semplice*, con lo stesso significato della precedente litote.

Meno frequenti, ma comunque rappresentati nel corpus in esame, sono i meccanismi pragmatici di rafforzamento, come nel seguente esempio (16):

(16) Nelle settimane scorse sono stati sollevati dei dubbi sul fatto che la chiave di riparto non fosse corretta per quanto riguarda il Cantone Ticino, soprattutto in questa fase in cui si stanno vaccinando gli anziani che *come tutti sanno* sono presenti in Cantone Ticino con una quota superiore rispetto agli altri cantoni [...]. (Zanini, 23.02.2021)

Espressioni come *come tutti sanno* – che sottolineano la conoscenza condivisa tra gli interlocutori – hanno un intento duplice: rafforzare le affermazioni del parlante e coinvolgere l'interlocutore. Anche *come sapete* in (17) svolge la stessa funzione di *come tutti sanno*, appena visto sopra:

(17) *Come sapete* per il governo ticinese la vaccinazione è uno dei quattro pilastri per uscire da questa crisi, assieme al limitare, evidentemente, il numero dei contatti, testare in caso di sintomi proteggere e proteggere gli altri, proteggersi e proteggere gli altri, e il quarto è *appunto* il vaccinare. (Gobbi, 23.02.2021)

Particolarmente interessante è anche l'esempio (18) in cui Marina Carobbio Guscetti, Presidente della Deputazione ticinese alle Camere federali, utilizza intere proposizioni per sottolineare l'importanza di ciò che sta comunicando: si notino, ad esempio, la perifrasi *val la pena sottolinearlo* e la costruzione aggettivale modalizzante epistemica *sono convinta*, le quali hanno l'effetto di aumentare l'autorità e il potere del parlante nel contesto enunciativo in questione (Bazzanella 1995: 239).

(18) Le nostre società non funzionano senza chi lavora nei settori della cura della persona, nella sanità, nella nel [sic] settore della pulizia, della sicurezza, nel settore degli alimentari, della distribuzione e della logistica. Si tratta di lavori che spesso non sono riconosciuti come dovrebbero, in alcuni casi non sono giustamente retribuiti e il più delle volte *val la pena sottolinearlo* sono svolti da donne. Lavori che *dovranno certamente essere rivalutati* a seguito di questa crisi anche con misure politiche adeguate. *Sono convinta che questo sarà un tema importante* per il dopo crisi che la politica a tutti i livelli a livello cantonale a livello federale dovrà affrontare. (Carobbio, 20.04.20)

Altri dispositivi molto frequenti nell'oralità che possono modulare il contenuto proposizionale di ciò che si sta comunicando sono i segnali discorsivi:<sup>7</sup> in direzione della mitigazione possiamo trovare segnali discorsivi come *diciamo, insomma*; in direzione del rafforzamento, invece, sono segnali discorsivi espressioni come *proprio, davvero*. Ciò che modulano può essere, da un lato, la precisione del contenuto proposizionale o, dall'altro, l'adeguatezza delle espressioni usate (cfr. Bazzanella 1995: 238). Si veda il segnale discorsivo di rafforzamento *appunto* nell'esempio (17) appena sopra: in questo caso, esso ha la funzione di sottolineare nuovamente il rilievo di un'informazione già ampiamente riconosciuta e condivisa dalla popolazione, cioè l'importanza della vaccinazione nella lotta al coronavirus.

Un bell'esempio di un segnale discorsivo di mitigazione, invece, è l'espressione *diciamo così* (19), che ha la funzione di approssimatore e indica la percezione, da parte del parlante, di non aver utilizzato l'espressione più appropriata al contesto in questione:

(19) Dall'altra parte però chiediamo una *diciamo così* una reazione abbastanza rapida. (Gobbi, 05.11.2020)

<sup>8</sup> I segnali discorsivi sono quegli elementi che si svuotano in parte del loro significato per assumere nuovi valori aggiunti funzionali al discorso (Bazzanella 1995; Bazzanella 2006).

### 3.4 Prosodia

Un'analisi dei meccanismi di modulazione non può prescindere dal livello prosodico: entrano in gioco in particolare alcune interessanti manifestazioni prosodiche di mitigazione e rafforzamento, come ad esempio – solo per menzionarne alcune – ripetizioni, allungamenti vocalici di esitazione ed altri elementi paralinguistici (come le pause piene e vuote, e le risate). Si vedano alcuni di questi meccanismi, ragionando dapprima sulle forme che assume la mitigazione prosodica nell'esempio seguente:

(20) [...] poi *finché* [*ride*] *finché* non le *abbiamo* in cassaforte *diciamo così* non lo possiamo garantire ma *eh* queste sono comunque indicazioni ufficiali [...]. (Bianchi, 29.01.2021)

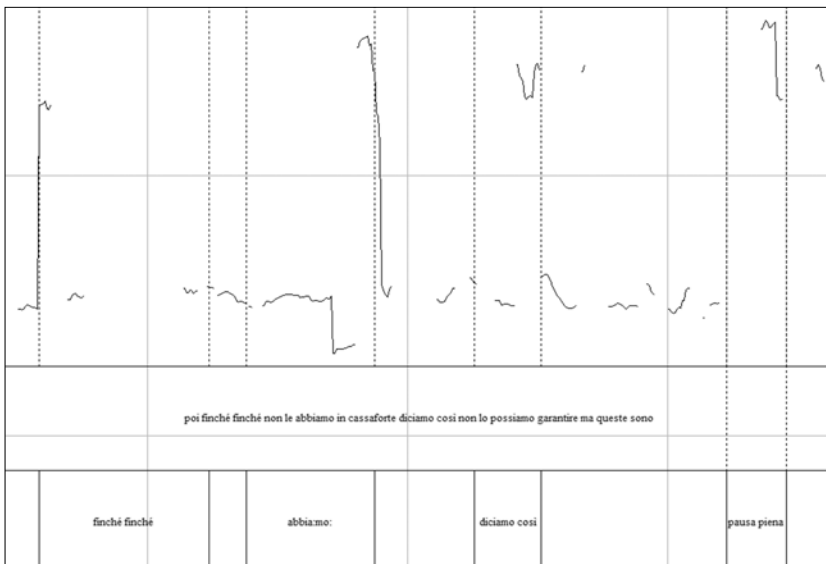


Fig. 1. Dispositivi prosodici di mitigazione

Quello che è interessante notare in quest'esempio, oltre alla ripetizione del lessema *finché*, è l'allungamento di esitazione delle vocali *a* e *o* in *abbiamo*. Si vede bene come qui il parlante mitiga il contenuto di ciò che sta comunicando attraverso un contorno intonativo particolarmente dinamico: si noti il ripido contorno ascendente-discendente proprio sull'allungamento vocalico. Lo stesso tipo di contorno, in effetti, è ben evidente anche negli altri due dispositivi di mitigazione presenti nell'esempio (20), ovvero in corrispondenza dell'approssimatore *diciamo così* e della pausa piena *eh*.

Si passi, infine, ad alcune manifestazioni dei meccanismi di rafforzamento prosodici, come nell'esempio proposto sotto:

(21) Penso che già solo questa data sia abbastanza eloquente, per dire com'è l'andamento, non destava particolare attenzione o preoccupazione in questo ultimo mese abbondante, con una *netta eh chiara continua sostenuta eh* tendenza a scendere. (Merlani, 18.06.2021)

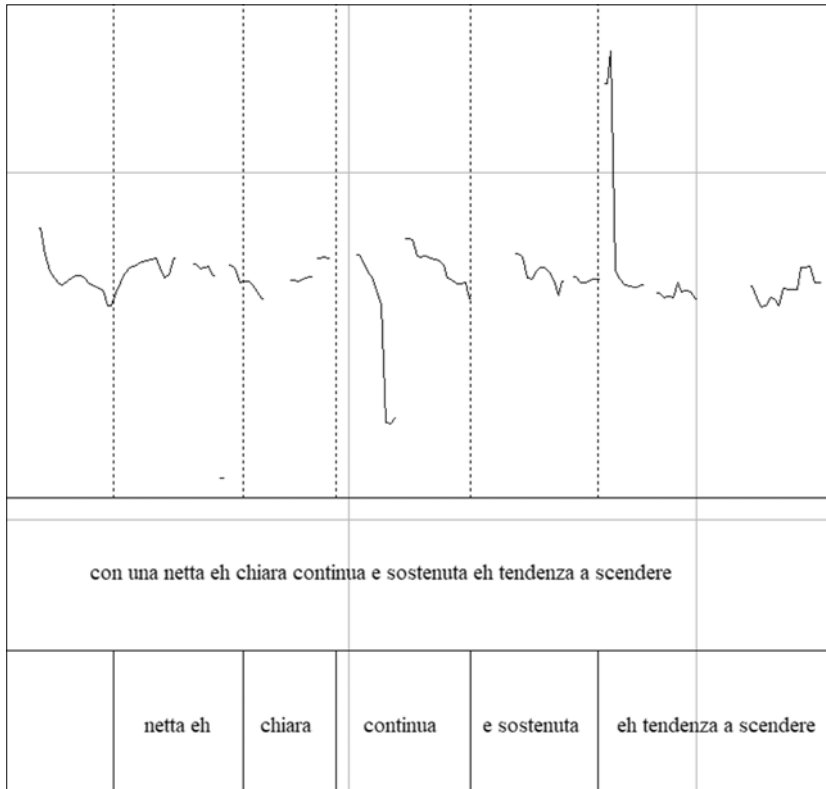


Fig. 2. Dispositivi prosodici di rafforzamento

Già intuitivamente si possono scorgere delle regolarità nel contorno intonativo presentato in Figura 2: anzitutto, ci si trova davanti a un contorno più stabile in corrispondenza dei meccanismi di rafforzamento, ovvero gli aggettivi modalizzanti *netta*, *chiara*, *continua* e *sostenuta*; mentre il primo movimento significativo del contorno intonativo si trova in presenza dell'interiezione *eh* a fine frase. A proposito dei rafforzativi *netta*, *chiara*, *continua* e *sostenuta*, si noti che ogni aggettivo ha un contorno intonativo a sé, sempre con lo stesso andamento moderatamente ascendente-discendente, e presenta la stessa durata – 0,7 secondi.

### 3.5 *Intersezione dei fenomeni*

Nella realtà della comunicazione, i fenomeni menzionati separatamente nei paragrafi precedenti co-occorrono: la mitigazione si interseca con il rafforzamento, e nell'uno e nell'altro caso vengono sfruttati contemporaneamente più meccanismi linguistici. Si veda a questo proposito l'esempio seguente:

(22) È *sicuramente* un *ottimo* segnale anche per la popolazione una risposta *così netta* e *così rapida* e adesso *mi attendo, spero* che anche la cittadinanza capisca che *purtroppo* le belle giornate in termini meteorologici e in termini epidemiologici sono passate, *dobbiamo rimettere in campo* tutto quello che abbiamo imparato in queste in questi mesi. (Merlani, 08.10.2020)

In una conferenza stampa, in concomitanza con l'aumento dei contagi dopo il periodo estivo, il Medico cantonale Giorgio Merlani, da un lato, sfrutta i meccanismi lessicali di rafforzamento – come *sicuramente, ottimo, così netta e così rapida* – per mettere in evidenza la rapida reazione del Consiglio di Stato al mutare dell'andamento pandemico. Dall'altro, poiché la popolazione non ha ancora avuto modo di reagire a queste nuove misure restrittive, il Medico cantonale utilizza i mitigatori *mi attendo, spero, purtroppo* e, sul piano pragmatico, la prima persona plurale (*dobbiamo rimettere in campo*) per non imporsi sull'interlocutore e accorciare la distanza tra autorità e cittadino.

Allo stesso modo, anche l'esempio (23) mostra la coesistenza di più meccanismi di modulazione che vanno in direzioni diverse:

(23) Voilà, quindi questo *penso* sono i dati *che vi volevo che vi volevo vi volevo* condividere, le informazioni che volevo darvi, *io penso che possiamo comunque parlare di un ottimismo, ma di un cauto ottimismo, non lasciamoci andare all'entusiasmo*, soprattutto *non evitiamo di vaccinarci* perché tanto la situazione sta andando bene [...], a livello globale *sicuramente*, ma anche a livello un po' più egoisticamente anche locale è importante, quindi *non aspettiamo* che siano gli altri a fare qualcosa per noi, *facciamo noi* qualcosa per noi stessi e questo *ha anche un effetto positivo* sul resto della comunità. (Merlani, 18.06.2021)

Questa coesistenza è esito del tentativo del Medico cantonale di trovare un equilibrio tra ricordare l'importanza della vaccinazione per contrastare il virus e rassicurare i cittadini sul miglioramento della situazione pandemica. Per quanto riguarda la mitigazione, è interessante notare ad esempio la riformulazione di *un ottimismo* in *ma di un cauto ottimismo*, con l'aggiunta di un aggettivo che mitiga la forza del sostantivo (come già accennato in § 3.1); un altro dispositivo usato dal Medico cantonale è la prima persona plurale, la quale realizza un atto linguistico indiretto e permette

di non imporsi sull'interlocutore. Per quanto riguarda il rafforzamento, si noti almeno la conclusione dell'intervento, in cui il medico asserisce che tutelare se stessi *ha anche un effetto positivo sul resto della comunità*, e ribadisce le misure da rispettare, sottolineandone l'importanza tramite dispositivi lessicali come *sicuramente*.

Come è stato osservato, meccanismi di mitigazione e rafforzamento coesistono, anche se non sono sempre bilanciati allo stesso modo: intuitivamente, questo sembra andare nella direzione di una comunicazione ambigua e poco efficace; tuttavia, a ben guardare, non è così. Le autorità ticinesi, infatti, fanno un sapiente uso di entrambi i meccanismi a loro disposizione, raggiungendo il duplice obiettivo di risultare autorevoli, ma senza imporsi, e di rassicurare i cittadini, pur mantenendoli in stato di allerta. In effetti, argomenti delicati, come l'imposizione di nuove misure restrittive, devono essere mitigati, mentre devono essere rafforzati contenuti come la buona gestione della situazione di crisi.

#### 4. Conclusioni

Dall'analisi condotta sulle conferenze stampa trasmesse durante la pandemia da coronavirus è emerso, anzitutto, che le autorità ticinesi hanno fatto largo uso di strategie volte a modulare il contenuto di quanto si stava comunicando: questo si è tradotto nell'impiego di un ampio ventaglio di meccanismi di mitigazione e rafforzamento, che si manifestano a tutti i livelli linguistici, anche intersecandosi tra loro. La prevalenza di una direzione a scapito dell'altra è interrelata inevitabilmente con le fasi della pandemia, dalle quali dipende anche il contenuto di ciò che si sta comunicando: in effetti, in concomitanza con l'inizio della pandemia è possibile osservare un largo impiego soprattutto di dispositivi di mitigazione, che tendono invece a lasciare spazio a quelli di rafforzamento durante le ultime fasi del periodo di crisi.

