

“A buon intenditor poche parole”: Qualche riflessione sulla comunicazione istituzionale per cittadini con *background* migratorio

Fabiana Fusco | Università di Udine
fabiana.fusco@uniud.it | ORCID: 0000-0003-2890-6851



© Fabiana Fusco

Ricevuto: 20/02/2023
Accettato: 20/05/2023
Pubblicato: 18/12/2023

Abstract.

La necessità di un ammodernamento della comunicazione istituzionale che ne possa migliorare la comprensibilità è ancora pressante. Di particolare rilievo è l'impatto positivo che questo processo linguistico può avere per l'inclusione delle comunità con *background* migratorio. Si tratta di una evoluzione cruciale, necessaria anche per colmare il divario ancora esistente tra la lingua parlata di tutti i giorni e la lingua utilizzata nella comunicazione istituzionale scritta. In questo contributo si intende analizzare la leggibilità e comprensibilità di alcuni testi redatti da istituzioni italiane. Il nostro studio sottolinea che molti aspetti problematici, evidenziati nella letteratura sul linguaggio burocratico italiano, sono presenti anche nei testi istituzionali rivolti alle suddette comunità. L'analisi segnala che le istituzioni mostrano un basso grado di consapevolezza circa i bisogni e le aspettative comunicative degli immigrati, ma anche circa le funzioni sociali che la lingua italiana dovrebbe svolgere in una società plurilingue e interculturale.

Parole chiave: comunicazione istituzionale; immigrazione; burocrazia; semplificazione linguistica; diritti linguistici.

Abstract. “A buon intenditor poche parole”: *Some thoughts on institutional communication for persons with migrant backgrounds.*

The need for an evolution of institutional communication in Italian that could enhance its intelligibility is still a pressing one. Of particular significance is the positive impact that this linguistic evolution may have for the inclusion of communities with migrant backgrounds. It is a crucial evolution which is also needed to fill the gap that still exists between everyday spoken language and the language used in written institutional communication. In this paper, we analyse the readability and intelligibility of some texts issued by Italian institutions. Our study points out that many problematic aspects, emphasized in the literature on Italian bureaucratic language, also feature in institutional texts addressed to foreigners. The analysis indicates that institutions show a low degree of awareness about immigrants' communicative needs and expectations, but also about the social functions that the Italian language should play in a plurilingual and intercultural society.

Keywords: institutional communication; migration; bureaucracy uses; language simplification; linguistic rights.

Resum. “A buon intenditor poche parole”: Algunes reflexions sobre la comunicació institucional per als ciutadans d'origen immigrant.

La necessitat d'una modernització de la comunicació institucional que millori la comprensibilitat continua sent urgent. L'impacte positiu que aquest procés lingüístic pot tenir per a la inclusió de les comunitats d'origen immigrant és força important. Es tracta d'un avenç crucial, necessari també per salvar la bretxa que encara existeix entre el llenguatge parlat quotidià i el que es fa servir en la comunicació institucional escrita. En aquest treball pretenem analitzar la llegibilitat i la comprensibilitat d'alguns textos escrits per institucions italianes. El nostre estudi assenyala que molts aspectes problemàtics, evidenciats en la literatura sobre el llenguatge burocràtic italià, també són presents en els textos institucionals adreçats a les comunitats esmentades. L'anàlisi indica que les institucions mostren un grau escàs de consciència de les necessitats i les expectatives comunicatives dels immigrants, però també de les funcions socials que ha d'exercir la llengua italiana en una societat multilingüe i intercultural.

Paraules clau: comunicació institucional, immigració, burocràcia, simplificació lingüística, drets lingüístics.

*La burocrazia non si limita a fornire informazioni apparentemente attendibili ai suoi funzionari,
ma arriva a elargire informazioni sbagliate al pubblico.
E più questo prodotto è oscuro e denso di tecnicismi,
più suona convincente.
A questo fatto dobbiamo la diffusione, nella nostra cultura,
del disorientante gergo pseudoscientifico.*
Christopher Lasch, *La cultura del narcisismo* (2020)

I. IMMIGRAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La crescita dei fenomeni migratori ha generato ripercussioni rilevanti nella società italiana: si va dall'insediamento di comunità linguistico-culturali sparse sul territorio al soddisfacimento di bisogni essenziali (accoglienza e regolarizzazione, accesso al mercato del lavoro, al sistema previdenziale, abitativo e sanitario, alla formazione linguistica e professionale, ecc.), passando attraverso il decisivo inserimento dei minori nel sistema scolastico.¹

Alla fine del 2021 l'Italia risulta essere ancora un paese con un ragguardevole numero di residenti regolari con *background* migratorio (5.193.669), la cui incidenza sul totale della popolazione sfiora il 9,0% (un dato allineato a quello rilevato dal Censimento del 2020, cioè 5.171.894 persone). L'incremento negli ultimi decenni è notevole, con un ritmo costante che la crisi economica mondiale iniziata nel 2008 è riuscita a rallentare ma non a frenare; altrettanto apprezzabile (ma in netta diminuzione) è il passaggio alla cittadinanza italiana (131.803 acquisizioni). Tra gli stranieri residenti nel nostro paese, quasi la metà (47,6%) è europea e, in particolare, per oltre un quarto (27,2%) sono cittadini comunitari. Con quote tra loro simili, seguono asiatici (22,6%) e africani (22,2%), soprattutto originari dei paesi mediterranei (13,3%), mentre gli americani sono il 7,5%. Tra le 198 collettività presenti, le prime cinque coprono il 48,4% di tutti i residenti stranieri: i più numerosi si confermano i cittadini romeni (20,8%), seguiti da albanesi (8,4%), marocchini (8,3%), cinesi (6,4%) e ucraini (4,6%) (cfr. IDOS, 2022, pp. 327-334).

La mappatura restituita dai dati fa intuire che gli immigrati rappresentano non una entità immobile e immutabile, come piace pensare ad alcuni, ma un universo fluido e cangiante, che ha perso il tratto dell'emergenzialità per assumere quello della stabilità. Il tradizionale modo di vedere queste persone come una realtà unitaria e omogenea conduce i più a considerarle come 'altri' diversi da 'noi' e, soprattutto, uguali fra loro. Per quanto ci possa sembrare strano, molti immigrati non sono così diversi, per cultura e credo religioso, dal 'noi'

1. La bibliografia sul tema, articolata e declinata secondo varie prospettive, non è facile da sintetizzare e pertanto ci limitiamo a segnalare gli accurati *report* pubblicati dal Centro Studi e Ricerche IDOS e dalla Fondazione ISMU, che aggiornano puntualmente il dato statistico, ma non mancano di analizzare e commentare con scrupolo precisi spunti tematici (cfr. IDOS, 2022; Fondazione ISMU, 2022).

che tuteliamo oltremodo. E soprattutto non sono affatto simili tra di loro, al punto da poterli considerare una massa indistinta. Si tratta, invece, di un insieme costituito da innumerevoli sistemi migratori che mostrano una eterogenea distribuzione sul territorio, per lo più concentrata in un nucleo urbano con funzioni di capoluogo, contraddistinto da una decisa tendenza all'aumento dei nuclei familiari. Tuttavia, a fronte di una presenza duratura e sempre più stabilmente radicata nel Paese, gli immigrati, ancora oggi, faticano ad accedere in condizioni di parità, rispetto agli italiani, a beni e servizi essenziali o a partecipare pienamente e attivamente alla vita collettiva. Non si riconosce loro una eguale dignità (anche giuridica) negli ambiti della quotidianità e sul piano dell'inserimento sociale essi sono sempre più strutturalmente sottoposti a dinamiche e meccanismi, anche burocratici, di subalternità e discriminazione (valga come esempio tra i tanti, le lungaggini da parte delle anagrafi comunali in merito alle pratiche di residenza che precludono a molte famiglie l'accesso a determinati servizi assistenziali e sanitari) (cfr. IDOS, 2022, pp. 177-180).

Purtroppo è anche vero che a tale difficoltà si somma la diversità linguistica che rafforza la percezione di estraneità e compromette in molte circostanze l'interazione. Uno dei primi ostacoli da affrontare nel tortuoso percorso verso l'inserimento sociale nel paese ospitante è proprio l'italiano (e le sue molteplici varietà), il cui apprendimento è una occasione preziosa, perché premessa ineludibile per godere dei diritti fondamentali, ma più semplicemente per condividere la vita con la comunità di arrivo.