Il gioco tra mitigazione e rafforzamento, la ricchezza e la varietà della sua restituzione, è stato uno degli ingredienti della felicità comunicativa delle conferenze stampa. Questo giudizio positivo, che risulta dalle analisi proposte, è peraltro confermato dalle parole dei destinatari della comunicazione stessa: «Durante le conferenze stampa del Consiglio di Stato mi sono sentita al sicuro e protetta, ho percepito l'unità dei Consiglieri di Stato che si sono sempre o quasi presentati insieme nell'aula e ho apprezzato molto i complimenti rivolti alla popolazione per il modo in cui abbiamo affrontato e stiamo affrontando la crisi rispettando le norme messe in vigore» (Stanga 2020: 14-15).



## Bibliografia

- Baldi, Benedetta/Savoia, Leonardo Maria (2009), *Metafora e ideologia nel linguaggio politico*, in «Lid'O: Lingua Italiana d'Oggi», n. VI, 119-165.
- Bazzanella, Carla (1995), *I segnali discorsivi*, in Renzi, Lorenzo/Salvi, Giampaolo/Cardinaletti, Anna (a cura di), *Grande grammatica italiana di consultazione III, Tipi di frase, deissi, formazione delle parole*, Bologna, Mulino, 225-257.
- Bazzanella, Carla (2006), *Discourse Markers in Italian: towards a 'compositional' meaning*, in Fischer, Kerstin (a cura di), *Approaches to Discourse Particles*, Amsterdam, Elsevier, 449-464.
- Bazzi, Marco/Leoni, Andrea (2020), *Pandemia. Il virus che ha fermato il Ticino*, Locarno, Armando Dadò Editore.
- Caffi, Claudia (1999), *On mitigation*, in «Journal of Pragmatics», n. 31, 881-909.
- Caffi, Claudia (2001), *La mitigazione: un approccio pragmatico alla comunicazione nei contesti terapeutici*, Münster, Lit.
- Caffi, Claudia (2007), *Mitigation*, Amsterdam, Elsevier.
- Caffi, Claudia (2017), *La mitigazione: tappe di un itinerario di ricerca*, «Normas», vol. 7, n. 1, 4-18.
- Florentini, Ilaria/Sansò, Andrea (2017), *Intensifiers between grammar and pragmatics. A lesson from a language contact situation*, in Napoli, Maria/Ravetto, Miriam (a cura di), *Exploring Intensification. Synchronic, diachronic and cross-linguistic perspectives*, Amsterdam-Philadelphia, John Benjamins, 173-192.
- Fraser, Bruce (1980), *Conversational Mitigation*, in «Journal of Pragmatics», n. 4, 341-350.
- Fraser, Bruce (2010a), *Hedging in political discourse. The Bush 2007 press conferences*, in Okulska, Urszula/Cap, Piotr (a cura di), *Perspectives in Politics and Discourse*, Amsterdam, John Benjamins, 201-214.
- Fraser, Bruce (2010b), *Pragmatic competence: the case of hedging*, in Kaltenböck, Gunther/Mihatsch, Wiltrud/Schneider, Stefan (a cura di), *New Approaches to Hedging*, Bingley, Emerald Group Publishing, 15-34.
- Holmes, Janet (1984), *Modifying Illocutionary Force*, in «Journal of Pragmatics», n. 8, 345-365.
- Mello, Heliana/Panunzi, Alessandro/Raso, Tommaso (a cura di) (2011), *Pragmatics and Prosody. Illocution, Modality, Attitude, Information Patterning and Speech Annotation*, Firenze, Firenze University Press.
- Pietrandrea, Paola (2004), *L'articolazione semantica del dominio epistemico*, in «Lingue e linguaggio», n. 2, 171-206.
- Pietrandrea, Paola (2005), *Epistemic Modality. Functional properties and the Italian system*, Amsterdam, John Benjamins.
- Prandi, Michele (2021), *Le metafore tra le figure: una mappa ragionata*, UTET, Torino.
- Sbisà, Marina (1989), *Linguaggio, ragione, interazione. Per una teoria pragmatica degli atti linguistici*, Bologna, Il Mulino.
- Sbisà, Marina (2001), *Illocutionary force and degrees of strength in language use*, «Journal of Pragmatics», 33, 1791-1814.
- Stanga, Mauro (2020), *La comunicazione delle autorità al tempo del coronavirus. Risultati di un'indagine svolta fra la popolazione ticinese*, in «Dati – Statistiche e società», XX, 2, 5-19.



### 1. La criticata metafora bellica

Nei dibattiti sul linguaggio utilizzato dai giornali per parlare della pandemia, giornalisti e linguisti hanno a più riprese rilevato un aspetto problematico, ovvero un uso smisurato delle metafore, e in particolare delle metafore di guerra. Tra gli innumerevoli interventi che lo sottolineano, possiamo per esempio citare gli articoli del giornalista Daniele Cassandro su *Internazionale*,<sup>1</sup> e poi anche, sulla stessa testata, di Annamaria Testa, esperta di comunicazione,<sup>2</sup> o ancora, su Treccani, del linguista Federico Faloppa<sup>3</sup> (ma la lista è nutrita e potrebbe continuare). Questi articoli rilevano che attraverso l'uso della metafora sono spesso stati veicolati scenari allarmistici, e che i rischi collegati alla metafora bellica per parlare della pandemia non sono da sottovalutare: il suo uso in questa situazione di crisi ha talvolta avuto l'effetto di falsare la percezione del fenomeno pandemico e instillare eccessiva inquietudine rappresentando un'emergenza sanitaria come una temibile guerra – con le sue derive deresponsabilizzanti – anziché come un problema complesso che tocca anche la sfera sociale, culturale o la questione dell'emarginazione di determinate categorie di persone. Inoltre, gli articoli non mancano di ricordare che, più in generale, parlare di un'epidemia come di una guerra dipinge le persone colpite come inevitabili perdite civili di un conflitto e le disumanizza.

<sup>1</sup> «Siamo in guerra! Il coronavirus e le sue metafore», *Internazionale*, 22 marzo 2020, <https://www.internazionale.it/opinione/daniele-cassandro/2020/03/22/coronavirus-metafore-guerra> (30 gennaio 2023).

<sup>2</sup> «Smettiamo di dire che è una guerra», *Internazionale*, 30 marzo 2020, <https://www.internazionale.it/opinione/annamaria-testa/2020/03/30/metafora-guerra-coronavirus> (30 gennaio 2023).

<sup>3</sup> «Sul nemico invisibile e altre metafore di guerra», Treccani, *La cura delle parole*, 25 marzo 2020, [https://www.treccani.it/magazine/lingua\\_italiana/articoli/parole/cura\\_parole\\_2.html](https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/articoli/parole/cura_parole_2.html) (30 gennaio 2023).

Sullo sfondo di queste considerazioni, vi è la coscienza dell'importanza che la stampa riveste per la percezione della realtà da parte della popolazione, e di conseguenza la grande responsabilità che vengono ad assumere i giornalisti. Alla luce di queste premesse, l'obiettivo del contributo è di indagare quanto si sia fatto ricorso alle metafore e alle figure che si basano su un processo metaforico nei giornali online ticinesi – i siti dei giornali sono stati uno dei mezzi di informazione più utilizzati nel periodo pandemico, insieme ai social e alle pagine web istituzionali – e in quali fasi dell'emergenza se ne sia fatto un uso maggiore. L'analisi, oltre che quantitativa, sarà anche qualitativa: ci interessa capire se il giornalismo online in Ticino abbia fatto o meno largo uso di un linguaggio metaforico (vedremo che, contrariamente alle attese, ciò non si è verificato, cfr. par. 4), ma anche quali siano stati i tipi di metafora impiegati (par. 5).

## 2. Una ridefinizione della realtà: metafora e framing

I giudizi negativi e i timori espressi dai linguisti e dagli esperti di comunicazione sull'impiego delle metafore per parlare della pandemia hanno una chiara giustificazione, che risiede nei meccanismi cognitivi che l'uso delle metafore mette in atto, e di cui proponiamo qui un sunto. Con Lakoff e Johnson (1980) la Teoria della metafora concettuale ha inizialmente considerato la metafora come un'area concettuale che racchiude un insieme di corrispondenze tra un dominio concettuale “fonte”, o “di partenza”, e un dominio concettuale “d'arrivo” o “target”. Rifacendoci a un esempio riguardante il nostro contesto, se un politico afferma *siamo in guerra* riferendosi alla situazione pandemica, avremo un dominio fonte, *la guerra*, e un dominio d'arrivo – ossia ciò di cui vogliamo realmente parlare –, *la pandemia*.

Detto ciò, gli studi sulle metafore hanno poi più volte evidenziato che la metafora non è solamente una scelta stilistica, ma che, al contrario, «i processi di pensiero umani sono largamente metaforici», perché il sistema concettuale umano è strutturato e definito in termini metaforici (Lakoff/Johnson 1980: 24). Gli studi hanno infatti messo in evidenza che mentre i domini di origine tendono a corrispondere a esperienze relativamente più semplici, più ricche di immagini e a esperienze intersoggettivamente accessibili (come il movimento, il combattimento, persone e animali), i domini target tendono a corrispondere a esperienze relativamente complesse, astratte, soggettive e sensibili (come la vita, la malattia, la morte, il tempo e le emozioni). Vediamo dunque che la malattia è precisamente il tipo di esperienza soggettiva e sensibile che tende ad essere descritta, concettualizzata, e anche sperimentata a livello cognitivo attraverso la metafora (Demjén/Semino 2017; Tay 2017).

Ma come fa una metafora a farci sperimentare la realtà in un determinato modo nel momento in cui la usiamo? Lo fa attraverso un suo potenziale effetto che viene, a sua volta metaforicamente, definito *framing* (Demjén/Semino 2020: 213) e che, volendo tentare una traduzione in italiano, può essere reso attraverso espressioni come ‘ridefinizione di una situazione’, ‘elaborazione di uno scenario’ o ancora, ‘creazione di una narrazione’.<sup>4</sup> Utilizzando un’espressione del dominio concettuale fonte per arrivare al target si mette in opera una proiezione tra le due aree concettuali, e questa proiezione riflette e facilita modi diversi di considerare argomenti, esperienze e fenomeni. Ma il *framing* non fa solo questo. Oltre a creare corrispondenze tra due domini concettuali, mette in primo piano alcuni aspetti dell’entità o del fenomeno in questione, e ne lascia altri in secondo piano (Demjén/Semino 2020: 214). Così, come del resto hanno rilevato anche i pareri critici già menzionati, dire che una pandemia è una guerra ha come prima conseguenza l’evocazione di uno scenario di guerra: di nemici da cui ci si deve difendere, di una chiusura verso questi nemici, di un costante stato emotivo di allerta, di una situazione straordinaria in cui si deve ricorrere a misure straordinarie. Lascia invece in secondo piano tutti i ragionamenti più lucidi e analitici che sarebbero possibili in una situazione che non è quella di una guerra, come per esempio la cooperazione ragionata per permettere soluzioni che non siano solo contingenti ma a più lungo termine.

Poiché il *framing* è strettamente collegato all’uso della metafora, la descrizione o la narrazione della pandemia attraverso il linguaggio metaforico è stata oggetto di recenti studi applicativi di tipo linguistico-cognitivo. Tra questi, possiamo citare le analisi di Semino e colleghi (2021) che interrogando il *Coronavirus Corpus*, un ampissimo corpus formato da articoli di giornale sul Covid,<sup>5</sup> hanno notato che le metafore di guerra erano particolarmente frequenti all’inizio della pandemia, e hanno poi fornito un’utile panoramica di metafore alternative, attingendo alla banca dati multilingue di metafore sul Covid basata sul *crowdsourcing* chiamata “#ReframeCovid”.<sup>6</sup> Dai loro risultati emerge per esempio che la metafora dell’incendio è particolarmente appropriata e versatile nella comunicazione dei diversi aspetti della pandemia

<sup>4</sup> ‘Scenario’ e ‘narrazione’ sono i termini utilizzati da Musolff (2006: 36) per designare il peculiare processo messo in atto dal *framing*. Secondo Musolff, infatti, la creazione di uno scenario consente ai locutori non solo di applicare i concetti di partenza a quelli di arrivo, ma anche di basarsi sui concetti di partenza per costruire cornici narrative per la concettualizzazione e la valutazione delle questioni sociopolitiche, e successivamente di “far confluire” queste narrazioni in nuove tradizioni discorsive caratteristiche della comunità in cui occorrono.

<sup>5</sup> Il corpus contiene più di 1,5 miliardi di parole e circa 1,9 milioni di testi: <https://www.english-corpora.org/corona/> (30 gennaio 2023).

<sup>6</sup> Riportiamo il sito contenente la banca dati, creata in un’iniziativa volta a promuovere modi di esprimersi sul Covid che non siano collegati alla guerra, come riportato sulla *homepage*: <https://sites.google.com/view/reframecovid/initiative?pli=1> (30 gennaio 2023).

perché rievoca molte situazioni simili a quella pandemica, come per esempio la responsabilità del singolo nello spegnere l'incendio o la pericolosità di alimentare un focolaio in zone densamente abitate (Semino 2021: 52).

### 3. Le metafore della pandemia nei giornali ticinesi online: corpus e analisi

Definita l'importanza comunicativa e concettuale dell'uso del dispositivo cognitivo della metafora, veniamo ora all'analisi della sua manifestazione nel giornalismo online ticinese durante la pandemia. Il corpus creato per l'indagine comprende la totalità degli articoli pubblicati a tema coronavirus dalle tre testate online ticinesi più importanti: il *Corriere del Ticino*, *la Regione* e *ticinonline*. L'arco temporale di pubblicazione va dal 25 dicembre 2019 alla fine di febbraio 2022, ed è suddiviso in cinque fasi di studio, che ricalcano il susseguirsi delle ondate pandemiche (v. tabella 1, e cfr. anche Bazzi/Leoni 2020): una fase 0, dal 18 gennaio 2020, quando in Europa si iniziava già a sentir parlare di coronavirus, fino al 24 febbraio 2020 – in questo frangente l'argomento Covid è via via più presente sulle testate –; una fase 1, dal 25 febbraio 2020, data del primo paziente zero in Ticino, passando dal 25 maggio, quando i contagi sono stati nuovamente azzerati e includendo la prima estate in pandemia, fino al 30 settembre 2020; una fase 2 da quando i contagi e i decessi aumentano nuovamente, fino al 30 giugno 2021; una fase 3: 1° luglio 2021-30 settembre 2021; una fase 4: 1° ottobre 2021-28 febbraio 2022; e infine una fase 5: dal 1° marzo al 1° giugno 2022, data stabilita per il termine dell'analisi.