La lingua, è ben noto, non è mai un fatto formale, è la risorsa grazie alla quale ci è possibile leggere e costruire la realtà sociale, mettere in ordine i dati dell'esperienza, pensare il mondo e abitarlo. Ma la lingua genera altresì appartenenza o esclusione rispetto alla comunità, più di ogni altro fattore identitario, e se non è padroneggiata con sicurezza si rischia di essere lasciati ai margini della stessa, di diventare spettatori inermi e destinati, come si è detto prima, alla discriminazione. Obiettivo del presente lavoro è studiare alcuni testi istituzionali rivolti ai cittadini con *background* migratorio; nei dettagli si intende riflettere sulla progettazione e la redazione di alcuni documenti prodotti dalle amministrazioni pubbliche e di rilevarne le eventuali barriere linguistiche, sulla scia dei contenuti di una delle prime prese di posizioni sul tema, ovvero quella di Cortelazzo e Pellegrino (2003, p. 23):

sempre più spesso (...) accanto ai cittadini italiani la pubblica amministrazione trova interlocutori nuovi: gli stranieri residenti in Italia. Si tratta di persone che, indipendentemente dal livello di istruzione, potrebbero non avere dimestichezza con la nostra lingua, ma sono comunque contribuenti e utenti di servizi pubblici le cui esigenze comunicative non possono essere ignorate.

Nel più ampio quadro di mutamento di prospettiva imputabile all'avvio della trasparenza dell'attività amministrativa (accessibilità degli atti e delle informazioni, semplificazione e digitalizzazione del procedure, chiarezza delle forme espresse, ecc.), che avoca a sé una decisiva revisione delle modalità di scrittura delle comunicazioni istituzionali e una più accorta sensibilità verso la qualità dei servizi e il rapporto tra cittadini e istituzioni, il manuale proposto da Cortelazzo e Pellegrino (2003) è infatti tra i primi a segnalare, con lo spunto citato dianzi, un utente che fino ad allora era stato per così dire dimenticato, ovvero il cittadino la cui lingua di origine non è l'italiano, più comunemente definito come straniero, non italofono o, preferibilmente, con *background*, cioè retroterra migratorio.²

A partire dagli anni Novanta si è assistito a una notevole profusione di raccomandazioni, linee di indirizzo e volumi che si presentano come guide pratiche alla scrittura, insistendo nel dettaglio su precisi fatti linguistici (dalla morfologia alla sintassi, dal lessico all'assetto testuale); gli obiettivi cui mirano sono la semplificazione del linguaggio e, in ultima istanza, l'efficacia dell'atto amministrativo (per un quadro d'insieme cfr., almeno, Cortelazzo, 2021; Fioritto, 2009; Lubello, 2014, da cui partire per ricostruire una bibliografia più articolata).³ Tale patrimonio prezioso di indicazioni è stato poi riversato e applicato, con esiti talora controversi, nella più moderna comunicazione mediale che sfrutta le innovazioni dei mezzi digitali e che garantisce ai cittadini il diritto ad avere accesso agli atti verso cui hanno un interesse legittimo (cfr. Cattani & Sergio, 2018; Vellutino, 2018; Romano, 2022). Ma Cortelazzo, che è ritornato sul tema, giustamente si chiede: "a quale effettivo risultato giungerebbe un cittadino che può procurarsi gli atti che lo interessano, se poi non è in grado di leggerli perché scritti in una lingua inutilmente astrusa e lontana dall'italiano comune?" (2021, p. 140). Ma c'è di più. Non va sottovalutato infatti un altro fattore essenziale della comunicazione con tale particolare utenza, cioè l'aspetto culturale. Poiché i documenti istituzionali sono tipologicamente vari e affrontano temi disparati, le difficoltà da fronteggiare non riguardano solo la mediazione linguistica ma anche quella culturale: "essendo specchio di valori culturali specifici del paese in cui è vigore, il settore amministrativo possiede infatti un alto potenziale culturale" (Sergio & Argenziano, 2018, p. 86). Per

2. A questo importante riconoscimento sono seguiti i saggi, cui siamo debitori di molte delle considerazioni qui espresse, di Miglietta (2015), Rati (2016), Sergio e Argenziano (2018) e Lombardi (2021a, 2021b, 2022), affiancati da Polselli e Zanoni (2009), che si occupano anche di testi tradotti, e Raso (2005, pp. 185-194), che commenta due testi problematici.
3. Posto che qui non è possibile passare in rassegna i tratti caratterizzanti del linguaggio burocratico, è utile almeno rammentare i più tipici dell'assetto morfosintattico (la nominalizzazione, la complessità del periodo, la struttura impersonale e la costruzione passiva, le strutture preposizionali desuete, l'uso frequente dei participi presente e passato, del gerundio, ecc.) e del lessico (la ricorrenza di tecnicismi stretti, di tecnicismi collaterali, di sinonimi elevati, di arcaismi lessicali, di forestierismi, di sintagmi e locuzioni stereotipate, di abbreviazioni, sigle e acronimi), che possono rendere il testo inutilmente complesso.

muoversi con agio tra le disposizioni e le procedure amministrative che regolano i servizi destinati ai richiedenti asilo, ai cittadini stranieri regolari o irregolari, ai minori, alle donne, agli anziani, ecc. è richiesta una adeguata conoscenza della lingua italiana, ma altresì una capacità di contestualizzare determinati interventi in uno scenario talora poco trasparente anche per il pubblico italiano. La gestione della diversità culturale prevede infatti la consapevolezza dell'esistenza di precisi schemi interpretativi, che, a seconda degli ambienti di riferimento, assumono valori peculiari: a titolo esemplificativo, se nel settore lavorativo prevalgono dimensioni quali la categoria del potere, la relazione tra donna e uomo, i concetti di rischio e sicurezza nei luoghi di lavoro, ecc., in quello sanitario la percezione della salute può cambiare notevolmente da una cultura all'altra, pensiamo ai significati cangianti attribuiti alla malattia, alla guarigione, al dolore, ecc. (Machetti & Siebetcheu, 2017). Come sostengono Sergio e Argenziano (2018, p. 82), “l'ambito della comunicazione a stranieri è particolarmente delicato”, anche in virtù del significativo intreccio tra prospettiva linguistica e quella culturale; per ragioni di spazio, però, trascureremo l'ultima in favore di una disamina più puntuale di alcuni fenomeni linguistici che punteggiano i testi istituzionali prescelti per questo studio, che rientra all'interno di una ricerca più ampia, condotta da tempo, sui repertori plurilingui delle comunità con *background* migratorio in Friuli Venezia Giulia (cfr. Fusco, 2017, 2021a, 2021b). Prima di affrontare l'analisi dei documenti, riteniamo però altrettanto utile fare qualche considerazione in merito ai profili dell'utenza a cui gli stessi sono rivolti.

2. I SOGGETTI CON *BACKGROUND* MIGRATORIO E I LORO BISOGNI NEL CONTESTO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

In un'accurata e recente indagine ISTAT (2018), dedicata alle dinamiche e ai comportamenti nella vita quotidiana delle comunità con *background* migratorio, si passa in rassegna anche una serie di informazioni sugli usi linguistici. Nell'ampia messe di dati raccolti e commentati emerge una preferenza della lingua d'origine nel contesto familiare, sebbene lo spazio dell'italiano non sia trascurabile. L'italiano è infatti impiegato in media dal 38,5% del campione, con una maggiore inclinazione da parte delle donne (45,7%) rispetto agli uomini (29,7%). Tale opzione va però ancorata alla provenienza dei parlanti o delle loro famiglie: se nel contesto familiare i cinesi che adottano l'italiano sono il 7%, gli ucraini e i russi sono rispettivamente il 59,6% e il 67,1%. Nell'ambito delle relazioni amicali l'impiego dell'italiano è prevalente (60%), anche in questo caso con una estensione della componente femminile (61,5%) rispetto a quella maschile (58,2%). Nel settore lavorativo infine il ricorso all'italiano tocca il 91,3% del campione.