<i>Fase</i>	<i>Fase 0</i>	<i>Fase 1</i>	<i>Fase 2</i>	<i>Fase 3</i>	<i>Fase 4</i>	<i>Fase 5</i>
<i>Inizio</i>	25 dicembre 2019	25 febbraio 2020	1° ottobre 2020	1° luglio 2021	1° ottobre 2021	1° marzo 2022
<i>Eventi intermedi</i>	27 gennaio (primo comunicato stampa)	25 maggio (primo “doppio 0” da inizio pandemia in Ticino: 0 contagi e 0 ricoveri)	Contagi e decessi aumentano nuovamente	Già da fine agosto 2021 la quarta ondata incalza, specialmente per i non vaccinati		
<i>Fine</i>	25 febbraio 2020	30 settembre 2020	30 giugno 2021	30 settembre 2021	30 febbraio 2022	1° giugno 2022

Tab. 1. Fasi di studio

L'analisi si è svolta attraverso lo spoglio manuale degli articoli nella loro versione integrale, attingendo, per quanto riguarda il *Corriere del Ticino* (*CdT*), da una sezione del sito dedicata interamente agli articoli sul Covid, e, per quanto concerne *laRegione* e *ticinonline* (*tio*), avvalendosi del campo di ricerca che permette di reperire gli articoli a tema Covid digitandolo come parola chiave. Nello studio sono stati considerati primariamente i casi di metafora,<sup>7</sup> ma in seconda battuta, come già annunciato, anche le figure che pure creano un effetto di *framing* all'interno della narrazione, come la metonimia, la similitudine, la personificazione o l'iperbole, che presentano analogie funzionali con la metafora e simili effetti di interazione concettuale (Prandi 2021), e che sono dunque particolarmente interessanti per questo tipo di analisi.

#### 4. *Un linguaggio perlopiù denotativo: alcuni dati quantitativi*

Su un totale di articoli pubblicati sulle tre testate nell'arco temporale scelto (all'incirca 8000), il bacino di articoli contenenti metafore individuati per costituire il corpus conta 153 pezzi (contenenti in media 800 parole ciascuno). Ecco dunque un primo dato significativo: nel corpus analizzato l'uso delle metafore è molto contenuto. Come mostra anche il grafico sottostante, il rapporto tra occorrenze di metafore e articoli pubblicati sul tema Covid è all'incirca di 2 metafore ogni 100 articoli. Gli articoli si limitano infatti a descrivere la situazione, le nuove misure, o a riportare tale e quale il contenuto di discussioni politiche sulla pandemia utilizzando nella maggior parte degli articoli pubblicati un linguaggio denotativo e non figurato.

<sup>7</sup> Le occorrenze di metafora sono state selezionate basandosi sul procedimento di individuazione della metafora per le unità lessicali, MIP, descritto dal Pragglejaz Group 2007. Il procedimento consiste nell'individuare il significato contestuale dell'unità lessicale per paragonarlo con il suo significato "base", che generalmente tende a essere più concreto, collegato a un movimento corporeo, più preciso e storicamente più datato di quello che l'unità lessicale assume nel contesto in analisi. Per individuare le metafore sono inoltre state tenute in considerazione le strutture grammaticali con cui la metafora si manifesta più frequentemente (cfr. Prandi 2022).

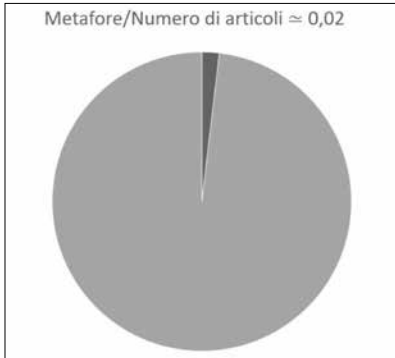


Grafico 1. Metafore contenute negli articoli sulla pandemia

Un secondo risultato interessante emerso dall'analisi quantitativa riguarda l'andamento del numero di occorrenze di metafora con il passare delle ondate. Come mostra il grafico 2 qui di seguito, il risultato del rapporto tra il numero di occorrenze di metafora e il numero di articoli decresce progressivamente con il progredire delle fasi. Si registra dunque una tendenza significativa a un uso sempre minore di metafore con il passare del tempo: prima che si verificasse il primo caso in Ticino, il numero di metafore è in media all'incirca 10 ogni 100 articoli, poi man mano sempre meno, 3 ogni 100 nella prima fase, fino a quasi azzerarsi nelle fasi successive.

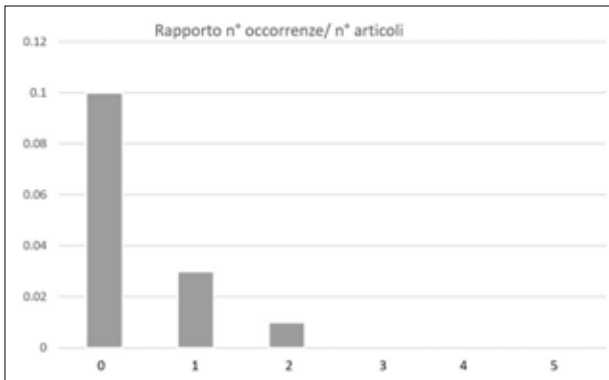


Grafico 2. Relazione tra n° di metafore e n° di articoli con il progredire delle fasi

Questo dato non sorprende: se è vero che la metafora è molto spesso utilizzata per parlare di un fenomeno o una situazione particolarmente sensibile dal punto di vista emotivo (cfr. Semino 2021: 51) come è stato del resto il periodo difficile e incerto della pandemia, è normale che il



numero di occorrenze decresca con il passare del tempo, quando la situazione è gradualmente diventata parte della normalità, e così è stata anche percepita.

Per quanto riguarda invece il risultato relativo al numero effettivo di metafore rilevate per ogni fase, riassunto al grafico 3, il rilevamento non è significativo o è significativo solo nella misura in cui esse dipendono principalmente dalla quantità di articoli pubblicati sul tema Covid durante ogni fase: la fase 1, che segna l'inizio della pandemia, è quella in cui i giornali online hanno pubblicato un numero maggiore di articoli. Non stupisce dunque che il numero di metafore sia maggiore in questa fase. E del resto, è proprio tra la fase 0 e la fase 1 che troviamo i casi più interessanti di metafora sul piano qualitativo, che esemplificheremo e commenteremo al capitolo successivo.

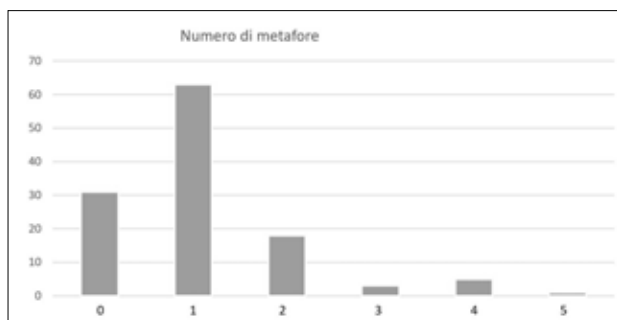


Grafico 3. Occorrenze di metafora suddivise per fase pandemica

### 5. Usi metaforici nell'emergenza sanitaria: funzioni e contesti discorsivi

Per quanto riguarda i dati qualitativi, è possibile attribuire a determinati tipi di metafora e di figura una precisa funzione, che dipende primariamente dal contesto discorsivo in cui sono state utilizzate. Quest'ultimo dipende a sua volta molto spesso dalla fase pandemica in cui occorrono. Vediamone alcuni esempi.

#### 5.1 Prima del primo caso: usi figurali volti a descrivere il carattere ignoto del virus e a mitigare la narrazione

Nella fase 0 troviamo una serie di metonimie e di personificazioni con l'intento di descrivere una situazione ancora sconosciuta e il carattere ancora ignoto del virus. Abbiamo per esempio alcune personificazioni tra-

mite cui il virus viene descritto come se fosse un essere vivente dotato di intelligenza (mentre sappiamo, invece, che è un'entità biologica parassita):<sup>8</sup>

- (1) Il coronavirus *tiene in scacco* l'Europa (CdT, 23.01.2020)
- (2) L'Australia *“cattura”* e studia il coronavirus (CdT, 29.01.2020)

Vi sono poi alcuni usi figurali che esprimono la necessità di cautela nell'affrontare l'emergenza. Prima tra tutti la similitudine della pandemia con l'incendio, che è senz'altro sostenuta da legami semantici anche di tipo denotativo: per cui si parla sì di incendio, ma poi anche di focolai e di misure di contenimento per circoscrivere l'incendio, tutte catacresi:

(3) I casi, i primi 3 verificati in Europa, riguardano un paziente di 48 anni ricoverato a Bordeaux, nel sud-ovest, e altri due a Parigi, tutti e 3 in isolamento in ospedale. I due pazienti di Parigi sono «parenti stretti», hanno precisato le autorità sanitarie: «bisogna trattare un'epidemia come si tratta un *incendio* – ha detto ieri sera la ministra della Salute Agnes Buzyn – bisogna immediatamente individuare la fonte e circoscriverla al più presto possibile» (CdT, 25.01.2020)

Con l'intento di mitigare e sdrammatizzare notiamo alcune occorrenze in cui il dominio fonte e target sono invertiti, cioè in cui si parla del contagio per riferirsi invece in realtà a qualcosa d'altro, come nell'esempio seguente, rilevato in un articolo che descriveva le strategie della popolazione cinese per sforzarsi di restare in casa e non uscire:

(4) Cinesi *contagiati dal virus della creatività* – [...] I sacrifici che i cinesi devono affrontare sono indubbiamente molti, prima fra tutti la vita in isolamento. Per reagire alla reclusione in casa (a volte contando i passi dalla cucina al divano, dal divano alla camera da letto, dalla camera al bagno) fanno ricorso alla creatività, di cui peraltro sono tradizionalmente molto dotati. Le produzioni casalinghe – artistiche o meno che siano – vengono poi condivise sui social media, a iniziare da WeChat, il Whatsapp cinese. (CdT, 8.02.2020)

o ancora nel titolo di un articolo che annuncia una trasmissione televisiva in cui ci si interroga sui possibili effetti del Covid sull'economia:

- (5) *Economia contagiata dal coronavirus?* Se ne parla a Radar (CdT, 11.02.2020)

<sup>8</sup> Non in questa fase, ma nella fase 2, rileviamo anche la metonimia *virus cinese*, attraverso cui si instaura un processo di *framing* che ne mette in evidenza la provenienza, e che non manca di essere utilizzata da figure politiche decisamente non sinofile, come Donald Trump, in contesti come il seguente, in cui il politico si esprime con toni polemicici: «Lo ha fatto sapere proprio Trump su Twitter: “Rudy Giuliani, di gran lunga il più grande sindaco nella storia di New York, che ha lavorato instancabilmente per denunciare le elezioni più corrotte (di gran lunga!) nella storia degli Stati Uniti, è risultato positivo al *virus cinese*. Guarisci presto Rudy, andremo avanti!!!”, ha scritto il tycoon.» (CdT, 6.12.2020).

## 5.2 *La prima fase della pandemia: le narrazioni attraverso la metafora bellica e il suo impiego nel discorso riportato*

Verso la fine della fase 0 e l'inizio della fase 1, con il cambio radicale di stile di vita che si preannuncia anche per la Svizzera, inizia ad aumentare il numero delle metafore belliche. Al termine della fase 0 queste ultime sono ancora riferite alla situazione nei Paesi limitrofi. Abbiamo per esempio un intero paragrafo che racconta la situazione in nord Italia inscenandola attorno alla metafora della guerra, introdotta prima con una similitudine e poi tramite metafore (si parla di *nemico invisibile* e questa personificazione del virus tornerà spesso anche in altri articoli successivi). È, questa, una delle poche occorrenze del corpus in cui si assiste a un insistito accumulo di metafore che, come talvolta accade nei testi giornalistici, più che raggiungere lo scopo comunicativo, lo travalicano, conferendo all'articolo un'eccessiva spinta connotativa a sfavore di quella denotativa (Bonomi 2002: 48):

(6) Quarantena di massa. Inedita. In scala, una specie di Wuhan. *Come in tempo di guerra*, e di qualche maledetta guerra il padre ansioso è stato testimone per lavoro, anche se qui le invalicabili linee rosse vogliono essere amiche, preventive, rassicuranti. Per contenere l'avanzata di un *nemico invisibile, subdolo, che si cela dietro il sorriso di un conoscente di ritorno da un lungo viaggio, in quello di un amico che appare in ottima salute, nella sala di un bar dove i pensionati sono occupati nel rito della briscola*, e misteriosamente proprio tra quei giocatori attempati vi sarà la prima *vittima*, il primo morto italiano da coronavirus, che per gli esperti è il "Sars-Cov-2", tanto per renderlo ancor più *misterioso e fantasmagorico*, una volta tanto che il nome di una malattia era semplice, diretto, pronunciabile, come per la peste raccontata dal Manzoni. (laRegione, 24.02.2020)

La fase 1 è quella in cui si riscontra il maggior numero di casi di metafora bellica, benché questo sia anche il periodo più coperto dalle testate (da qui l'elevato numero di occorrenze). Parecchi esempi sono contenuti all'interno dei titoli, sedi che tipicamente danno più spazio a metafore e traslati (Gualdo 2017: 52). Questa posizione conferisce alle occorrenze una posizione di rilievo che attira l'attenzione del lettore. Nel nostro corpus, la titolazione contiene molto spesso metafore convenzionali che non stupiscono particolarmente perché oramai entrate nell'uso. Queste ultime sono per esempio state utilizzate per parlare delle misure per contrastare l'emergenza:

(7) *Per fronteggiare il coronavirus sono in campo anche i presidi ospedalieri e sanitari delle vicine province di Varese, Como e Verbano-Cusio-Ossola.* (CdT, 25.2.2020)

(8) *Un fronte 'unito' contro il coronavirus* (tio, 8.3.2020)

(9) La Svizzera *al fronte* per la ricerca di un vaccino – [...] *Al fronte* c'è poi l'immunologo basilese Peter Burkhard, che a fine marzo si è iniettato il proprio vaccino davanti alle telecamere della SRF. (CdT, 6.5.2020)

ma anche per riferirsi a persone che hanno contratto il coronavirus, per descrivere (in modo connotato, e per questo altrettanto criticato) il decorso della malattia:

(10) L'ultracentenario che *ha sconfitto* il virus (CdT, 26.3.2020)

Alcune occorrenze vanno poi verso un uso più creativo, come la metafora – anch'essa fortemente criticata, *in primis* dai medici stessi – che designa il personale medico-sanitario come degli *eroi*:

(11) One World Together, il concerto mondiale da casa per ringraziare gli *eroi al fronte* (tio, 19.4.2020)

Osserviamo poi, nel discorso riportato, alcune incisive dichiarazioni di personaggi pubblici. Già con Lakoff e Johnson (1980: 193-96) era stata messa in luce la grande influenza delle figure politiche nel diffondere l'uso di metafore nel linguaggio.<sup>9</sup> Anche nel nostro caso, molte descrizioni metaforiche della situazione come una situazione bellica provengono proprio da dichiarazioni di politici o di figure a capo di enti transnazionali come l'OMS, che vengono riportate tali e quali dal giornalista:

(12) E il coronavirus, a detta dell'Organizzazione mondiale della salute (OMS) sta intanto diventando il *nemico pubblico numero uno al mondo*. [...] «Questo virus è il *nemico pubblico numero uno*. È un virus pericoloso. Tuttavia crediamo che c'è un'opportunità: dobbiamo fare il possibile per *distruggerlo*», ha detto oggi il direttore generale dell'OMS Tedros Adhanom Ghebreyesus nel consueto briefing sul coronavirus. «La domanda è quanto sarà alto il prezzo da pagare?», ha detto. «Chiediamo a tutti i Paesi in lockdown di usare questo tempo per *attaccare il virus*», ha aggiunto. (CdT, 25.3.2020)

Benché il passaggio inizialmente non contenga un *frame* propriamente bellico (l'espressione *nemico pubblico numero uno* si riferisce a un delinquente particolarmente pericoloso, quindi a un *frame* di ordine pubblico, non di guerra), lo sciamè metaforico diventa poi maggiormente connotato nel senso di un conflitto violento (*distruggerlo*) e bellicoso (*attaccare il virus*). Su questa scia, abbiamo anche dichiarazioni di presidenti che, in modo perentorio, affermano: *siamo in guerra*, come ha memorabilmente fatto Emmanuel Macron nel suo discorso del 16 marzo 2020, quando si trattava di imporre ai cittadini un periodo più rigido di confinamento, e

<sup>9</sup> In un illuminante capitolo intitolato «Metafora, verità e azione», interpellando la studiosa Charlotte Linde, Lakoff e Johnson rilevano che «coloro che hanno il potere impongono le loro metafore, sia nella politica nazionale che nell'interazione quotidiana» (Lakoff/Johnson 1980: 195). L'influenza dei detentori di potere non è da sottovalutare se si considera anche la capacità della metafora di creare la realtà – specialmente la realtà sociale –, fungendo da linea guida comportamentale per le azioni future. A questo proposito, utilizzando un'espressione suggestiva, Lakoff e Johnson avanzano l'ipotesi secondo cui, nel momento in cui le si usa, le metafore possano funzionare come delle «profezie che si autodeterminano» (*op. cit.*, 193).

come ha ribadito anche successivamente in varie occasioni, tra cui in quella riportata in questo articolo dell'aprile 2020:

(13) Macron: «Irresponsabile fare processi mentre *siamo in guerra*» – Il capo dello Stato francese Emmanuel Macron ha attaccato oggi quelli che criticano il governo per essersi fatto trovare impreparato di fronte alla crisi del Coronavirus. Macron ha definito «irresponsabile» chi «cerca già di fare dei processi mentre *non abbiamo ancora vinto la guerra*». Negli ultimi giorni, si sono moltiplicate le voci in politica e nella società civile – soprattutto dagli ambienti della Sanità pubblica – per contestare la scarsa preparazione del Paese, che si è fatto sorprendere con un numero insufficiente di posti letto in rianimazione e respiratori, oltre che senza adeguate scorte di mascherine. Secondo fonti di *Le Parisien*, il presidente nelle ultime ore è apparso molto innervosito dalle continue critiche, dimostrando insofferenza per «quei medici che stanno più negli studi televisivi che in ospedale». (CdT, 15.4.2020)

Troviamo gli stessi toni anche in una dichiarazione di Biden pensata come una critica all'operato di Donald Trump (è interessante notare *en passant* che queste espressioni metaforiche particolarmente d'impatto sono inserite a loro volta all'interno di un botta e risposta più o meno diretto tra due fazioni o rappresentanti politici):

(14) «*Siamo in guerra*. Questa è una emergenza più grande di noi», ha detto Biden, accusando il presidente Usa di aver sottovalutato la situazione e chiedendo come Sanders l'immediata mobilitazione dell'esercito. (tio, 16.3.2020)

Non sono presenti, sui giornali analizzati, dichiarazioni altrettanto allarmistiche da parte di figure e politici svizzeri. Per quanto riguarda il Ticino, il dato trova conferma nella volontà deliberata delle autorità di evitare per quanto possibile l'utilizzo del lessico bellico nella comunicazione con i cittadini.<sup>10</sup> E infatti, decisamente più pacato è per esempio l'invito espresso dal Medico cantonale Merlani, che definisce *una maratona* l'azione collettiva volta ad arginare l'ondata pandemica (così è stata inoltre definita anche dal Consigliere federale Berset):<sup>11</sup>

(15) «[...] *Stiamo correndo per una maratona*, ma la stiamo facendo tutti insieme e ognuno fa la sua parte», ha dichiarato Merlani ricordando le misure igieniche da rispettare. È quindi il momento di mantenere la linea di comportamento senza cedimenti. «Si stanno creando quasi delle fazioni, per come ognuno agisce. Questo non deve dividerci. Deve prevalere la solidarietà». (CdT, 27.3.2020)

<sup>10</sup> Cfr. a questo proposito Vanolli/Pizolli, in questo volume.

<sup>11</sup> Citiamo per esempio il libro contenente l'intervista al Consigliere federale relativa al periodo pandemico: Arcidiacono, A. (2020), *La maratona di Alain Berset: i retroscena della pandemia e la ricerca di un vaccino*, Edizioni Casagrande, Bellinzona.

Per quanto riguarda invece gli altri tipi di metafora, come nella fase 0, troviamo anche nella fase 1 il ricorso alla strategia di invertire dominio fonte e target per descrivere alcune conseguenze della pandemia. A differenza di quanto avviene nella fase 0 però, dove questa inversione ha lo scopo di mitigare e sdrammatizzare, in questa prima fase l'inversione sembra piuttosto voler mettere in evidenza in modo incisivo e con intento rafforzativo alcune derive della situazione pandemica, spostando l'attenzione dalla situazione di emergenza in sé ai suoi effetti collaterali:

(16) «La situazione è drammatica per tutto il comparto», afferma il presidente di Confturismo-Confcommercio Luca Patanè. «Purtroppo stiamo pagando le conseguenze di una comunicazione mediatica molto più letale del virus». «*Il peggior virus è l'isteria*, grazie a questo siamo considerati come degli untori e così temuti e tenuti lontano», sottolinea Patanè secondo cui deve essere «eliminata l'isteria dal sistema ricostruendo da subito un messaggio rassicurante e veritiero dello stato delle cose in Italia». (CdT, 4.3.2020)

Infine, come ci si poteva aspettare, osserviamo il processo di *framing* volto a raffigurare la situazione pandemica con le sue conseguenze come se fosse una catastrofe naturale, servendosi di domini fonte convenzionali, come lo *tsunami* (17), o a connotarla nel senso di un periodo buio (18):

(17) Il coronavirus pesa come un macigno sul turismo – ZURIGO – *La pandemia di coronavirus è un vero e proprio tsunami* per il turismo: sono molti gli alberghi in difficoltà a causa dell'annullamento delle prenotazioni. Le risposte alla crisi variano: c'è chi ha deciso di chiudere e chi per il momento tiene aperto il proprio esercizio, nell'attesa ripartire non appena la situazione tornerà normale. (CdT, 4.3.2020)

(18) *È ancora notte sull'Europa* – L'Ue resta divisa sul finanziamento della risposta al disastro del coronavirus – Bruxelles – In gergo si dice «intravedere uno spiraglio», ma non significa nulla. Di fatto, fino a questa sera, non si poteva ancora ipotizzare alcun accordo tra i paesi europei sul finanziamento del debito che si abatterà sugli Stati più colpiti dal coronavirus. (laRegione, 8.4.2020)

### 5.3 Fase 2: i tentativi di reframing volti a smorzare metafore dall'intento rafforzativo-iperbolico

Nella fase 2, e ancor più nelle fasi successive, le occorrenze di metafore e di *framing* si diradano. Vi troviamo metafore che assumono le stesse funzioni delle fasi precedenti, ma in numero minore. Una tendenza osservata con il passare delle fasi che vale la pena menzionare consiste in alcuni tentativi di *reframing* volti a smorzare o modificare metafore che in precedenza erano state utilizzate con intento rafforzativo-iperbolico. Si apre qui il tema della resistenza alla metafora, già osservato da studiosi

come Gibbs e Siman (2021):<sup>12</sup> utilizzare metafore in modo improprio può portare a inferenze sbagliate e, di conseguenza, a decisioni sbagliate. Abbiamo già incontrato in (17) il dominio fonte dello *tsunami*. In alcune occorrenze osservabili nella fase 2 quest'ultimo viene ridimensionato, pur mantenendo lo stesso campo semantico, con l'effetto di un ritorno all'intento denotativo. La metafora dello tsunami nell'esempio seguente è infatti respinta (a favore dell'onda) per l'autunno 2020 – benché sia implicitamente mantenuta valida per la primavera 2020 –:

(19) «Un'onda, non uno tsunami» – Con Enos Bernasconi, responsabile malattie infettive dell'EOC, torniamo sui dati di oggi in Svizzera: «L'aumento c'è, ma vanno evitati i paragoni con i numeri della scorsa primavera». [...] «L'attenzione c'è insomma, anche se siamo tornati a una sorta di normalità nella vita di tutti i giorni. *Non credo in un'ondata che si trasformerà in tsunami*». Siamo al punto di fare distinzione tra le onde. «Sì, ma l'onda appunto c'è, la vediamo. E se confrontiamo i dati, siamo già a metà circa dei casi che si raggiungevano nei giorni peggiori della scorsa primavera. Ma allora la maggioranza di quei casi erano casi gravi. La diagnosi si faceva solo su quei casi, più estremi, mentre tutti gli altri si gestivano facendo stare a casa le persone con sintomi lievi. Non si possono fare paragoni tra i numeri di allora e di oggi, proprio perché il contesto epidemiologico è differente. (CdT, 6.10.2020)

Sulla stessa scia, abbiamo poi la negazione posta davanti alla metafora della guerra, e la citazione, sotto forma di intervista, di opinioni più moderate:

(20) Chiacchierata con l'ex allenatore di Ambrì e Lugano: «Il coronavirus? Momento difficile, ma *non è una guerra*». (tio, 8.10.2020)

#### 5.4 Tendenze trasversali: metafore per la divulgazione scientifica e la descrizione di sintomi

Alcuni tipi di metafora caratterizzano tutte le fasi della pandemia. È per esempio il caso delle metafore utilizzate per trasmettere contenuti scientifici. Come sappiamo, la scienza fa largo uso di descrizioni metaforiche per descrivere i propri fenomeni, sia a livello specialistico, in cui intere terminologie si basano su una concettualizzazione metaforica, sia a livello divulgativo, in cui i concetti tecnici vengono raccontati tramite domini fonte che provengono da esperienze quotidiane e che risultano quindi più familiari e comprensibili per il pubblico (Prandi/Giaufret/Rossi 2013). Un esempio divulgativo riguarda qui la descrizione dell'azione del virus nel momento in cui avviene il contagio:

<sup>12</sup> I due studiosi presentano una tipologia ragionata delle forme di resistenza alla metafora e delle sue ragioni. Uno studio interessante a questo riguardo è anche quello di Wackers/Plug/Steen (2020) sul rifiuto di utilizzare metafore legate all'area tematica della violenza per parlare di tumori.

(21) Il nuovo coronavirus è un... *«piede di porco» molecolare*. Svelata da alcuni ricercatori cinesi la struttura in 3D della proteina Spike con cui il virus attacca le cellule. – Osservato in 3D l'intero meccanismo con cui *il coronavirus forza le cellule umane* per infettarle: il suo *«piede di porco» molecolare* è stato fotografato mentre agisce sulla *serratura della cellula*, studiata per la prima volta nella sua interezza grazie alla tecnica da Nobel chiamata criomicroscopia elettronica. [...]. Questa sorta di *piede di porco molecolare* agisce *forzando una specifica 'roppa' della cellula* che si chiama recettore Ace-2. (laRegione, 5.3.2020)

Incontriamo spesso anche descrizioni metaforiche con lo scopo di riportare i sintomi della persona malata o le sue condizioni in quarantena:

(22) «Qualche giorno fa, oltre alla febbre, *ad Anna pungevano i polmoni* [...] 'La camera è *come una prigione*, non puoi uscire a fare due passi in corridoio, non ricevi visite. Camminavo attorno al letto, *come un animale in gabbia*. Le emozioni andavano *su e giù*». (laRegione, 4.3.2020)

## 6. Conclusioni

L'obiettivo della ricerca di cui si sono proposti qui i risultati consisteva nell'indagare quanto fosse stato fatto ricorso al linguaggio metaforico nei giornali, e quali tipi di metafora fossero stati utilizzati per descrivere i diversi aspetti dell'emergenza, con particolare attenzione alle metafore di guerra. I risultati a cui siamo giunti sono degni di nota, e per certi aspetti inattesi, sia dal punto di vista quantitativo che da quello qualitativo.

Sul piano quantitativo, diversamente da come ci si poteva aspettare viste le numerose critiche che sono state rivolte all'uso del linguaggio metaforico in pandemia, la ricerca ha mostrato innanzitutto la netta prevalenza di usi linguistici denotativi negli articoli sul tema coronavirus: il numero di metafore rilevate, infatti, si situa in media intorno a due ogni cento articoli.. All'origine di questo dato notevole vi è certamente la scelta dei politici di evitare espressioni che creassero allarmismo (dunque, per esempio, di evitare le metafore belliche). Tale scelta ha avuto un influsso diretto sulla lingua dei giornali, che hanno riportato le parole dei personaggi pubblici; vi ha inoltre avuto anche un influsso indiretto, perché i giornalisti sembrano essersi adeguati al modo istituzionale di concepire la comunicazione nel periodo di pandemia.

I dati quantitativi lasciano poi emergere un secondo risultato rilevante, ovvero che con il passare delle ondate le occorrenze di metafora sono diminuite drasticamente. La tendenza si può attribuire al progressivo ritorno a una situazione di normalità, in cui la pandemia viene sempre meno percepita come una minaccia. È inoltre necessario segnalare che molti casi di metafora o di figure affini sono contenuti all'interno del titolo, sede privile-



giata per lo sfruttamento dei campi metaforici. Tale posizionamento mette in risalto l'occorrenza, che in questo modo assume maggiore peso comunicativo. Non si esclude dunque che, malgrado la prevalenza di scelte denotative, occorra in qualche frangente ponderare la scarsità di metafore tenendo in considerazione anche la posizione che occupano all'interno degli articoli.