La realtà descritta dai numeri è però parziale, perché la situazione è assai più mossa, in virtù di una serie di possibilità intermedie fatta di compresenze,

sovrapposizioni e intrecci di codici. Anche il parlante con *background* migratorio è portatore nella maggior parte dei casi di un repertorio complesso e stratificato e quando entra in contatto con un repertorio altrettanto composito come quello italiano (dove trovano spazio, accanto all'italiano e alle sue varietà, i dialetti e le lingue di minoranza), dopo un ragionevole disorientamento, si adopera per ristrutturare lo spazio funzionale della comunicazione e per ri-attribuire a ciascun settore rilevante per la sua vita la lingua o la varietà più opportuna. Come si è detto all'inizio, l'universo migratorio è contraddistinto da persone, anche nate in Italia, che adoperano innumerevoli lingue d'origine e che, in base all'età, hanno percorsi di apprendimento e competenze linguistiche difforni.⁴ Se una parte degli immigrati giunge da noi in una condizione di (completo) analfabetismo nella loro lingua materna, molti altri sono in possesso di un alto livello di scolarizzazione oppure lo acquisiscono con gradualità in Italia e altri ancora esibiscono competenze linguistiche parziali e, per così dire, fossilizzate in varietà di apprendimento pre-basiche o basiche, perché la pratica scolastica è mancata o abbandonata. In ogni caso, ciò che non bisogna dimenticare è che la riconfigurazione del repertorio linguistico costituisce per gli immigrati una sfida cruciale che modifica gli equilibri e produce cambiamenti radicali. Questo processo, che è profondamente intrecciato con l'inclusione, è ancora più complesso e delicato, perché avviene in una situazione di immersione, con tempi non definiti dai protagonisti e sotto gli occhi degli interlocutori nativi (talora indifferenti).

I cammini individuali di avvicinamento al nuovo codice e di accoglienza delle sue strutture nel proprio repertorio sono pertanto molto variegati e non lineari; in uno scenario come quello appena evocato è cruciale non prestare il fianco a generalizzazioni riduttive e (inutilmente) predittive che portano a considerare il parlante/apprendente con *background* migratorio come un utente inevitabilmente debole, scarsamente attrezzato rispetto al cittadino italiano, perché, come si è detto, non è sempre così. Anche presso queste comunità spiccano eterogeneità che, con misure e pesi diversi e variabili, rintracciamo anche tra la popolazione italiana (del resto come si può tacere del *deficit* culturale e dell'allarmante analfabetismo funzionale degli italiani, ovvero l'incapacità di comprendere adeguatamente un testo, su questo cfr. almeno De Mauro, 2014, pp. 67-78 e De Renzo, 2019).

Il dato statistico sugli usi linguistici citato dianzi, unito alle considerazioni appena espresse ci orientano verso alcune tendenze di cui occorre tener conto quando si cerca di delineare il profilo e i bisogni del cittadino con *background* migratorio. A tale scopo ci viene in soccorso un'agile sintesi proposta da Favaro (2016) sull'italiano nelle situazioni di contatto, che si può configurare

4. Un testimonianza significativa di tale varietà è costituita, ad esempio, dalla pregevole indagine di Chini e Andorno (2018), che ricostruisce gli effetti sociolinguistici del fenomeno migratorio a Pavia e nel Piemonte centro-meridionale, in termini di vitalità, mantenimento e uso delle lingue di origine.

come “lingua della sopravvivenza per gli adulti neoarrivati in Italia; lingua del lavoro e degli scambi per chi risiede qui da più tempo; lingua da ‘certificare’ e oggetto di test per coloro che chiedono il rilascio del permesso di soggiorno di lunga durata e per adempiere al ‘contratto di integrazione’; lingua ‘filiale’ per le famiglie straniere, i cui figli portano ogni giorno dentro la dimora nuovi termini e dunque nuovi significati e racconti [...]” (2016, pp. 1-2). In questa semplice ma chiara classificazione si annodano aspetti differenti ma essenziali, cioè le forme e le modalità dell’acquisizione, gli esiti di essa e soprattutto le necessità comunicative dei soggetti che si rifanno a vari tipi di italiano L2. Per orientarci meglio sulle funzioni degli usi linguistici, vale la pena menzionare un documento illuminante del Consiglio d’Europa confezionato da Beacco, Little e Hedges (2014, p. 12), che individua quattro scenari tipo:

- a) *una integrazione linguistica passiva*: la competenza nella lingua maggioritaria non è sufficiente per gestire con efficacia e senza eccessivo sforzo le ordinarie situazioni comunicative.
- b) *una integrazione linguistica funzionale*: le risorse nella lingua maggioritaria e nelle altre lingue del repertorio sono sufficienti per consentire ai migranti adulti di gestire con relativo successo la maggior parte delle situazioni comunicative di carattere personale, sociale e professionale. Essi non si preoccupano dei numerosi errori che commettono perché ricercano soprattutto l’efficacia comunicativa.
- c) *una integrazione linguistica proattiva*: i migranti adulti cercano di migliorare le loro competenze non soltanto per adattarsi meglio dal punto di vista linguistico, ma anche per motivi personali (ad esempio, per le loro attività legate al lavoro o per sviluppare le loro relazioni sociali e personali).
- d) *una integrazione linguistica che sviluppa l’identità linguistica*: i migranti riconfigurano il loro repertorio integrandovi pienamente la lingua della società di accoglienza. Essi gestiscono consapevolmente il loro repertorio e, in particolare, non evitano l’alternanza delle lingue nella vita sociale.

Tale prospetto, riassumendo le vicende migratorie che contano oramai quasi quattro decenni e che si dipanano lungo situazioni diverse di avvicinamento e di appropriazione dell’italiano da parte dei soggetti immigrati, così come sono state tratteggiate da Favaro (2016), mette in luce ancora una volta la necessità di studiare i contesti sociali e le reti di scambio comunicativo entro i quali si collocano i soggetti con *background* migratorio e in cui si producono le sollecitazioni alla loro competenza linguistico-comunicativa e si generano i loro bisogni di formazione e la spendibilità della loro stessa competenza. Un apprezzabile esempio che distilla con chiarezza tale intreccio di spunti è offerto da Vedovelli (2010, pp. 151-171), che, delineando, tra i tanti, il profilo dell’apprendente adulto di italiano L2, individua una serie di macroaree di attività e reti sociali riconducibile ai ‘domini’ presenti nel *Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue* (QCER), ovvero ambiti di esperienza, di saperi, di socialità nei quali il migrante si trova immerso, anche

linguisticamente. Tali macroaree comprendono l'accoglienza e i processi di regolarizzazione, il lavoro, l'abitare, la salute, l'assistenza, la formazione, la socializzazione e il tempo libero e a ciascuna si associa una varietà di bisogni molteplici e intricati: ad esempio il settore dell'accoglienza e della regolarizzazione è contraddistinto da azioni sequenziali quali 'trovare un luogo di ascolto', 'localizzare un ufficio informazioni', 'presentare la domanda di regolarizzazione', 'ottenere i documenti per il soggiorno' e così via. L'insieme di tali operazioni sociali richiede atti linguistico-comunicativi precisi ma complessi, infatti il cittadino migrante deve mettere in gioco la sua competenza linguistica per affrontare il processo e raggiungere il suo obiettivo (ad es. ottenere il permesso di soggiorno) (cfr. altresì Lombardi, 2021a).⁵ Descritta in questi termini l'interazione sembra lineare, ma non va dimenticato il tipo di lingua con cui il soggetto si confronta, che prevede, tra l'altro, la ricezione e la produzione orale e scritta e l'adozione di vari generi testuali, per lo più di ambito burocratico; Vedovelli (2010, pp. 158), a tal proposito, riconosce che:

l'input che si presenta al migrante-apprendente appare perciò fortemente diversificato ed esteso su più dimensioni; se consideriamo lo stato attuale della lingua italiana dei testi burocratici e della comunicazione sociale, è facile immaginare una lotta impari tra le limitate capacità elaborative del migrante (che il più delle volte si trova a gestire tale processo sociale nelle fasi del suo primo contatto con la realtà e la lingua italiana) e la complessità dell'input.⁶