Sul piano qualitativo, le metafore e le altre figure impiegate rispondono a esigenze diverse: nella fase 0 sono utilizzate (e talvolta anche strumentalizzate da determinati personaggi politici) per descrivere il carattere ignoto del virus – è in particolare il caso di alcune personificazioni – e più in generale, attraverso l'inversione del dominio fonte e del dominio target, per mitigare e smorzare i toni – non senza un intento ironico – di fronte alla percezione di un pericolo imminente di cui non si conosce ancora la portata.

Dalla fine della fase 0 e per l'intera fase 1 si osserva un ricorso sempre maggiore alle metafore belliche. Le funzioni assunte da queste ultime sono numerose, e dipendono dal contesto in cui sono inserite: accanto ai casi in cui sono utilizzate per creare narrazioni sensazionalistiche e d'impatto sul lettore (spesso in modo ingiustificato, da qui la ragione di tante critiche), o con l'intento di comunicare la necessità di un comportamento diligente, alcune metafore di guerra più convenzionali sono state impiegate al fine di incitare all'azione collettiva. È inoltre significativo che le metafore belliche raramente siano concepite direttamente dalla penna del giornalista, bensì che si incontrino piuttosto di frequente all'interno del discorso riportato, nelle parole di politici e personaggi pubblici. Questo dato rende evidente il ruolo decisivo – e la conseguente responsabilità – di questi ultimi nell'influenzare il linguaggio con cui si è scelto di comunicare sulla pandemia. Vale la pena, a questo proposito, menzionare il numero esiguo di alternative alla metafora bellica rilevate nel corpus; benché la metafora bellica non fosse la sola metafora disponibile per narrare l'emergenza, le ulteriori opzioni figurate non convenzionali che sono state rilevate per descrivere la situazione pandemica *in toto* sono solamente due: il paragone dell'*incendio* e la metafora della *maratona*.

#### Bibliografia

- Bazzi, Marco/Leoni, Andrea (2020), *Pandemia. Il virus che ha fermato il Ticino*, Locarno, Armando Dadò Editore.
- Bonomi, Iliaria (2002), *L'italiano giornalistico. Dall'inizio del '900 ai quotidiani on line*, Firenze, Cesati.
- Demjén, Zsófia/Semino, Elena (2020), *Metaphor, Metonymy and Framing in Discourse*, in De Fina, Anna/Georgakopoulou, Alexandra, *The Cambridge Handbook of Discourse Studies*, Cambridge, Cambridge University Press, 213-234.

- Demjén, Zsófia/Semino, Elena (2017), *Using metaphor in healthcare: Physical health*, in Semino, Elena/Demjén, Zsófia, *The Routledge handbook of metaphor and language*, Londra, Routledge, 385-399.
- Flusberg, Stephen J./Matlock, Teenie/Thibodeau, Paul H. (2018), *War Metaphors in Public Discourse*, in «Metaphor and Symbol», 33(1), 1-18.
- Gibbs, Raymond W./Siman, Josie (2021), *How we resist metaphors*, in «Language and Cognition», 13,4, 670-692.
- Gualdo, Riccardo (2017), *L'italiano dei giornali*, Roma, Carocci.
- Lakoff, George/Johnson, Mark (1980), *Metaphors We Live By*, Chicago – Londra, The University of Chicago Press [trad. it. *Metafora e vita quotidiana*, Milano, Bompiani, 2012].
- Musolff, Andreas (2006), *Metaphor Scenarios in Public Discourse*, in «Metaphor and Symbol» 21(1), Londra, Taylor&Francis, Routledge, 23-28.
- Pragglejaz Group (2007), *MIP: A Method for Identifying Metaphorically Used Words in Discourse*, in «Metaphor and Symbol», 22(1), 1-39.
- Prandi, Michele (2022), *Le radici grammaticali e concettuali del linguaggio figurato*, in «Lingua e stile» 1/2022, Bologna, Il Mulino, 83-103.
- Prandi, Michele (2021), *La metafora tra le figure: una mappa ragionata*, Torino, UTET.
- Prandi, Michele/Giaufret, Anna/Rossi, Micaela (2013, a cura di), *Il ruolo della metafora nella creazione di terminologie*, Genova, De Ferrari.
- Prandi, Michele (2013), *Le metafore nella creazione di terminologia: una tipologia ragionata*, in Prandi, Michele/Giaufret, Anna/Rossi, Micaela (2013, a cura di), *Il ruolo della metafora nella creazione di terminologie*, Genova, De Ferrari, 25-39.
- Semino, Elena (2021), *Not Soldiers but Fire-fighters – Metaphors and Covid-19*, in «Health Communication» 2021, Vol. 36, N. 1, Londra, Routledge, 50-58.
- Wackers, Dunja/Plug, H. José/Steen, Gerard (2020), *Violence metaphors for cancer*, «Metaphor and the Social World», 10/1, 121-140.

La pandemia nei giornali della Svizzera italiana:  
alcune considerazioni sul lessico  
*Annalisa Carlevaro, Università di Basilea*

1. *Introduzione*

L'avvento della pandemia di Covid-19 ha causato uno sconvolgimento a livello globale che ha interessato, come ben sappiamo, molteplici aspetti della nostra vita pubblica e privata. Nuove dinamiche si sono imposte repentinamente in diversi ambiti (medico-sanitario, scientifico, politico, giuridico) e, come per ogni fenomeno che ha generato un effetto così profondo a livello sociale, un forte cambiamento ha interessato anche la lingua e il modo di comunicare. In relazione a questo ultimo aspetto, si sono rafforzati ulteriormente diversi fenomeni quali la circolazione virale di fake news e di teorie cospirazioniste, una forte dipendenza dalla comunicazione online, la proliferazione di esperti che diffondono opinioni contrastanti, messaggi contraddittori da parte di scienziati e governi e la conseguente erosione della fiducia nella scienza in parte della popolazione (Oswald *et al.* 2022: 2). Come ha dichiarato António Guterres, Segretario generale dell'ONU, accanto all'epidemia di Covid «we are also seeing another epidemic, a dangerous epidemic of misinformation».<sup>1</sup> Similmente, nel febbraio 2020 il direttore generale dell'Organizzazione Mondiale della Sanità Tedros Adhanom Ghebreyesus ha affermato che la pandemia di Covid-19 è stata accompagnata da un'inedita forma di «infodemia» (The Lancet 2020), neologismo entrato a far parte della lingua italiana nel 2020, definito come la «circolazione di una quantità eccessiva di informazioni, talvolta non vagliate con accuratezza, che rendono difficile orientarsi su un determinato argomento per la difficoltà di individuare fonti affidabili».<sup>2</sup> In questo complesso panorama, il ruolo dei

<sup>1</sup> <https://www.un.org/sg/en/content/sg/statement/2020-04-14/secretary-generals-video-message-covid-19-and-misinformation>, data ultima consultazione 15.12.2022.

<sup>2</sup> [https://www.treccani.it/vocabolario/infodemia\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/infodemia_%28Neologismi%29/), data ultima consultazione 27.12.2022.

giornali durante l'emergenza sanitaria si è dimostrato di importanza fondamentale.

Il presente contributo intende indagare alcuni aspetti della lingua dei giornali della Svizzera italiana durante il periodo della pandemia. Pur non trattandosi di un canale di comunicazione istituzionale, i giornali hanno esercitato un ruolo rilevante di collegamento tra le Istituzioni e i cittadini. Come abbiamo visto nell'introduzione al volume, uno dei propositi del Governo è stato di informare adeguatamente la popolazione, anche attraverso la collaborazione con i media. Diversi sono stati i politici che tramite le conferenze stampa hanno ringraziato i giornalisti per il loro complesso e delicato compito di tenere informata la popolazione in una situazione di emergenza in continuo e rapido mutamento (cfr. Marengo/Tonani, in questo volume). Di seguito ne riporto due esempi:

Permettetemi a nome del parlamento di ringraziare tutti i cittadini che ci stanno aiutando, grazie al loro adeguato comportamento, ad uscire da questa difficile situazione [...] e anche ai media, che stanno svolgendo un compito estremamente fondamentale in questo momento di crisi, un compito che collega e facilita i collegamenti tra le istituzioni e la nostra popolazione.

(Claudio Franscella, 20.04.2020)

Ringrazio quindi anche personalmente il presidente del governo per la collaborazione che è stata fatta in queste settimane, abbiamo avuto dei contatti regolari e costanti che son convinta continueranno anche nelle prossime settimane e vorrei ringraziare anche i rappresentanti dei media, per il lavoro importante che svolgono di informazioni e anche di domande puntuali anche critiche che permettono di affrontare al meglio questo difficile momento.

(Marina Carobbio, 20.04.2020)

Oggetto dell'analisi è, più precisamente, il lessico scelto e utilizzato dai giornali della Svizzera italiana per parlare di Covid, nel periodo tra febbraio 2020 e marzo 2022, con lo scopo di identificare e valutare le tendenze comuni nella stampa del Ticino e delle quattro Valli del Grigioni italiano, in linea con gli obiettivi globali della ricerca (Ferrari, in questo volume: pp. 11-14).

Dopo alcune brevi considerazioni sulla lingua dei giornali ticinesi, seguirà la parte descrittiva delle categorie lessicali indagate e dei dati emersi dall'analisi del corpus. In particolare si osserverà la presenza/assenza dei seguenti fenomeni:

- tecnicismi, soprattutto in relazione alla lingua della medicina
- anglismi e il loro uso rispetto alle parole italiane corrispondenti
- neologismi della pandemia e loro frequenza d'uso all'interno del corpus.

## 2. *La lingua dei giornali ticinesi: considerazioni preliminari*

Prima di procedere con la descrizione e l'analisi del corpus, è bene soffermarsi brevemente su alcune caratteristiche della lingua dei giornali ticinesi. Lo studio più recente e completo è la raccolta di saggi *La lingua dei quotidiani ticinesi*, all'interno del volume degli atti del convegno "Linguisti in contatto", tenutosi a Bellinzona nel 2007 (edito dall'Osservatorio linguistico della Svizzera italiana nel 2009). Gli aspetti indagati comprendono il lessico (Ricci 2009), la sintassi (Ferrari 2009; Mandelli 2009), la punteggiatura (Lala 2009), la testualità (Roggia 2009) e la titolazione (De Cesare 2009), esplorati anche in confronto con le testate nazionali italiane. Complessivamente è emerso uno stile giornalistico ticinese, con delle specificità riscontrabili a diversi livelli.

Dal punto di vista del lessico, in particolare, mentre nei quotidiani italiani si tende ad abbandonare termini aulici e tecnicismi tipici della burocrazia e della politica a favore di una maggiore apertura verso le lingue speciali, in Ticino emerge un maggior equilibrio nei confronti dei tecnicismi, che sarà approfondito nella sezione di analisi dei dati. Inoltre, il lessico dei quotidiani della Svizzera italiana mostra una scarsa apertura al parlato, dimostrata attraverso l'adozione di scelte oculate che prediligono il mantenimento di un livello diastratico medio-alto della lingua (Ricci 2009: 251).

## 3. *Metodo di analisi*

L'analisi si fonda su un corpus composto da circa 7.000 articoli tratti da tre testate giornalistiche della Svizzera italiana: il *Corriere del Ticino*, *La Regione Ticino* e *Il Grigione italiano*. All'interno degli articoli è stato ricercato il numero di occorrenze di alcuni lessemi selezionati sulla base degli studi di Bonomi (2021) e Pietrini (2021). Tali studi sono risultati particolarmente rilevanti ai fini della presente indagine, in quanto descrivono l'innovazione lessicale portata dalla pandemia nei media attraverso un numero considerevole di voci.<sup>3</sup>

Alla luce delle citate indagini, è stato selezionato un campione di unità lessicali che non vuole imporsi come quantitativamente esaustivo, ma che

<sup>3</sup> In particolare, il lavoro di Bonomi propone una ricognizione su alcuni dei principali aspetti legati all'innovazione lessicale portate dalla Covid nei media italiani e la raccolta di un campione di parole ritenute maggiormente significative durante la pandemia. Il volume di Pietrini si presenta come un'analisi e interpretazione dei bisogni comunicativi emersi nell'emergenza sanitaria, che raccoglie e commenta il lessico pandemico anche a livello di pratiche comunicative e profili discorsivi (scientifico, mediatico, politico, istituzionale e legislativo).

intende individuare alcune macro-tendenze riguardo le scelte lessicali dei giornali della Svizzera italiana, elaborandone un profilo specifico di scrittura in questo particolare momento storico.

#### *4. Tecnicismi, anglicismi e neologismi nel lessico dei giornali della Svizzera italiana*

La scrittura dei giornali è una delle fonti più produttive di neologismi, in particolar modo per quanto riguarda i tecnicismi e gli anglicismi (Gualdo 2007: 89). Queste categorie risultano essere strettamente legate tra loro, in quanto spesso i confini tra le une e le altre non sono netti ma tendono a incrociarsi e a sovrapporsi (Bonomi 2021: 4).

Tra i diversi linguaggi speciali, che comprendono sia le varietà d'uso più ristrette sia quelle meno rigidamente codificate e più accessibili, quello della medicina è stato sicuramente il più usato nella comunicazione dell'era Covid. Parole che in precedenza erano impiegate solo dagli specialisti, sono entrate a far parte del linguaggio quotidiano con l'urgenza di informare, curare, regolamentare.

Il particolare rilievo della lingua nell'ambito della medicina è stato evidenziato, tra gli altri, da Serianni (2005: 7), il quale sottolinea come le parole abbiano una importanza decisiva in questa disciplina scientifica, dimostrata anche dal numero di lemmi medici all'interno di un vocabolario dell'uso. Questo tipo di lingua ha conosciuto a partire dalla metà dell'Ottocento una diffusione sempre più rapida, raggiungendo probabilmente un apice nel periodo della pandemia. Si tratta di una scienza che coinvolge in larga misura un pubblico di non specialisti, dove convivono da una parte le esigenze del malato di essere informato sulla propria salute e dall'altra quelle della comunicazione scientifica rivolta al grande pubblico (Serianni 2005: 239-240).

Di seguito è presentato un campione di tecnicismi di ambito medico-sanitario, anglicismi e neologismi presenti all'interno del corpus. Ogni lessema sarà seguito dalla definizione e da uno o più esempi tratti dai giornali consultati per l'indagine (*Corriere del Ticino* avrà come abbreviazione CDT, *La Regione Ticino* LRT e *Il Grigioni italiano* GI).

##### *4.1 Tecnicismi*

La prima parte riguarda il lessico collegato ai sintomi della malattia che, al contrario di parole di uso comune come *tosse* o *febbre*, rientra a tutti gli effetti nella lingua della medicina.

– Dispnea: «in medicina, difficoltà, permanente o occasionale, della respirazione, dovuta ad ostacoli alla circolazione dell'aria nelle vie respiratorie, a malattie dell'apparato circolatorio, a cause di origine nervosa o stati tossinfettivi». <sup>4</sup>

(1) Le reazioni gravi più frequenti sono state febbre (24), dispnea (respirazione difficoltosa, 18), sintomi da Covid-19 (14), vomito (11), ipersensibilità (11), reazioni anafilattiche (8), cefalea/emicrania (11) e herpes zoster (comunemente chiamato fuoco di Sant'Antonio, 8). (CDT 12.03.2021)

(2) Di dispnea e delle sue criticità abbiamo così voluto parlare con il dottor Pietro Giannela, caposervizio di Pneumologia all'Ospedale regionale di Lugano. (LRT 20.11.2020)

All'interno del corpus questo termine è presente solo con 3 occorrenze, una delle quali accompagnata da una glossa esplicativa tra parentesi. Già Serianni aveva mostrato come nei testi medici compaia la glossa quale sostegno alla divulgazione, in quanto toglie ambiguità e affina uno strumento che deve essere funzionalmente comunicativo, ma che «sconta l'eccesso di terminologia proprio della medicina» (2005: 247).

– Anosmia: «nel linguaggio medico, perdita dell'olfatto per lesioni delle vie o dei centri olfattivi». <sup>5</sup>

(3) Per sintomatiche s'intendono quelle «che presentano un qualsiasi sintomo di una malattia acuta delle vie respiratorie (ad esempio tosse, mal di gola, affanno) con o senza febbre, sensazione di febbre o dolori muscolari oppure che manifestano l'insorgenza improvvisa di anosmia o ageusia». (LRT 04.05.2020)

– Disgeusia: «in medicina, qualunque alterazione o indebolimento delle facoltà gustative, riscontrabile durante stati tossici, infettivi, stomatiti, gastriti, malattie del sistema nervoso, gravidanza, ecc». <sup>6</sup>

Dall'osservazione dei dati quantitativi emerge che *anosmia* è presente con solo 1 occorrenza all'interno del corpus, mentre *disgeusia* è completamente assente (appare con 1 occorrenza il sinonimo *ageusia*, es. 3). Analogamente a quanto riscontrato da Pietrini (2021) questi tecnicismi sono ritenuti troppo ricercati per la comunicazione giornalistica e al loro posto si preferisce ricorrere a parafrasi in italiano comune quali *perdita del gusto* e *perdita dell'olfatto*.

(4) Dopo la fase acuta, la malattia da Covid-19 lascia spesso una sintomatologia assai variegata di problematiche respiratorie, cardiache, cutanee, psicologiche, neuromuscolari, neurologiche, renali e metaboliche che possono persistere anche per un tempo relativamente lungo, di settimane se non addirittura di mesi, a volte assieme a una prolungata perdita del gusto e dell'olfatto. (LRT 23.04.2021)

<sup>4</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/dispnea>, data ultima consultazione 21.12.2022.

<sup>5</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/anosmia>, data ultima consultazione 21.12.2022.

<sup>6</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/disgeusia>, data ultima consultazione 15.12.2022.

(5) Il 39% di queste persone che sono risultate positive al Covid-19 ha riportato sintomi che persistevano da sette a nove mesi dopo l'infezione. Tra questi, l'affaticamento è stato il più comune (20,7%), seguito dalla perdita di gusto o olfatto (16,8%), dalla mancanza di respiro (11,7%) e dal mal di testa (10%). (LRT 07.07.2021)

Un altro gruppo di tecnicismi comprende le attrezzature mediche utilizzate negli ospedali durante l'emergenza sanitaria (*CPAP*, *ventilatore*, *respiratore*) e il verbo *intubare*, in relazione alla procedura medica di supporto alla respirazione.

La sigla *CPAP* (acronimo di *Continuous Positive Airway Pressure*) indica un ventilatore meccanico impiegato per sopperire alle difficoltà respiratorie dei pazienti colpiti da Covid-19.

(6) Il macchinario che sarebbe stato spostato dall'OBV all'ospedale di Bellinzona è il «CPAP (Continuous Positive Airway Pressure) che serve per ventilare in maniera automatica i neonati e permette di tenere aperti gli alveoli di chi ha difficoltà a respirare dopo la nascita». (CDT 21.11.2020)

(7) Oggi è stato trasferito nel nostro reparto un paziente dalle cure intensive. È stato ventilato al respiratore per dieci giorni e non si regge ancora in piedi. Fa fatica a muovere braccia e gambe e ha grosse difficoltà ad articolare le parole. (CDT 30.03.2020)

(8) Nei casi in cui arriviamo al bivio, ossia quando decidiamo di intubare un paziente, organizziamo una visita in clinica con un familiare, uno solo e basta, come prevedono le norme che sono state dettate per contenere i contagi. (CDT 01.04.2020)

Come ultima voce del campione di tecnicismi oggetto dell'analisi, vorrei soffermarmi sul termine medico che ha avuto (con 513 occorrenze) la più ampia diffusione nei giornali della Svizzera italiana: *asintomatico*. In linea con quanto affermato da Pietrini rispetto i media italiani

L'italiano disponeva già dell'espressione 'portatore sano' che però, dopo una certa frequenza nelle settimane di diffusione del coronavirus, viene accantonata in favore di 'asintomatico', probabilmente anche a causa della sua ambiguità fuorviante (un paziente asintomatico non è "sano", ma infetto, per quanto privo di sintomi dell'avvenuto contagio). La diffusione repentina e capillare di 'asintomatico' – a scapito di 'portatore sano' – costituisce una sorta di ribaltamento di prospettiva per la sovrapposizione di un termine specialistico a una locuzione già attestata nel linguaggio comune, sancendo così l'ulteriore tecnicizzazione del discorso stesso" (Pietrini 2021: 73-74).

Anche nei testi giornalistici in oggetto, assistiamo a una dinamica analoga, dove compare all'inizio dell'emergenza *portatore sano* che viene poi soppiantato da *asintomatico*.

(9) L'individuo che si sente bene e che quindi si considera sano, può essere portatore "sano", ovvero una potenziale mina vagante che sparge virus a dritta e manca, virus che rimarrebbero nella sua mascherina assieme alle sue goccioline di saliva. (LRT 22.04.2020)



(10) La stragrande maggioranza delle trentamila persone che hanno incontrato il virus in Ticino non ha subito conseguenza alcuna. Per costoro la Covid-19 è stata per davvero una semplice influenza e in molti casi anche meno (oltre il 40% dei contagiati è asintomatico). (CDT 18.08.2020)

Nella tabella 1 sono mostrati i dati quantitativi relativi al campione di tecnicismi tratti dal *Corriere del Ticino* e da *LaRegione Ticino*.

	Occorrenze	
	<i>Corriere del Ticino</i>	<i>LaRegione Ticino</i>
Dispnea	2	1
Anosmia	0	1
Disgeusia	0	0
CPAP	7	1
Intubare	2	2
Ventilatore	24	12
Respiratore	8	6
Asintomatico	283	230

Tab. 1. Dati quantitativi – tecnicismi<sup>7</sup>

#### 4.2 Anglismi

La categoria degli anglismi è quella che ha prodotto la quantità più numerosa di voci all'interno dell'innovazione lessicale legata alla pandemia. Tra le parole simbolo dell'emergenza troviamo sicuramente *coronavirus* e *Covid*.

*Coronavirus* è un prestito integrale dall'inglese che designa una vasta famiglia di virus respiratori, attestato per la prima volta nella stampa in italiano nel 1970, e in ambito specialistico nel 1975 nell'*Enciclopedia medica italiana*. La forma italiana sarebbe stata *virus corona* o *virus a corona* (forma che compare in una occorrenza nella testata grigionese all'inizio della pandemia) ma si impone presto tra i media il termine *coronavirus* (Pietrini 2021: 24).<sup>8</sup>

(11) Come agisce il CSB (Centro sanitario Bregaglia) se il virus corona insorge in ospedale o in casa di cura? (GI 05.03.2020)

<sup>7</sup> Le tabelle non comprendono i dati quantitativi della testata *Il Grigione italiano* in quanto non è ancora disponibile la versione digitalizzata del giornale per gli anni 2020 e 2021.

<sup>8</sup> Cfr. Bonomi (2021).

*Coronavirus* ha generato un numero rilevante di derivati (*anti-coronavirus*, *pre-coronavirus*, *post coronavirus*) e di composti (*effetto coronavirus*, *emergenza coronavirus*, *epidemia coronavirus*, *test coronavirus*, *corona test*). Vediamo di seguito qualche esempio nella stampa della Svizzera italiana:

(12) In Valposchiavo negli ultimi giorni si nota un rallentamento dei contagi. Questo potrebbe essere un effetto del Corona test eseguito nel fine settimana e ripetuto a distanza di 7 giorni che ha permesso di individuare e isolare alcune persone asintomatiche e non. (GI 17.12.2020)

(13) Con l'emergenza Coronavirus, purtroppo ben lungi dal concludersi, è in atto il più grande esperimento di telelavoro al mondo, un incredibile test sociologico in tempo reale a cui tutti stiamo partecipando, volenti o no. (LRT 2703.2021)

Innumerevoli sono anche i neologismi e gli occasionalismi legati a *coronavirus*, tra i quali spicca il composto *furbetti del coronavirus* (Pietrini 2021: 9). Nella stampa della Svizzera italiana, come vediamo nell'esempio seguente, i 'furbetti' sono invece associati al vaccino:

(14) I furbetti del vaccino sono una sessantina [titolo]

Intervenuto alla RSI, Franco Tanzi – responsabile area medica di ADiCASI – ha spiegato che in Ticino si sono registrati una sessantina di casi di vaccinazioni improprie (dosi somministrate a chi non ne aveva diritto) nelle case per anziani. (CDT 25.01.2021)

Per quanto riguarda *Covid*, l'acronimo dall'inglese "CO[rona] VI[rus] D[isease]" (neologismo con l'anno d'identificazione 2019), indica la malattia, mentre il virus viene designato dall'acronimo "*Sars-Cov-2*", ovvero 'Co[rona]v[irus]-2 della SARS 'S[evere] A[cute] R[espiratory] S[yndrome]'. L'abbreviazione *Covid* si estende rapidamente e subentra a *coronavirus* e, in parte, *Covid-19* (Pietrini 2121: 38) producendo anche in questo caso una lunga serie di derivati, soprattutto per prefissazione, e composti (*pre-covid*, *post covid*, *antecovid*, *covid free*, *covid safe*, *misure covid*, *anticorpi covid*, *ospedale covid*, *paziente covid*, *covid test*, *test-covid*, *bollettino covid*).

(15) L'industria orologiera svizzera è sulla via della ripresa e i produttori sono molto più ottimisti: il 60% prevede di raggiungere livelli di vendita pre-pandemia entro la fine dell'anno prossimo. Il 24% dei 67 dirigenti d'azienda interpellati in un sondaggio di Deloitte ritengono di poter raggiungere i volumi anteCOVID ancora nel 2021, il 36% nel 2022 e il 25% entro la fine del 2023. (CDT 15.10.2021)

(16) In attesa di poter tornare a una programmazione di eventi come quella pre Covid, la Pro Centovalli e Pedemonte, realtà più che mai viva che fa da collante al territorio, si appresta a riunirsi in assemblea. (LRT 07.10.2021)

(17) In sostanza, l'obiettivo è quello di salvaguardare la salute dei cittadini e dei visitatori vista l'attuale situazione pandemica. Il tutto per arrivare a proporre a tutti un'A-scona Covid-free. (LRT 17.03.2021)

(18) Anticorpo Covid, ricerca Irb su Nature. (LRT nel titolo, 22.04.2021)

(19) I dati dei contagi crescono come pure i numeri dei ricoverati negli ospedali Covid del Cantone. (CDT 29.10.2020)

(20) Con una rigorosa disciplina e controllo delle spese e molto lavoro di volontariato, il museo ha lottato ed è riuscito a gestire la seconda stagione sotto le misure Covid. (LRT 16.11.2021)

Aderenti in maniera specifica alla realtà economica e politica cantonale, appaiono nel corpus anche i composti *legge covid* e *crediti covid*.

(21) Con la modifica dell'articolo 17 della legge Covid-19 approvata nella sessione invernale, il Parlamento ha ampliato le misure esistenti nel settore del lavoro ridotto e ha conferito al Consiglio federale le relative competenze. (IGI 24.12.2020)

(22) Tramite i crediti ponte (crediti Covid-19) le aziende vengono sostenute in modo quanto più mirato e rapido possibile, evitando lungaggini burocratiche. (IGI 09.04.2020)

(23) Malgrado la necessità di ricorrere in qualche occasione a crediti Covid, il dato sull'autofinanziamento è rimasto costante, con un margine indicato come soddisfacente dal 72% e come eccellente dall'8%. (CDT 06.12.2021)

Un altro anglicismo definito come «parola-simbolo della pandemia mondiale» (Bonomi 2021: 7) è *lockdown*, largamente diffuso in Italia si è imposto sulle numerose alternative proposte nella lingua locale (*isolamento interpersonale*, *confinamento*, *chiusura*, ecc.). Nella stampa della Svizzera italiana assistiamo a un fenomeno che in parte si discosta da quello riscontrato in Italia. Se è vero che anche in Ticino e nei Grigioni italiani *lockdown* è un termine ampiamente diffuso, altrettanto lo è l'alternativa *confinamento*. Vediamo di seguito alcuni esempi di entrambe le forme:

(24) In ottobre 219.000 persone erano ancora in regime di disoccupazione parziale e al culmine del periodo di confinamento la cifra era di oltre 1,3 milioni. Il lavoro ridotto è destinato ad aumentare ancora con la seconda ondata, ha sottolineato Boris Zürcher, che prevede per novembre annunci per 645.000 dipendenti. (CDT 09.01.2021)

(25) Parmelin ha quindi ribadito che il Consiglio federale vuole evitare il più possibile un confinamento, anche parziale. Ha poi sottolineato l'importanza della vaccinazione per uscire dalla crisi, pur assicurando che la Svizzera non vuole introdurre un obbligo. Intanto, mentre in Austria è terminato il lockdown per tutti, restando solo per i non vaccinati, il canton Vaud ha aumentato il livello di allerta attivando la fase tre: da «sistema in tensione» a «crisi cantonale». (CDT 13.12.2021)

Un'altra parola altamente rappresentativa del periodo della pandemia è *smart-working*. In questo caso si tratta in realtà di uno pseudoanglicismo, in quanto per indicare il lavoro che si svolge da casa in inglese si usa il termine *remote work*. Nei giornali della Svizzera italiana la forma *smart-*

*working* è stata sì utilizzata, ma con una frequenza minore rispetto agli equivalenti italiani *telelavoro* e *lavoro da casa*.