Posto che la finalità della dettagliata descrizione di Vedovelli è di natura educativa, perché lo studioso è interessato anche ad agganciare allo schema citato una programmazione degli interventi di formazione linguistica destinati agli apprendenti, ciò che è rilevante per il nostro assunto è soprattutto circoscrivere e comprendere i bisogni e le attese del cittadino immigrato circa le competenze che gli appaiono decisive per la sua vita nella comunità ricevente, tenendo bene a mente (ove possibile) le sue sollecitazioni linguistico-comunicative.⁷ Per tale ragione preferiamo focalizzare il nostro interesse verso un

5. A ciò si aggiunge che un requisito per l'ottenimento di diritti, quali il permesso di soggiorno per soggiornanti di lungo periodo o la cittadinanza, è la certificazione della lingua italiana ai livelli rispettivamente A2 e B1 del QCER: per una puntualizzazione sulla disciplina legislativa e su alcune asperità riconducibili alla gestione e alla valutazione rinviamo a Deiana (2021, 2022).
6. È della stessa opinione D'Agostino (2017, p. 143), che precisa: "Il volto dell'italiano lingua della burocrazia e lingua della sopravvivenza è dunque il primo con cui il migrante ha a che fare. L'italiano è la prima lingua del foglio-notizie (prima dell'inglese, e, a volte, di altre lingue, soprattutto francese e arabo) ed è la lingua che sente attorno a lui al momento dello sbarco. Nei giorni immediatamente successivi all'arrivo, alcune importanti necessità burocratiche (la richiesta della tessera sanitaria, del codice fiscale ecc.) costringono continuamente a mettere al centro dell'esperienza migratoria le diversissime competenze comunicative sia di chi arriva che di chi accoglie".
7. A tal proposito va tenuto a mente ciò che segnalano Sergio e Argenziano (2018, p. 86) in merito ai manuali di italiano per stranieri "che trattano il linguaggio burocratico poco o per lo più nei livelli più alti, con il rischio che gli stranieri, quando si trovano faccia a faccia con il famigerato burocrata, non sappiano riconoscerlo e si spaventino".

destinatario preciso, ovvero l'adulto giunto nel nostro paese da poco tempo, la cui padronanza dell'italiano non è ancora tale da poter affrontare il linguaggio burocratico con agilità, sebbene i primi testi con cui dovrà confrontarsi sono imputabili proprio a quell'ambito della vita sociale, come vedremo nel paragrafo successivo.⁸

3. ANALISI E COMMENTO LINGUISTICO DEI TESTI

Muovendo dal presupposto che i cittadini immigrati non costituiscono una categoria unica e indifferenziata, ma semmai una che allude a persone che per provenienza e vissuto sono tra loro diverse, perché come ribadisce Minuz (2005, p. 38, ma cfr. altresì Deiana, 2022), “sotto un’etichetta unificante si nasconde un eterogeneo insieme di bisogni linguistici, aspirazioni formative e personali, modalità di apprendimento, percezioni di sé e della propria collocazione nella nuova situazione e altro ancora”, proponiamo l’analisi di alcuni documenti e siti internet che le istituzioni pubbliche hanno realizzato per facilitare il processo di accoglienza e inclusione sul territorio dei cittadini con *background* migratorio; nello specifico si tratta di due verbali della Polizia di Stato e una comunicazione tratta dal sito internet istituzionale della Questura di Gorizia che presentano una certa complessità dal punto di vista linguistico, cui affianchiamo un opuscolo informativo e una piattaforma telematica, che invece si configurano come una “buona pratica” di comunicazione comprensibile ed efficace, come insegna Cortelazzo (2021, pp. 111-137).⁹ Per l’analisi linguistica abbiamo proceduto tenendo in considerazione la struttura del testo e delle frasi e le scelte lessicali, ispirandoci ai commenti di Cortelazzo (2021); non abbiamo trascurato l’assetto redazionale, cruciale tanto per gli esempi cartacei quanto per quelli medialti.

Poiché i testi istituzionali cui facciamo riferimento fanno parte di un *corpus* ancora in fase di raccolta e di elaborazione, abbiamo rimandato a ulteriori approfondimenti alcune valutazioni, quali l’indice di leggibilità e il rilievo

8. L’apprendimento linguistico degli adulti si è ritagliato negli ultimi anni uno spazio sempre più rilevante costituendo un ambito di ricerca solido in risposta alle esigenze di educazione linguistica richieste dal nuovo pubblico di apprendenti. Il quadro teorico e metodologico deriva dalle riflessioni sorte attorno a ricerche internazionali, tra le quali va meritoriamente menzionata quella condotta dal gruppo noto sotto l’acronimo di *LESLLA – Low Educated Second Language and Literacy Acquisition* (www.leslla.org) che ha prodotto risultati notevoli e incoraggianti. Il Consiglio d’Europa ha predisposto un sito plurilingue dedicato all’integrazione linguistica degli adulti migranti, *LIAM – Linguistic Integration of Adult Migrants* (www.coe.int/lang-migrants), da cui recuperare documenti di riferimento e preziose informazioni. Altre fonti degne di nota sono Beacco, Krumm, Little e Thalgott (2017) e il recente Minuz (2022), che offrono aggiornamenti puntuali sull’insegnamento a migranti adulti.
9. Cortelazzo (2021, p. 111) precisa che: “è importante affiancare alla denuncia delle peggiori realizzazioni linguistiche dell’amministrazione pubblica la citazione delle iniziative migliori: sia per dare un riconoscimento a chi si è impegnato, sempre più contro corrente, in iniziative a favore della chiarezza e della comprensibilità dei testi, sia per dare a tutte le amministrazioni dei buoni esempi da imitare e anche da copiare”.

quantitativo di alcuni tratti specifici, anche in virtù della diversa tipologia dei documenti analizzati.¹⁰ Tuttavia, in filigrana si intravedono spunti utili per apprezzare se e quanto i testi esaminati soddisfano gli obiettivi comunicativi e i bisogni dei destinatari.

3.1. *Verbale della Polizia di Stato di Gorizia*

Il testo redatto dall'operatore della Polizia dell'Ufficio di Frontiera del Valico di Casa Rossa di Gorizia contiene una serie di informazioni sui diritti del richiedente protezione internazionale, secondo quanto previsto dal Regolamento n. 603 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno.¹¹ La procedura prevede che l'informativa debba essere tradotta da un mediatore linguistico-culturale (la cui lingua non è detto che coincida con quella del destinatario dell'atto), che alla fine sottoscrive il testo stesso. Si segnala che anche il cittadino deve apporre la sua firma per accettazione nella sezione indicata impropriamente "firma dello straniero", che enfatizza la relazione asimmetrica tra istituzione e cittadino (sarebbe stato opportuno riportare la forma "l'interessato", peraltro citata nell'oggetto).

Trattandosi di un verbale, il carattere giuridico e vincolante è prevalente, perché riporta informazioni relative a un regolamento comunitario che prioritariamente aggiorna il funzionamento del database europeo delle impronte digitali, denominato "Eurodac" (*European Dactyloscopie*), e che informa su alcune procedure utili ai soggetti stranieri provenienti da paesi extra-comunitari intenzionati a richiedere la protezione internazionale: in questo caso l'obbligo di rilevamento delle impronte digitali.¹² L'organizzazione del testo è quella tipica di tale tipologia di documenti, visto che menziona oggetto, giorno, ora, luogo di redazione e sottoscrizione di tutti i presenti (operatore di polizia, destinatario del verbale, mediatore linguistico-culturale). Il contenuto è disposto tramite un elenco numerato, nello specifico sei punti, ma ciascuno, a causa del lessico per certi versi 'ostile', risulta poco trasparente. In generale possiamo osservare che:

10. Va però detto che a una prima sommaria verifica con la scala di *Gulpease* la leggibilità media dei documenti proposti oscilla tra un minimo di 40 e un massimo di 70.
11. Il *Regolamento* "istituisce l'«Eurodac» per il confronto delle impronte digitali per l'efficace applicazione del regolamento (UE) n. 604/2013 che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide e per le richieste di confronto con i dati Eurodac presentate dalle autorità di contrasto degli Stati membri e da Europol a fini di contrasto, e che modifica il regolamento (UE) n. 1077/2011 che istituisce un'agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (rifusione)".
12. Stimolante, da un punto di vista comparativo, è la riflessione che Codó (2008, 2011) fornisce nella sua indagine sulle pratiche comunicative adottate presso l'ufficio immigrazione di Barcellona.

- l'oggetto è assai corposo (“informativa ai sensi dell'art. 29 del Regolamento (UE) n. 603/2013 del 26 giugno (EURODAC) – Diritti dell'interessato – verbale”) ed è corredato dal tipico rinvio di legge muto, cioè privo dell'informazione descritti. Inoltre si fa riferimento ai “diritti dell'interessato”, che in realtà è il titolo dell'art. 29, ma, confrontando il Regolamento e quanto si dichiara nei vari punti, la questione dei diritti naufraga in una serie di informazioni e adempimenti di non facile comprensione: es. il punto 3 recita: “il responsabile del trattamento dei Suoi dati personali inseriti in AFIS è il Gabinetto Interregionale o Regionale di Polizia Scientifica di Padova, al quale Lei può rivolgersi per i diritti ed al quale può richiedere informazioni sulle procedure da seguire per esercitare tali diritti”;
- la tendenza alla spersonalizzazione è abbastanza frequente e visibile attraverso lo sfruttamento di forme verbali impersonali e della diatesi passiva: es. “è presente il Sig. ... che viene sottoposto all'obbligo di rilevamento delle impronte digitali, il quale viene reso edotto ... ”;
- il verbale è punteggiato da tre note: la prima fornisce indicazioni al compilatore e le altre due rimandano a testi fonte europei di non facile reperimento e soprattutto ostici da leggere e comprendere.

Dal punto di vista strettamente linguistico i problemi con il lessico sono quelli più rilevanti, correlati per lo più all'urgenza di tutelare la formalità del registro linguistico (ravvisabile anche nella scelta della deissi personale, cioè l'allocutivo “lei”),¹³ avvalendosi di forme ampollose o eccessivamente specialistiche; tra i vari fenomeni intercettati, si segnalano:

- l'uso di un vocabolario aulico o molto formale: es. “reso edotto; normativa; trattazione; procedura, ecc.”;
- l'abbondante ricorso a espressioni tipiche del burocratese, talora ridondanti: es. “al fine di individuare...; i dati a Lei relativi; leggi vigenti, ecc.”;
- l'inevitabile presenza di tecnicismi, anche di matrice giuridica: es. “titolare dei dati; unità centrale informatizzata; istanza di protezione internazionale, Autorità designate, Stati Membri dell'U.E., Stati associati ad Eurodac”, che talvolta avrebbero bisogno di una parafrasi esplicativa;
- la preferenza per acronimi, privi di glossa: es. EURODAC (*European Dactyloscopy*), AFIS (*Automated Fingerprint Identification System*), Europol (*European Police Office*) oppure abbreviazioni non sciolte che specificano l'ente designato, quali Dipartimento della P.S. (Pubblica Sicurezza), Stati Membri U.E. (Unione Europea).

Alla luce delle considerazioni appena espresse, va detto che in tali tipi di documento si rintracciano esempi di sovrapposizione con i testi giuridici di

13. Cfr. Rati (2016) che discute sui vantaggi e i limiti di alcune opzioni relative alla deissi personale, in specie il “tu”.

riferimento, a riprova della difficoltà di molte comunicazioni istituzionali a prendere le distanze dalla fonte primaria della norma giuridica, invalidando la finalità informativa prefissata. Le possibili variazioni rispetto al testo normativo si sforzano di adottare strategie semplificatorie, che però sembrano più delle ingenue riorganizzazioni delle stesse forme linguistiche. Appare chiaro che anche per un mediatore linguistico-culturale tradurre tali testi è una operazione delicata, che implica competenze specifiche e abnegazione, perché è inevitabile che il richiedente protezione internazionale, dopo aver ascoltato la lettura del verbale nella sua lingua materna o in quella a lui più comprensibile (questa differenza può essere un ulteriore ostacolo non trascurabile), continui a chiedere spiegazioni sul contenuto e dettagli sulle azioni da compiere. Tale perplessità collide con quanto dichiarato nell'art. 29 del Regolamento, da cui discende il verbale, in cui si invoca la redazione di un opuscolo che sintetizzi alcune informazioni decisive o che completi il contenuto del Regolamento con aggiunte specifiche per ciascun Stato membro, ma soprattutto che “sia scritto in modo chiaro e semplice, in una lingua che la persona interessata comprende o che ragionevolmente si suppone a lei comprensibile”.

3.2. Verbale di invito del Compartimento di Polizia ferroviaria per il Friuli Venezia Giulia

Si tratta di un verbale di invito redatto dalla Polizia ferroviaria di Gorizia, destinato e consegnato a un soggetto di cittadinanza marocchina a cui viene chiesto di presentarsi presso l'Ufficio Immigrazione della Questura di Gorizia per formalizzare la propria richiesta di protezione internazionale.

È un testo molto breve, suddiviso in due blocchi, tradotto in cinque lingue, nello specifico francese, inglese, spagnolo, tedesco e albanese; fa però riflettere la mancata resa negli idiomi dei paesi (cioè Afghanistan, Bangladesh e Pakistan) da cui proviene la maggior parte dei migranti che attraversano la rotta balcanica e che transitano nel territorio goriziano.¹⁴ Anche in questo caso il carattere perentorio e vincolante pregiudica l'obiettivo comunicativo, ovvero un mero invito, perché la prolissità lessicale disorienta il destinatario, sottoponendolo a processi interpretativi troppo complicati (di certo non facilitati dalla dichiarazione di consegna della “copia del contenuto dell'art. 15 del T.U.L.P.S”, come supporto alla comprensione della procedura).

L'organizzazione delle informazioni è analoga a quella del testo precedente, poiché si rinvergono oggetto, giorno, ora, luogo di redazione, e sottoscrizione da parte degli operatori di polizia (denominati “i verbalizzanti”, sebbene nel testo appaiano come gli “Ufficiali/Agenti di P.G. V. Sov.) e del destinatario del verbale (cioè “l'interessato”), la cui firma non è detto che sia garanzia del

14. Le modalità adottate nelle repliche tradotte rappresentano un altro aspetto interessante da considerare, per le quali rimandiamo alle puntuali disamine di Polselli e Zanoni (2009) e Polselli (2013).

fatto che il messaggio sia stato effettivamente compreso. Nelle comunicazioni con questa particolare utenza, sarebbe utile (e rispettoso) accertarsi che il contenuto sia stato recepito, altrimenti si configura come un mero adempimento da parte delle istituzioni pubbliche privo di efficacia comunicativa (e giuridica) nei confronti di un destinatario di cui ignoriamo i livelli linguistici di partenza, le storie personali, i bisogni e le motivazioni.

Dal punto di vista linguistico segnaliamo qui di seguito altri tratti specifici:

- l'oggetto, per quanto sintetico, si presenta fin da subito poco trasparente a causa del rinvio di legge muto (“Verbale di invito ai sensi dell'art. 15 del T.U.L.P.S. a carico di ...”);
- la tendenza alla spersonalizzazione è visibile attraverso lo sfruttamento di forme verbali impersonali e della diatesi passiva: es. “è presente la persona in oggetto generalizzata che viene invitata a presentarsi”;

Come si è detto, l'aspetto più problematico è imputabile alle scelte lessicali:

- l'esuberante ricorso a espressioni tipiche del burocrate: es. “ai sensi del; sedi-cente; innanzi ai sottoscritti; appartenenti al comando in intestazione; la persona in oggetto generalizzata (una forma ampollosa per alludere alla persona di cui si sono prese le generalità); adempimenti amministrativi inerenti la propria posizione; di cui sopra, significando che”;
- la preferenza per acronimi, privi di glossa: es. F.V.G. (Friuli Venezia Giulia), POLFER (Polizia Ferroviaria) e T.U.L.P.S (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) oppure abbreviazioni non sciolte, che indicano il ruolo degli operatori di Polizia, cioè “Ufficiali/Agenti di P.G. V. Sov.” (Ufficiali/Agenti di Polizia Giudiziaria Vice Sovrintendenti”);
- la presenza del participio passato, che risulta difficile da decodificare: es. “fatto, letto, confermato, sottoscritto”;
- la tipica deissi testuale: es. “al Comando in intestazione”.