(26) Il Consiglio federale ha integrato l'ordinanza Covid-19 situazione particolare con un capoverso sul telelavoro. (...) Lavorare da casa contribuisce a ridurre gli assembramenti di persone, in particolare durante le ore di punta, e i contatti ravvicinati sul posto di lavoro. (GI 22.10.2020)

(27) D'altra parte, dopo mesi di lavoro da casa, si sentono fra gli impiegati sempre di più frasi di rimpianto per le ore di lavoro trascorse insieme in ufficio. (LRT 28.01.2021)

(28) Da lunedì è entrato in vigore l'obbligo del telelavoro in tutta la Svizzera. Una misura, questa, decisa dal Consiglio federale per cercare di contenere i contagi. (CDT 20.01.2021)

Nella tabella seguente è riportato il numero di occorrenze relativo alle tre forme citate all'interno dei giornali ticinesi. Possiamo notare che sebbene la forma inglese *smart-working* sia ampiamente diffusa, le due alternative italiane hanno a livello quantitativo una maggiore frequenza.

	<i>Corriere del Ticino</i>	<i>LaRegione Ticino</i>
Smart-working	116	42
Telelavoro	231	257
Lavoro da casa	144	60

*Tab. 2. Dati quantitativi Smart-working / Telelavoro / Lavoro da casa*

Ulteriore particolarità interessante della lingua della pandemia nella Svizzera italiana è rappresentata dalla polirematica *Certificato COVID* che designa ufficialmente il documento attestante l'avvenuta vaccinazione anti-Covid-19. La forma *green pass*, largamente diffusa in Italia, compare nella stampa ticinese e grigionese in prevalenza negli articoli che hanno come oggetto l'Italia o nel discorso riportato in riferimento a fonte non svizzera:

(29) Per evitare lunghe code all'ingresso dello stadio, l'Asf offre ai tifosi la possibilità di far controllare il loro certificato Covid sui treni speciali prima della partita contro l'Italia. (LRT 04.09.2021)

(30) Da oggi, secondo quanto stabilito da Palazzo Chigi con un decreto, in Italia per lavorare in presenza in un ufficio pubblico o privato bisognerà essere in possesso di un «green pass» valido. (CDT 15.10.2021)

Come mostrato dalla tabella 3, anche in questo caso la forma italiana ha una frequenza maggiore di quella inglese all'interno del corpus.

	<i>Corriere del Ticino</i>	<i>La Regione Ticino</i>
Green pass	32	8
Certificato COVID	77	46

Tab. 3. Dati quantitativi Green pass / Certificato COVID

Concludo la sezione dedicata agli anglismi con la parola-macedonia *webinar* (dall'inglese *web seminar*), già documentata in italiano dal 2007 (Bonomi 2021: 8) ma di ampia diffusione durante l'emergenza, periodo in cui, com'è noto, è stato fatto largo uso della rete per condurre riunioni, presentazioni o corsi di formazione.

(31) «L'obiettivo di Israele è di riuscire a vaccinare il settanta per cento della popolazione entro i prossimi mesi di marzo o aprile». Lo ha affermato ieri il responsabile delle relazioni estere del Ministero della sanità Asher Salmon, in un webinar di aggiornamento sulla campagna di vaccinazione in corso nello Stato mediorientale (in collaborazione con l'Ambasciata israeliana a Berna). (CDT 15.01.2021)

### 4.3 Neologismi

L'Accademia della Crusca e il portale Treccani hanno ampiamente contribuito a documentare le diverse implicazioni e ricadute della pandemia sulla lingua italiana (come ad esempio le innovazioni lessicali) attraverso rubriche, elenchi di parole e glossari del coronavirus. I neologismi costituiscono una parte importante delle novità portate dall'emergenza sanitaria e proprio attraverso i media hanno raggiunto la diffusione di cui oggi siamo testimoni. Nella presente indagine, oltre a quelli già citati, sono stati presi in considerazione i seguenti: *infodemia*, *droplet*, *booster*, *distanziamento sociale* e *didattica a distanza (DAD)*. La scelta è stata veicolata da un'analisi preliminare che ha determinato a livello quantitativo i più frequenti all'interno del corpus. Inoltre, in quanto ininfluenti per questa ricerca, non sono stati considerati i neologismi usati per descrivere realtà diverse da quella della Svizzera italiana, come ad esempio *coronabond* (titolo obbligatorio comunitario europeo emesso per finanziare la crisi provocata dalla pandemia del coronavirus e per estensione qualsiasi titolo obbligatorio emesso per finanziare la crisi),<sup>9</sup> parola presente all'interno del corpus, ma prevalentemente nel discorso riportato da fonte non svizzera, come nell'esempio seguente:

<sup>9</sup> [https://www.treccani.it/vocabolario/coronabond\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/coronabond_%28Neologismi%29/), data ultima consultazione 21.12.2022.

(32) Non illudiamoci troppo, prosegue Bienvenu, perché questa sorta di Coronabond non è l'equivalente dei Treasury americani. L'abbiamo ben presente. (LRT 08.06.2020)

Vediamo di seguito la definizione dei neologismi oggetto dell'indagine e alcuni esempi selezionati.

– Infodemia: «circolazione di una quantità eccessiva di informazioni, talvolta non vagliate con accuratezza, che rendono difficile orientarsi su un determinato argomento per la difficoltà di individuare fonti affidabili».<sup>10</sup> Si tratta di una parola macedonia modellata dall'inglese *infodemic*, a sua volta composta dai sostantivi *info(rmation)* ('informazione') e (*epi*)*demic* ('epidemia').

(33) Senza dimenticare «che i cittadini sono anche aggrediti dall'infodemia, una pandemia delle informazioni che crea un caos sonoro nel quale i cittadini non sanno più bene come muoversi». (CDT 02.11.2020)

(34) Il 2020 e il 2021 che è ancora in corso sono anche gli anni non solo dell'infodemia ma anche del "doomscrolling": così si definisce sempre più sui social network e sui media, tanto da finire come voce sui dizionari americani, una tendenza relativamente nuova che con la pandemia si è molto accentuata, quella cioè di leggere ossessivamente notizie (nel caso del Covid spesso drammatiche e tristi). (LRT 19.04.2021)

– Droplet: «emissione di secrezioni respiratorie e salivari in forma di goccioline, espulse quando si starnutisce e si tossisce, che rimangono sospese nell'aria; in senso estensivo, la distanza di sicurezza per rimanere fuori dalla portata dell'emissione e, per ulteriore estensione, la regola o norma che impone di rispettare tale distanza di sicurezza».<sup>11</sup>

(35) È la conclusione a cui giunge uno studio del professor Domenico Cavallo, docente di Tossicologia ambientale dell'Università dell'Insubria, e riportata dai media lombardi. «Il virus sopravvive nel 'droplet', quella pioggia di minuscole goccioline di saliva con determinate caratteristiche di temperatura e umidità. (LRT 08.04.2020)

(36) Un ragionamento analogo vale per espressioni inglesi come «lockdown» (la chiusura) che si riferisce alla riduzione delle attività produttive e ci obbliga a restare in casa e «droplet» (le goccioline che possono trasmettere il contagio se non si rispettano le distanze di sicurezza). (CDT 25.05.2020)

– Booster: «vaccinazione, iniezione praticata per rinforzare uno stato immunitario precedentemente acquisito; dose di richiamo, richiamo».<sup>12</sup>

<sup>10</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/infodemia>, data ultima consultazione 21.12.2022.

<sup>11</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/droplet>, data ultima consultazione 21.12.2022.

<sup>12</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/booster>, data ultima consultazione 21.12.2022.

Come per alcuni casi visti in precedenza (tecnicismi e anglismi), i giornali della Svizzera italiana fanno uso del neologismo ma preferiscono a livello quantitativo le forme italiane *dose di richiamo* o *vaccinazione di richiamo*.

(37) Sempre ieri Moderna ha annunciato che fornirà alla Confederazione altre 7 milioni di dosi per il richiamo vaccinale nella seconda metà del 2022. I dati mostrano che il booster di Moderna può aumentare i livelli di anticorpi neutralizzanti contro la variante Omicron di 37 volte rispetto ai livelli pre-richiamo, ha affermato il CEO di Moderna, Stéphane Bancel. (CDT 28.12.2021)

(38) Le previsioni indicano per la variante Omicron un valore di riproduzione attorno a 2, «una crescita esponenziale mai vista prima». Di qui, l'importanza della vaccinazione e della dose di richiamo, hanno ribadito gli esperti. (CDT 29.12.2021)

(39) Prosegue la campagna autunnale per la vaccinazione di richiamo in Ticino, fortemente raccomandata alle persone di età superiore a 65 anni, a chi soffre di malattie croniche e a chi vive o lavora a stretto contatto con persone a rischio. (LRT 29.11.2022)

– Distanziamento sociale: «l'insieme delle misure ritenute necessarie a contenere la diffusione di un'epidemia o pandemia, come, per esempio, quarantena dei soggetti a rischio o positivi, isolamento domestico, divieto o limitazione degli assembramenti, chiusura delle scuole, ecc [...] La locuzione traduce l'inglese *social distancing*.»<sup>13</sup>

(40) Il piano di protezione è «conforme alle norme sanitarie in vigore e prevede l'obbligo della mascherina, il distanziamento sociale e la capienza massima della sala. (CDT 22.12.2021)

(41) Misure di distanza sociale che creano difficoltà agli operai che lavorano sui cantieri, consapevoli del rischio contagio e sottoposti così a una forte pressione psicologica. (GI 09.04.2020)

– Didattica a distanza (DAD): «insegnamento impartito tramite sistemi telematici».<sup>14</sup>

(42) Causa coronavirus ci si è dovuti inventare nuove forme di didattica a distanza. L'importante, però, è non improvvisare. (LRT 17.10.2020)

Nella tabella seguente sono raccolti i dati quantitativi delle occorrenze dei neologismi selezionati.

<sup>13</sup> [https://www.treccani.it/vocabolario/distanziamento-sociale\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/distanziamento-sociale_%28Neologismi%29/), data ultima consultazione 21.12.2022.

<sup>14</sup> [https://www.treccani.it/vocabolario/didattica-a-distanza\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/didattica-a-distanza_%28Neologismi%29/), data ultima consultazione 21.12.2022.

	<i>Corriere del Ticino</i>	<i>LaRegione Ticino</i>
Distanziamento sociale	354	265
Booster	110	87
Didattica a distanza (DAD)	89	105
Infodemia	8	10
Droplet	1	7

Tab. 4. Dati quantitativi – neologismi

Appare subito evidente che alcuni neologismi sono presenti in maniera massiccia all'interno dei giornali della Svizzera italiana (*distanziamento sociale*, *booster* e *didattica a distanza*), mentre altri hanno una frequenza molto ridotta, se non quasi nulla (soprattutto se si tiene presente che il corpus è composto da circa 7000 articoli). Dall'analisi preliminare sono emersi altri neologismi con un numero esiguo di occorrenze. Esempi sono: *parafiato* (schermo o barriera protettiva che serve a ripararsi dalle emissioni d'aria espirata da altre persone), *autoquarantena* e *tamponare* (neologismo con slittamento semantico che indica adesso il sottoporsi all'esame del tampone). Questa tendenza conferma ed estende al Grigionitaliano le considerazioni accennate sopra dove è stato sottolineato che «le scelte lessicali dei quotidiani del Ticino sono, nel caso di tecnicismi, forestierismi, lingue speciali, improntate ad un'apertura di natura funzionale, o, in alternativa alla conservatività» (Ricci 2009: 259). Nel caso degli anglismi si sono infatti cercate le occorrenze dell'alternativa corrispondente presente in italiano ed è stato verificato che, nonostante in diversi casi siano frequenti entrambe le forme, emerge quantitativamente una prevalenza della forma italiana rispetto a quella inglese.

Anche nel caso dei neologismi assistiamo a una ricettività dei quotidiani della Svizzera italiana equilibrata e in linea con le considerazioni emerse circa la permeabilità del lessico nei confronti dei tecnicismi. Il neologismo, quindi, si afferma se ritenuto funzionale alla comunicazione, mentre è quasi o del tutto assente quando potrebbe compromettere la comprensione del testo.

## 5. Conclusioni

La pandemia di Covid-19 ha messo tutti noi di fronte a cambiamenti straordinari che hanno coinvolto la sfera privata, pubblica e professionale delle nostre vite. I giornalisti hanno avuto il compito di documentare que-



sti cambiamenti e si sono trovati di fronte alla responsabilità di informare e di guidare e alla «necessità di denominare lo straordinario» (Montinaro 2020: 701).

L'analisi, come già detto senza pretese di esaustività, ha voluto fotografare alcune macro-tendenze dei giornali della Svizzera italiana rispetto all'innovazione lessicale portata dalla pandemia.

La lingua dei giornali è il connubio di vari codici linguistici che, negli anni della crisi sanitaria, ha coinvolto in particolar modo il linguaggio tecnico-scientifico. L'analisi dei dati ha mostrato tuttavia un'apertura molto moderata ai tecnicismi della medicina, una scelta prettamente funzionale alla comunicazione che non vuole compromettere la comprensione da parte del lettore. A tale scopo è stato infatti riscontrato un largo uso di glosse esplicative e di parafrasi in italiano comune.

Gli anglicismi sono sicuramente la categoria lessicale più frequente all'interno del corpus, con un livello di permeabilità medio-alto, già riscontrato in indagini precedenti. Tuttavia, l'analisi ha evidenziato la tendenza dei giornali a preferire all'anglicismo l'alternativa in italiano: ne sono casi emblematici *telelavoro*, *lavoro da casa* e *certificato COVID*, ma anche l'uso di *ospedale covid* che sostituisce completamente le alternative in inglese *covid hospital* e *covid hotel*.

Per quanto riguarda i neologismi emerge dallo studio una frequenza alta nei casi di *distanziamento sociale*, *booster* e *didattica a distanza* (nel caso di *booster* prevale comunque a livello quantitativo l'alternativa in italiano *dose di richiamo*). Altre voci di neoformazione non hanno trovato largo spazio all'interno della stampa della Svizzera italiana (*droplet* o *autoquarantena*), come sono quasi del tutto assenti gli occasionalismi.

In conclusione, è possibile affermare che in questo eccezionale momento storico i giornalisti hanno effettuato delle scelte che hanno permesso una comunicazione adeguata con i cittadini, rendendo i giornali della Svizzera italiana uno strumento «onesto ed efficace di informazione» (Loporcaro 2005: 29).

Uno sviluppo interessante del presente studio potrebbe proporre il confronto della lingua della Covid con le testate giornalistiche nazionali italiane, ad esempio per quanto riguarda la permeabilità agli stranierismi e la diffusione non solo di neologismi ma anche di occasionalismi, estranei alla lingua dei giornali della Svizzera italiana (pensiamo ad esempio alla comparsa nella stampa italiana di termini come *covidiota*, *aperizoom* o *corona-exit*).

Risulterebbe interessante anche allargare l'indagine ad altri media che hanno fornito un supporto di fondamentale importanza nella comunicazione con i cittadini, come la televisione e il web.

## Bibliografia

- AA. VV. (1965), *L'italiano nei giornali ticinesi: saggio di analisi linguistica*, in «Archivio Storico Ticinese», n. 6/2, 41-60.
- Baldini, Massimo (1989), *Parlar chiaro, parlare oscuro*, Roma-Bari, Laterza.
- Bazzi, Marco/Leoni, Andrea (2020), *Pandemia. Il virus che ha fermato il Ticino*, Bellinzona, Armando Dadò.
- Bonomi, Ilaria (2002), *L'italiano giornalistico. Dall'inizio del '900 ai quotidiani on line*, Firenze, Franco Cesati.
- Bonomi, Ilaria (2021), *Osservazioni sull'innovazione lessicale legata al Covid-19*, in «Lingue e Culture dei Media», v. 5, n. 2, 1-15.
- Dardano, Maurizio (1986), *Il linguaggio dei giornali italiani*, Roma-Bari, Laterza.
- De Cesare, Anna-Maria (2009), *La lingua dei quotidiani ticinesi. I titoli*, in Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria/Casoni, Matteo (a cura di), *Linguisti in contatto. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 349-370.
- Ferrari, Angela (2009), *La lingua dei quotidiani ticinesi. Contenuti e obiettivi*, in Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria/Casoni, Matteo (a cura di), *Linguisti in contatto. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 237-367.
- Ferrari, Angela (2023, in questo volume), *Premessa. Riflettere sulla comunicazione istituzionale in Ticino in tempo di pandemia, tra politica, amministrazione e lingua*, 11-14.
- Gatta, Francesca (2014), *Giornalismo*, in Antonelli, Giuseppe et al. (a cura di), *Storia dell'italiano scritto*, III (Italiano dell'uso), Roma, Carocci, 293-347.
- Gualdo, Riccardo (2007), *L'italiano dei giornali*, Roma, Carocci.
- Lala, Letizia (2009), *La lingua dei quotidiani ticinesi. La punteggiatura: un'analisi corpus drive*, in Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria/Casoni, Matteo (a cura di), *Linguisti in contatto. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 299-316.
- The Lancet (2020), *The COVID-19 infodemic. The Lancet Infectious Diseases*, v.20, n. 8, 875.
- Loporcaro, Michele (2005), *Cattive notizie. La retorica senza lumi dei mass media italiani*, Milano, Feltrinelli.
- Mandelli, Magda (2009), *La lingua dei quotidiani ticinesi. La struttura sintattica del periodo: paratassi e ipotassi*, in Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria/Casoni, Matteo (a cura di), *Linguisti in contatto. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 267-280.
- Marengo, Terry/Tonani, Giulia (2023, in questo volume), *La parola alle istituzioni: i meccanismi di mitigazione e rafforzamento nelle Conferenze stampa in Ticino*, 241-255.
- Montinaro, Antonio (2020), *Lockdown, pandemia, smart working: qualche osservazione sulle tendenze lessicali in era Covid-19*, in Palmieri, Gianmaria (a cura di) *Oltre la pandemia. Società, salute, economia e regole nell'era post Covid-19*, Napoli, Editoriale Scientifica, 701-712.
- Oswald, Steve et al. (2022), *The pandemic of argumentation*, Cham, Springer.
- Pierrini, Daniela (2021), *La lingua infetta: l'italiano della pandemia*, Roma, Treccani.
- Plozza-Martinelli, Flavia (2022), *La digitalizzazione dei giornali vallerani del Moesano*, in «Quaderni grigionitaliani», v. 91, n. 2, 69-70.

- Ricci, Claudia (2009), *La lingua dei quotidiani ticinesi. Il lessico*, in Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria/Casoni, Matteo (a cura di), *Linguisti in contatto. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 249-265.
- Roggia, Carlo Enrico (2009), *La lingua dei quotidiani ticinesi. Aspetti testuali*, in Moretti, Bruno/Pandolfi, Elena Maria/Casoni, Matteo (a cura di), *Linguisti in contatto. Ricerche di linguistica italiana in Svizzera*, Bellinzona, Osservatorio linguistico della Svizzera italiana, 333-348.
- Serianni, Luca (2003), *I giornali scuola di lessico?*, in «Studi linguistici italiani», XXIX, 261-273.
- Serianni, Luca (2005), *Un treno di sintomi. I medici e le parole: percorsi linguistici nel passato e nel presente*, Milano, Garzanti.
- Tognola, Marco (2022), *Passato, presente e futuro della stampa scritta nel Moesano*, in «Quaderni grigionitaliani», v. 91, n. 1, 80-87.
- World Health Organization, United Nations, International Telecommunication Union, & International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020, September 23). *Managing the COVID-19 infodemic: Promoting healthy behaviours and mitigating the harm from misin-formation and disinformation*. World Health Organization. <https://www.who.int/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19-infodemic-promoting-healthy-behaviours-and-mitigating-the-harm-from-misinformation-and-disinformation> (15 dicembre 2022).
- Zanolari, Livio (1990), *Mass media e identità linguistiche nei Grigioni*, in «Quaderni grigionitaliani», v. 59, n. 4, 292-302.



Ricerca e formazione

Jürg Baillod, *A tempo parziale.*

*Argomenti e materiali per responsabili delle risorse umane*

Paolo Bernasconi, *Avvocato dove vado?*

*Segreto bancario svizzero e globalizzazione,  
prefazione di Claudio Generali*

Mariapia Borgnini, *Facciamo finta che non siamo noi?*

*Storie di adolescenti e di desideri esplicitati  
anche per vie traverse,  
prefazione di Marina Valcarenghi*

Mariapia Borgnini, *La cosa non mi tocca.*

*Un adolescente nella stanza delle storie*

Mariapia Borgnini, *La forza gentile dell'attenzione.*

*Piccole storie di Mindfulness*

Raymonde Caffari-Viallon, *Lasciamoli giocare.*

*Una pedagogia del gioco nei nidi e nelle scuole dell'infanzia*

Raffaella Castagnola, *La provincia universale.*

*Testi e documenti di letteratura italiana in Svizzera*

Alberto M. di Stefano, *Questioni di piazza.*

*Considerazioni sul futuro del settore bancario  
e finanziario ticinese*

Raffaele De Rosa, *Riflessioni sul plurilinguismo.*

*Un dialogo privato su un fenomeno pubblico in espansione*

André Ducret, Claude Grin, Paul Marti, Ola Söderström,

*La professione di architetto in Svizzera.*

*Rischi e opportunità in un contesto in rapida trasformazione*

Jean-Luc Egger, Angela Ferrari, Letizia Lala (cur.),

*Le forme linguistiche dell'ufficialità  
L'italiano giuridico e amministrativo  
della Confederazione Svizzera*

Angela Ferrari, Annalisa Carlevaro, Daria Evangelista,

Letizia Lala, Terry Marengo, Filippo Pecorari,

Giovanni Piantanida e Giulia Tonani (cur.),

*La comunicazione istituzionale durante la pandemia.*

*Il Ticino, con uno sguardo ai Grigioni*

Enrico Ferretti, *Educazione in gioco*

*Giochi tradizionali, sport e valori educativi analizzati alla luce  
di una nuova scienza: la prasseologia motoria*

Aldo Foglia, *Progettare l'apprendimento di saperi.*

*La sfida della didattica disciplinare*

Alberto Gandolfi, *Decidere nell'incertezza.*

*Come affrontare un mondo sempre più complesso e imprevedibile*

Donatella Gilardoni, *La parola liberata.*

*Storie di bambini con problemi di linguaggio,*

*prefazioni di Piercarlo Bocchi,*

*Maria Pagliarani e Maria Pozzi*

Gianni Ghisla, Lorenzo Bonoli (cur.),

*Lavoro e formazione professionale: nuove sfide.*

*Situazione nella Svizzera italiana e prospettive future*

Gianni Ghisla (cur.), *Meglio artigiano che disoccupato?*

*Società, economia e formazione professionale nel futuro del Ticino*

Gianni Ghisla, *Un dialogo immaginario ma non troppo.*

*Breve storia della formazione professionale in Ticino*

*attraverso i suoi protagonisti:*

*Luigi Brentani, Francesco Bertola e Vincenzo Nembrini*

Etienne Piguet, *L'immigrazione in Svizzera.*

*Sessant'anni con la porta semiaperta*

Verio Pini, *Anche in italiano!*

*100 anni di lingua italiana nella cultura politica svizzera*

Verio Pini, Irene Pellegrini, Sandro Cattacin e Rosita Fibbi (cur.)

*Italiano per caso. Storie di italoфонia nella Svizzera non italiana*

Martine Rebetez, *Le Alpi sotto serra.*

*L'esempio della Svizzera di fronte ai cambiamenti climatici*

Maria Grazia Rabiolo (cur.), *Doppio laccio. Il cancro al tempo*

*del coronavirus. Quando la malattia diventa risorsa,*

David Veenhuys,

*Donne, impiego e marketing personale*

Luigi Zanzi,

*Macchiavelli e gli "Svizzeri" e altre*

*"machiavellerie" filosofiche concernenti la natura,*

*la guerra, lo stato, la società, l'etica e la civiltà*

*Lezioni bellinzonesi 1-10*

a cura di Fabio Beltraminelli

*Nuove lezioni bellinzonesi 1/2022*

a cura di Simone Bionda e Lucia Orelli-Facchini

*Quaderni di Poesit 1. Voci poetiche nella Svizzera italiana*

a cura di Matteo M. Pedroni

*Quaderni di Poesit 2. Poeti allo specchio. Isella, De Marchi, Rossi*

a cura di Raffaella Castagnola e Marco Praloran

*Quaderni di Poesit 3. Poeti traduttori nella Svizzera italiana*

a cura di Silvia Calligaro

*Quaderni di Poesit 4. Finestre sulla Svizzera*

a cura di Raffaella Castagnola

## Saggi

- Danilo Baratti, Patrizia Candolfi,  
*Dalle Alpi al Paraná. Vita e opere di Mosè Bertoni,  
emigrante bleniese in Paraguay (1857-1929)*
- Etienne Barilier, *Francesco Borromini.  
Il mistero e lo splendore*
- Stefano Bolla, *L'avvocato con gli stivali.  
L'immagine popolare dell'avvocato  
e la fiaba di Charles Perrault*
- Mario Botta, *Vivere l'architettura.  
Conversazione con Marco Alloni*
- Marcel Broodthaers, *Lettere aperte e conversazioni,  
a cura di Francesca Benini, MASI Lugano*
- Franco Cavalli, *Curare le persone e la società.  
Conversazione con Giulia Fretta*
- Raffaello Ceschi, *Guardare avanti e altrove.  
Scritti civili su scuola, cultura, storia*
- Raffaello Ceschi, *Parlare in tribunale.  
La giustizia nella Svizzera italiana dagli Statuti al Codice penale*
- Carlo Alberto Di Bisceglia, Maria Antonietta Terzoli  
*L'italiano in Svizzera: lusso o necessità?  
Riflessioni giuridiche, culturali e sociali  
sul ruolo della terza lingua nazionale*
- Aldo Foglia, *Quale didattica per quale diritto?  
Una proposta tra teoria generale  
e didattica del diritto*
- Alberto Gandolfi, *La foresta delle decisioni.  
Come prendere decisioni migliori  
nella vita professionale e privata*
- Diego Gilardoni, *L'America indispensabile.  
La politica estera degli Stati Uniti.  
Passato, presente e futuro*
- Spartaco Greppi, Samuele Cavalli, Christian Marazzi,  
*La gratuità si paga. Le metamorfosi nascoste del lavoro,  
postfazione di Francesca Coin*
- Pietro Martinelli, *Le battaglie di una vita,  
a cura di Roberto Antonini*
- Enrico Morresi, *Etica della notizia.  
Fondazione e critica della morale giornalistica,  
prefazione di Remo Bodei*
- Enrico Morresi, *L'onore della cronaca.  
Diritto all'informazione e rispetto delle persone,  
prefazione di Stefano Rodotà*
- Nicola Navone, *Costruire per gli zar.  
Architetti ticinesi in Russia 1700-1850*
- Kaj Noschis, *Monte Verità.  
Ascona e il genio del luogo*
- Giorgio Nosedà, *L'occhio che ascolta.  
Medicina ed empatia.*

- Conversazione con Giulia Fretta*  
Giovanni Orelli, *La gioia dei classici.*  
*Letture e consigli di uno scrittore vorace,*  
a cura di Pietro Montorfani
- Claudia Patocchi Pusterla, *Liberi tutti!*  
*Storie sottobanco. Scrivere e narrare a scuola*
- Giuliana Pelli Grandini, *La mummia bambina.*  
*Piccole storie di ombre infantili*
- Remigio Ratti, Maria Antonietta Terzoli,  
*L'italiano sulla frontiera. Vivere le sfide*  
*linguistiche della globalizzazione e dei media*
- Alberto Saibene, *Milano fine Novecento.*  
*Storie, luoghi e personaggi di una città che non c'è più,*  
con le fotografie di Carla Cerati
- Alberto Saibene, *Storie di un'altra Italia.*  
*Incontri e ritratti,* con le fotografie di Giovanna Borgese
- Willy Schwarz, «*Mio amatissimo fratello...*».  
*Fuga da Milano (1943-1945),*  
a cura di Sandro Gerbi
- Matteo Terzaghi, *Il merito del linguaggio.*  
*Scrittura e conoscenza*
- Tutti riceviamo un dono. Per festeggiare i dieci anni*  
*dell'Istituto di studi italiani di Lugano,*  
a cura di C. Bologna, S. Prandi e F. Pusterla
- Sandra Weston, *Guarirai, vero, mamma?*  
*Idee e fantasie degli adolescenti sulla salute*  
*e sulla malattia,* prefazione di Silvia Vegetti Finzi









## La comunicazione istituzionale durante la pandemia

La crisi sanitaria è stata drammatica e inaspettata, caratterizzata da cambiamenti rapidi e da un clima di paura e incertezza. In questa situazione eccezionale, per le istituzioni è emersa subito la necessità di comunicare in modo chiaro, efficace e attento ai loro destinatari, i cittadini.

Questo volume offre un'analisi approfondita della comunicazione istituzionale in Ticino e nei Grigioni durante i primi due anni della pandemia da Covid-19. Descrive, valutandone la qualità, la lingua usata nei diversi generi testuali che le hanno dato forma: le leggi e le ordinanze; i comunicati stampa, le schede informative, le domande frequenti e i testi scritti in lingua facile; le conferenze stampa e le campagne di informazione sui social media, e gli articoli dei principali quotidiani ticinesi e grigionesi che ne hanno dato conto.

Gli studi proposti in *La comunicazione istituzionale durante la pandemia* hanno origine nel quadro del progetto di ricerca *L'italiano istituzionale svizzero: analisi, valutazioni, prospettive*, finanziato dal Fondo nazionale svizzero e diretto presso l'Università di Basilea da Angela Ferrari, professoressa ordinaria di Linguistica italiana.