Un cenno va infine riservato anche all'aspetto redazionale, in specie alle scelte grafiche, che dovrebbero rimandare a significati specifici, avvertimenti, raccomandazioni, ecc., ma il più delle volte sono ridondanti e disturbano la lettura. Nel testo in esame abbondano i grassetti, quando fanno riferimento ai dati personali del cittadino straniero e alle indicazioni dell'appuntamento, alcune delle quali (ora e data) riportate (impropriamente) in un carattere più grande e anche sottolineate.

Il documento analizzato è rivelatore della forza dell'abitudine, dell'inerzia, del peso della tradizione, del riluttanza a intervenire su modalità di scrittura consolidate o, meglio, fossilizzate, perché, in fin dei conti, “si è sempre scritto così”; la comunicazione istituzionale offre un ampio repertorio di espressioni

e formule fatte e pronte per l'uso e il dipendente/l'operatore, ogni qualvolta ha l'obbligo di redigere un atto o una comunicazione, preferisce avvalersi di formati già preconfezionati, anziché pianificare pratiche di scrittura che obbediscono alla semplificazione linguistica e quindi alla chiarezza.

3.3. Sito web della Questura di Gorizia

Il permesso di soggiorno per la richiesta di asilo politico è il documento che permette al richiedente protezione internazionale di rimanere sul territorio italiano in attesa della decisione da parte della Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale. Questo tipo di permesso di soggiorno con la motivazione 'richiesta asilo', della durata di sei mesi, rinnovabile fino alla decisione della Commissione, è un documento cruciale per il cittadino straniero, poiché gli consente di rimanere legittimamente sul nostro territorio; pertanto è essenziale che la spiegazione delle modalità di rinnovo del documento sia precisa e comprensibile. Il rilascio (ed eventualmente il rinnovo) avviene presso l'Ufficio Immigrazione della Questura, a seguito della formalizzazione di richiesta di protezione internazionale. A causa all'emergenza sanitaria del 2020, dovuta all'epidemia di COVID-19 diffusa dal virus SARS-COV-2, la Questura di Gorizia ha messo a disposizione dal mese di aprile dello stesso anno le informazioni circa il rinnovo e rilascio del permesso di soggiorno tramite il sito istituzionale;¹⁵ si precisa che esse sono tuttora presenti (l'ultimo aggiornamento dichiarato risale a maggio 2020).

Il testo, che porta come titolo "Emergenza epidemiologica da COVID-19. Rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno"¹⁶ (al di sotto del quale è riportata una riproduzione iconografica generica del documento), è diviso in due sezioni: l'una redatta in italiano e l'altra in inglese. La disposizione delle informazioni è organizzata in periodi brevi, con una struttura ad elenco, che dovrebbe guidare il lettore nella vasta tipologia di permessi menzionati. Tuttavia l'efficacia comunicativa del testo, anche a causa dell'abbondante ricorso ai rimandi legislativi, ancora una volta muti ed espressi con modalità diverse (Legge n. 27/2020; decreto legge 17 marzo 2020; D.Lvo 25 luglio 1998, n. 286, citato anche come D.L. 25 luglio 1998, n. 286 oppure decreto legislativo oppure D.L. 25 luglio 1998, n. 286 e ancora come D.L. 286/98; D.L. 19 novembre 2007, n. 251), è del tutto tradita (cfr. altresì Rati, 2016, p. 127). I riferimenti alla legge e alle sue articolazioni hanno un'evidenza eccessiva; essi sono utili, ma non per comprendere il significato di ciascun punto elencato.

Tra i vari tratti individuati, possiamo segnalare:

- lo sfruttamento di acronimi e abbreviazioni: es. "D.Lvo per Decreto Legislativo; D.L. per Decreto Legge; art./artt.";

15. <https://questure.poliziadistato.it/it/Gorizia/articolo/7685eaae6b21acff765922839>

16. È necessario puntualizzare che con la sigla COVID-19 viene erroneamente indicato il virus, mentre è la denominazione della malattia causata dal virus (cfr. Cortelazzo, 2021, p. 94).

- il ricorso a un lessico tecnico, talora formale e ridondante, ma non sempre sostituibile con parole comuni: es. “conversione, documento di viaggio, prorogare, termine, lavoro subordinato, lavoro stagionale, ricongiungimento familiare, nulla osta, blue card, trasferimenti infrasocietari, comma, richiesta di riconversione”;
- la presenza di latinismi: es. “i commi *quater, quinquies, sexies*”;
- la ripetizione ravvicinata della parola “termine/termini” (di per sé non trasparente) confonde l’utente: “Sono prorogati fino al medesimo termine anche: i termini per la conversione dei permessi di soggiorno da studio a lavoro subordinato ...”.

La pagina del sito della Questura, che avrebbe l’obiettivo di fornire agli interessati le informazioni sulla proroga delle varie tipologie di permesso di soggiorno (in seguito all’entrata in vigore della legge n. 27 del 24 aprile 2020),¹⁷ si presenta già a prima vista piuttosto scoraggiante, soprattutto per alcuni destinatari, che, con molte probabilità, hanno una conoscenza ridotta della lingua italiana e delle procedure burocratiche del paese. Al di là delle osservazioni citate dianzi, va segnalato che sarebbe stato opportuno sottolineare con ordine e in modo coerente la validità della proroga per ciascun tipo di permesso di soggiorno, esplicitando con una glossa i relativi riferimenti normativi. Inoltre il titolo non corrisponde, se non parzialmente, al contenuto. Si intuisce che le novità evidenziate siano imputabili all’emergenza sanitaria, ma per comprendere il contesto sarebbe necessario prendere in mano la norma. Inoltre il testo si limita ad elencare le scadenze e i documenti prorogati, ma non specifica interventi sul rilascio del permesso di soggiorno.

La pratica comunicativa in rete dovrebbe invece dimostrarsi consapevole delle asimmetrie che contraddistinguono la relazione con i cittadini con *background* migratorio (incluse quelle relative alla competenza linguistica e alle conoscenze culturali) e pertanto garantire l’accesso all’informazione e ai servizi, curando il piano informativo con un uso attento della lingua e dell’organizzazione testuale. L’esempio commentato, seppure inserito all’interno di un sito, in una parte dedicata a un certo tipo di utenza, dovrebbe essere letto e compreso facilmente, anche preservando il dettaglio giuridico (cfr. Rati, 2016). Detto altrimenti, non si presenta come un testo concepito per la rete, ma semmai riversato pedissequamente nel nuovo ambiente, senza una adeguata riformulazione, anche linguistica, e senza sfruttare le potenzialità delle risorse ipertestuali (es. un glossario affiancato da un apparato iconografico descrittivo), grazie alle quali invece avrebbe guadagnato in termini di leggibilità, assicurando una informazione più alla portata dei soggetti coinvolti. Ciò che sembra emergere dall’analisi di questo caso, senza incorrere in un’ingenua

17. Il cui titolo è: “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19. Proroga dei termini per l’adozione di decreti legislativi”.

generalizzazione, è una notevole discrepanza tra l'impiego di tecnologie innovative da parte delle istituzioni e il linguaggio adoperato per trasmettere le varie informazioni, ancora distante dall'esigenza di semplificazione linguistica più volte chiamata in causa (cfr. Sergio & Argenziano, 2018; Romano, 2022).

Infine qualche appunto va riservato alla sezione in inglese che, contrariamente a quella italiana, ogni tanto aggiunge alcuni elementi esplicativi che affiancano, ad esempio, il Decreto Legislativo 286/1998 ("Italian Consolidated Immigration Act") e gli articoli menzionati ("Article 22 [employment for a fixed term and employment of indefinite duration]"; "Article 24 [seasonal work]"; "Article 26 [self-employment]", ecc.) rendendo più immediata la comprensione del riferimento normativo e del tipo di permesso di soggiorno cui si allude. Non è chiaro invece il criterio adottato in merito alla sottolineatura di alcune parole o espressioni ritenute decisive: es. "Paragraph 2-*quater*", ma nella riga precedente il frammento "paragraphs [2-*quater* and 2 *quinquies*]" è privo della marcatura.

Alla fine però si precisa (in corsivo) che il testo ufficiale è quello redatto in italiano e che eventuali discrepanze o incomprensioni generate dalla traduzione non hanno legittimità giuridica e quindi si rimanda di nuovo alla versione italiana. Tale nota crea ulteriori incertezze, perché un cittadino leggendo che la traduzione inglese non ha alcun valore, potrebbe chiedersi il perché sia stata inserita.

3.4. *Materiale informativo in rete sul ritorno volontario assistito*

Come esempio di buona pratica, abbiamo selezionato un sito dedicato al progetto RE.V.ITA, "Rete Ritorno Volontario Italia", promosso dal Ministero dell'Interno, nella fattispecie il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, cofinanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 e realizzato dall'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM). Il progetto, concluso nel dicembre 2020, ha lo scopo di diffondere la conoscenza della misura del "Rimpatrio Volontario Assistito e Reintegrazione" (RVA&R) e di fornire assistenza al ritorno nei paesi di origine dei migranti che ne facciano richiesta.¹⁸ L'intervento progettuale ha previsto la creazione sul territorio nazionale di una rete di *Focal Point* regionali ('punti di raccordo regionali') il cui compito è di divulgare tale possibilità mediante la distribuzione di materiale informativo e la realizzazione di occasioni di formazione, rivolte a soggetti pubblici e privati del settore della migrazione. Per tali finalità sono stati creati degli agili pieghevoli contenenti le informazioni circa il ritorno nel paese di origine, accompagnato da attività di reinserimento sociale della persona coinvolta con un progetto di vita strutturato *ad hoc* da operatori internazionali attivi sui territori interessati. Tali dettagli sono cruciali sia dal punto di vista giuridico, per far comprendere agli interessati le tutele legali garantite in caso

18. Cfr. <http://www.libertacivilimmigrazione.dlci.interno.gov.it/rete-sul-rimpatrio-volontario-assistito>

di adesione all'iniziativa (non si può non sottolineare quanto sia impegnativo spiegare a un richiedente protezione internazionale che non ci saranno ripercussioni qualora decidesse di rientrare nel paese da cui era fuggito proprio per presentare la sua istanza di protezione), sia dal punto di vista tecnico-amministrativo, in quanto solo coloro che possiedono determinati requisiti o rispettano specifici parametri hanno diritto ad accedere a tale misura.

Commentare il sito richiederebbe troppo tempo,¹⁹ per tale motivo puntiamo l'attenzione al materiale informativo, visibile ma anche scaricabile dalla pagina *web* citata dianzi. Nel caso specifico, daremo una occhiata al pieghevole destinato ai cittadini interessati, che si presenta, aprendo subito il sito, chiaro, ben illustrato e molto efficace. Poche informazioni (“Vuoi tornare nel tuo paese di origine?”), ma d'impatto visivo e di immediato recupero, che sono sufficienti per spiegare in modo esauriente le modalità di accesso al progetto, le sue finalità e le strutture che gestiscono il programma; in colore è visualizzato il numero verde da contattare per dettagli, dubbi, ecc. Inoltre vengono indicati i *link* per accedere alla piattaforma *online* dove trovare ulteriore materiale tradotto in ben ventisei lingue diverse.

L'opuscolo è redatto in italiano, con uno stile piano (ma sono sempre riportate le rese in inglese, francese, arabo, hindi, e bengalese), in cui si osserva fin da subito l'uso dell'allocutivo confidenziale “tu”, mantenuto per tutto il testo. In uno spazio apposito (“Se sei un cittadino non appartenente all'Unione Europea puoi avere informazioni e l'assistenza per essere aiutato a ritornare a casa chiamando gratuitamente il numero verde”), evidenziato dal colore e da blocchi autonomi per ciascuna lingua, si illustra in modo semplice, con frasi brevi, che cosa prevede il programma e la procedura per ritornare nel proprio paese di origine (“colloquio individuale prima della partenza, assistenza per il rilascio del documento di viaggio, copertura dei costi di viaggio, ecc.”).

Si tratta pertanto di un esempio di comunicazione mediale comprensibile ed efficace, poiché si configura come uno strumento operativo leggibile, attraverso il quale il cittadino può recuperare autonomamente delle informazioni e prendere delle decisioni, sapendo a chi deve rivolgersi.

3.5. Informazioni tratte da una piattaforma online per cittadini vulnerabili

Affronteremo ora l'analisi di una piattaforma multilingue, in cui sono ospitati materiali informativi suddivisi per sezioni tematiche (salute, regole e comportamenti, asilo e immigrazione, lavoro, aiuti sociali, minori, violenza di genere e FAQ), che si chiama JUMAMAP – *Services for refugees* ed è rintracciabile all'indirizzo www.jumamap.it/it.

19. Va però segnalato che la *home page* e i relativi *link*, sebbene rivolti agli operatori, si distinguono, anche dal punto di vista grafico e iconografico, per la chiarezza dei contenuti, il non affollamento delle indicazioni e la facilità di consultazione, incluso il reperimento veloce degli allegati o di altre fonti.

Tale risorsa è stata realizzata dall' "Associazione ricreativa e culturale italiana" (ARCI) con il supporto dell' "Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati" (UNHCR) e si presenta come una mappa interattiva, che accoglie informazioni su associazioni, enti pubblici e privati che offrono servizi rivolti ai richiedenti asilo e rifugiati sugli argomenti sopra segnalati. Uno spazio ben organizzato è quello riservato all'emergenza sanitaria imputabile all'epidemia di COVID-19 causata dal virus SARS-COV-2, perché è ben noto che i fattori di rischio per le persone rifugiate e i richiedenti asilo sono aumentati considerevolmente. Infatti, oltre alla possibilità di contrarre la malattia, la popolazione migrante ha incontrato barriere sociali e comunicative non trascurabili. Per tale ragione la piattaforma cura con particolare attenzione l'area dedicata alle misure messe in campo nei vari ambiti in relazione alla pandemia, alla raccolta di fonti utili, quali documenti nazionali e internazionali di riferimento. Ha altresì lanciato una sorta di campagna di prevenzione, indicando i comportamenti da adottare per ridurre i rischi di infezione e mettendo, ad esempio, a disposizione un'ampia messe di informazioni in varie lingue, reperibile selezionando l'icona della lingua citata nella forma originaria (italiano, inglese, francese, arabo, amarico, bengalese, cinese, spagnolo, punjabi, russo, somalo, albanese, urdu e wolof). Nella maggior parte dei casi la segnalazione è organizzata in modo ipertestuale, attraverso lo strumento del *link* che permette un accesso immediato agli approfondimenti correlati; l'apparato grafico e iconografico è adoperato in modo pertinente per finalità descrittive e non decorative; la dimensione dei caratteri, la scelta dei colori e le messe in rilievo sono applicate alle parole chiave e alla successione delle informazioni decisive (es. l'obbligo delle mascherine) in modo da rendere agevole e rapida la consultazione e accessibili, oltre che leggibili, le varie raccomandazioni.

In sintesi, è un esempio virtuoso di buona pratica, orientato verso il ricevente e coerentemente strutturato dal punto di vista redazionale, che si caratterizza per la chiarezza, per la sintassi lineare e per un approccio discorsivo dialogico, testimoniato dal ricorrente utilizzo dell'allocutivo "tu".

4. CONCLUSIONI

Come si è detto all'inizio, il fenomeno migratorio si distingue per una spiccata eterogeneità, ravvisabile anche nelle realtà regionali e locali; tale aspetto caratterizzante non consente però di ricavare dati sicuri sul grado di scolarizzazione, sulla competenza dell'italiano parlato e scritto e sulla conoscenza della cultura italiana dei cittadini con *background* migratorio. Secondo una visuale più ampia, riusciamo a sapere che, per gli adulti soprattutto, l'italiano è una lingua seconda, la cui padronanza può oscillare da livelli basici di autonomia comunicativa a livelli di competenza linguistica anche molto elevati.

Le riflessioni qui proposte hanno pertanto finalità descrittive, tese a sottolineare tanto i tratti problematici, rivelatori di un esito comunicativo fallito, quanto le scelte efficaci, indicative di una maggior consapevolezza nei confronti dei bisogni di questa utenza. Più volte abbiamo avuto modo di osservare che per progettare, scrivere o riscrivere un testo, accessibile anche in rete, in funzione di una semplificazione per tale categoria di utenti, è necessario da un lato conoscere l'ampiezza delle risorse della lingua e dall'altro possedere conoscenze accurate sui temi da trattare e infine sapere applicare alcune regole di produzione, diverse se correlate allo strumento mediale.²⁰ È pur vero che ogni testo può essere scritto e riscritto in tanti modi, ma è compito dell'estensore trovare le soluzioni compatibili con i destinatari e la situazione comunicativa. Se il testo invece resta oscuro e impenetrabile al cittadino con *background* migratorio, non solo esso non favorisce il processo di comprensione, ma il più delle volte rischia di non attivarlo neppure. Tale limite pregiudica anche “l'esigenza etica che sottende la trasparenza dei processi comunicativi tra cittadino e stato, vale a dire la permeabilità dell'istituzione e la disponibilità di lasciarsi conoscere come aspetto essenziale del sistema di garanzie democratiche” (Dorretto & Ursini, 2004, p. 285, ma anche Sergio & Argenziano, 2018, pp. 102-3).

Affrontare i problemi linguistici della comunicazione istituzionale significa pertanto lavorare facendosi guidare dalle parole “lingua, linguaggi mediali, diritti e società”, a conferma che “a buon intenditor poche parole”.

20. In questa direzione vanno anche le pregevoli indicazioni del cosiddetto “linguaggio facile”, sulle quali si vedano Sciumbata (2022) e, per la comunicazione con i cittadini con *background* migratorio, Ahrens e Fioravanti (2022).

Bibliografia

- Ahrens, S. & Fioravanti, C. (2022). Cultural implications in Easy Language texts for migrants: Theoretical considerations and insights from practice in Germany and in Italy. *Trans-kom*, 15(2), 270-292.
- Beacco, J.-C., Little, D., & Hedges, C. (Eds.) (2014). L'integrazione linguistica dei migranti adulti: Guida per l'elaborazione di strategie e la loro attuazione. *Italiano LinguaDue*, 6(1), 1-37.
- Beacco, J.-C., Krumm, H.-J., Little, D., & Tahlgott, P. (Eds.) (2017). *The linguistic integration of adult migrants: Some lessons from research*. Berlin/Boston: de Gruyter.
- Cattani, P., & Sergio, G. (Eds.) (2018). *Comunicare cittadinanza nell'era digitale: Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*. Milano: FrancoAngeli.
- Chini, M., & Andorno, C. M. (Eds.) (2018). *Repertori e usi linguistici nell'immigrazione: Una indagine su minori allogliotti dieci anni dopo*. Milano: FrancoAngeli.
- Codó, E. (2008). *Immigration and bureaucratic control: Language practices in public administration*. Berlin/New York: de Gruyter.
- Codó, E. (2011). Regimenting discourse, controlling bodies: Disinformation, evaluation and moral categorization in a state bureaucratic agency. *Discourse & Society*, 22(6), 723-742.
- Cortelazzo, M. (2021). *Il linguaggio amministrativo: Principi e pratiche di modernizzazione*. Roma: Carocci.
- Cortelazzo, M., & Pellegrino, F. (2003). *Guida alla scrittura istituzionale*. Roma/Bari: Laterza.
- D'Agostino, M. (2017). L'italiano e l'alfabeto per i nuovi arrivati. *Testi e linguaggi*, 11, 141-156.
- Deiana, I. (2021). I test linguistici per l'integrazione e la cittadinanza: Alcune riflessioni sul caso italiano. *Italiano LinguaDue*, 13(1), 169-193.
- Deiana, I. (2022). *L'italiano L2 ad adulti nella scuola pubblica*. Firenze: Cesati.
- De Mauro, T. (2014). *Storia linguistica dell'Italia repubblicana dal 1946 ai nostri giorni*. Roma/Bari: Laterza.
- De Renzo, F. (2019). *Lingue, scuola, cittadinanza*. Firenze: Cesati.
- Doretto, B., & Ursini, F. (2004). L'amministrazione pubblica in rete. In P. D'Achille (Ed.), *Generi, architetture e forme testuali* (pp. 285-302). Firenze: Cesati.
- Favaro, G. (2016). L'italiano che include: La lingua per non essere stranieri. Attenzioni e proposte per un progetto di formazione linguistica nel tempo della pluralità. *Italiano LinguaDue*, 8(1), 1-12.
- Fondazione ISMU (Ed.) (2022). *Ventisettesimo rapporto sulle migrazioni 2021*. Milano: FrancoAngeli.
- Fioritto, A. (2009). *Manuale di stile dei documenti amministrativi*. Bologna: il Mulino.
- Fusco, F. (2017). *Le lingue della città: Plurilinguismo e immigrazione a Udine*. Roma: Carocci.
- Fusco, F. (2021a). *Plurilinguismo e inclusione: Uno studio sulle lingue parlate nelle scuole della città di Udine*. Pisa: ETS.
- Fusco, F. (Ed.) (2021b). *La valorizzazione del plurilinguismo: Una ricerca nelle scuole del Friuli Venezia Giulia*. Udine: Forum.
- IDOS (Ed.) (2022). *Dossier statistico immigrazione*. Roma: Centro Studi e Ricerche IDOS.
- ISTAT (Ed.) (2018). *Vita e percorsi di integrazione degli immigrati in Italia*. Roma: ISTAT.
- Lombardi, G. (2021a). Comprensione di testi istituzionali in italiano come L2: Una

- sperimentazione. In G. Fiorentino & C. Citraro (Edd.), *Percorsi didattici di alfabetizzazione: “Buone pratiche” per l’italiano L2 e L1* (pp. 39-52). Firenze: Cesati.
- Lombardi, G. (2021b). La leggibilità dei testi istituzionali italiani destinati agli stranieri. In M.E. Favilla & S. Machetti (Edd.), *Lingue in contatto e linguistica applicata: Individui e società* (pp. 199-214). Milano: Officinaventuno.
- Lombardi, G. (2022). *Capire i documenti. Strategie didattiche e linguistiche per agevolare la comprensione dei testi istituzionali in lingua seconda*. Firenze: Cesati.
- Lubello, S. (2014). *Il linguaggio burocratico*. Roma: Carocci.
- Machetti, S., & Siebetcheu, R. (2017). *Che cos’è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: il Mulino.
- Miglietta, A. (2015). L’immigrato, l’italiano e il burocrate. *Lingue e Linguaggi*, 16, 463-483.
- Minuz, F. (2005). *Italiano L2 e alfabetizzazione in età adulta*. Roma: Carocci.
- Minuz, F. (Ed.) (2022). *Literacy and second language learning for the linguistic integration of adult migrants*. Strasbourg: Council of Europe.
- Polselli, P. (2013). Comunicazione istituzionale scritta e multilinguismo. *Salute e Società*, 1, 110-131.
- Polselli, P., & Zanoni, G. (2009). La comunicazione istituzionale per i cittadini stranieri: pratiche di facilitazione e accesso all’informazione. In S. Cavagnoli, E. Di Giovanni & R. Merlini (Edd.), *La ricerca nella comunicazione interlinguistica: Modelli teorici e metodologici* (pp. 132-150). Milano: FrancoAngeli.
- Raso, T. (2005). *La scrittura burocratica: La lingua e l’organizzazione del testo*. Roma: Carocci.
- Rati, M. S. (2016). “Cose mai sentite e mai lette”: Gli immigrati di fronte al linguaggio burocratico italiano. *Carte di viaggio*, 9, 123-132.
- Romano, F. (2022). Linguaggio giuridico e giovani: L’esperienza dei laboratori di progettazione di contenuti semplificati per i testi online della pubblica amministrazione. *Italiano LinguaDue*, 14(2), 714-723.
- Sciumbata, F. (2022). *Manuale dell’italiano facile da leggere e da capire*. Firenze: Cesati.
- Sergio, G., & Argenziano, R. (2018). La comunicazione a stranieri nel sito del Comune di Milano. In P. Cattani & G. Sergio (Edd.), *Comunicare cittadinanza nell’era digitale: Saggi sul linguaggio burocratico 2.0* (pp. 81-107). Milano: FrancoAngeli.
- Vedovelli, M. (2010). *Guida all’italiano per stranieri: Dal Quadro Comune Europeo per le Lingue alla Sfida Salutare* (2^a ed.). Roma: Carocci.
- Vellutino, D. (2018). *L’italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*. Bologna: il Mulino.

