

GIULIA I. GROSSO¹, ANTONIETTA MARRA¹

Scritture digitali, lingua della pubblica amministrazione ed esercizio dei diritti di cittadinanza. Il caso *INPS per la Famiglia*²

Abstract

The creation of institutional pages on well-known social networks, and in particular the posting of instructions and news related to useful or necessary practices for citizens, represent an attempt by the institutions themselves to get closer to ordinary citizens through the use of a more understandable language. The linguistic uses that characterize both the posts of institutions and the responses of citizens revealed very interesting social and linguistic features. The written productions of web users highlight their doubts about the comprehension of institutional messages posted on the public pages, as well as the responses offered by the social media managers of the bodies themselves are attempts that can be classified as forms of *intra-linguistic mediation*, the result of a negotiation aimed at improving comprehensibility and understanding of the text.

In our proposal, we analyze these productions, an ideal data-set for a sociolinguistic and textual analysis that can offer intervention cues for strengthening citizens' reading skills, with the aim of improving their active and conscious participation in this area of social life. The reflections are based on the analysis of institutional posts published on the *INPS per la Famiglia* Facebook page and the related comments by users and managers of the page.

1. *Introduzione*

Dal 2000 la Legge 150/2000 (art. 1 c. 4) intitolata *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni* ha fissato le norme che gli uffici pubblici devono attuare per gestire l'informazione rivolta ai mezzi di comunicazione di massa (anche attraverso strumenti telematici) e la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti.

Uno degli scopi dichiarati di questa legge è favorire l'accesso ai pubblici servizi e rendere l'ITC (*Information Communication Technology*) fondamentale per la gestione di servizi, anche per quanto riguarda la relazione tra cittadini e settore pubblico, sia in termini di trasparenza dell'attività amministrativa sia di partecipazione

¹ Università di Cagliari.

² Il contributo è stato progettato e realizzato in modo condiviso da entrambe le autrici. Tuttavia sono da attribuire ad Antonietta Marra i paragrafi 1, 2 e 3 e a Giulia I. Grosso il paragrafo 4. Il paragrafo conclusivo è stato redatto da entrambe.

(vd. Bruno *et al.* 2005: 345; Bertelsmann Foundation 2002) e inclusione³. Dopo più di 20 anni sono molti i documenti legislativi e amministrativi⁴ che hanno continuato a fornire indicazioni in questo ambito, anche tenendo conto dell'evoluzione delle tecnologie e della crescita d'uso di internet nella comunicazione con i cittadini, non più solo a una via (in uscita o in entrata) ma anche in forma dialogica, con il web 2.0. In questa prospettiva gli spazi dei social network hanno rappresentato una grande innovazione e opportunità, come sottolinea Patroni Griffi nella sua premessa al *Vademecum Pubblica amministrazione e social media* del Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione (vd. MPA 2011), non solo ai fini della diffusione di informazioni ma anche per riuscire ad avvicinare la pubblica amministrazione (d'ora in poi PA) al cittadino: il Ministro parla, in quella premessa, di costruzione di una relazione di fiducia tra cittadino e PA e di atteggiamento di ascolto da parte di quest'ultima; di comunicazione della PA non più solo "verso", ma "con il cittadino". Processi e atteggiamenti utili a favorire, si conclude, collaborazione e cittadinanza attiva.

In questo nostro contributo intendiamo verificare quale sia il ruolo dei social media nella comunicazione della PA con i cittadini utenti. Lo faremo concentrando la nostra attenzione su uno dei social media gestiti dall'INPS, l'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale, quello dedicato alla famiglia.

Partendo dall'assunto che la creazione di pagine istituzionali sui social network (in particolare la pubblicazione di istruzioni e notizie relative a pratiche utili o necessarie per i cittadini) rappresenti un tentativo di avvicinarsi al cittadino comune attraverso l'uso di una lingua maggiormente comprensibile, ci siamo chieste se l'organizzazione dei contenuti e le forme linguistiche utilizzate siano più facilmente leggibili e comprensibili rispetto alle fonti di partenza e se le spiegazioni fornite dall'ente nelle interazioni con gli utenti aiutino a chiarire i dubbi di questi ultimi.

In sostanza quello che ci proponiamo di verificare è se le intenzioni dichiarate dall'istituzione per quanto riguarda l'uso dei social media nel rapporto con i suoi utenti trovino reale applicazione e, dunque, in sostanza, se l'uso di questi strumenti risponda all'impegno etico della PA nel processo di apertura e inclusione che essa dichiara di volere perseguire.

Per farlo abbiamo utilizzato sia strumenti che ci permettono un'analisi quantitativa sul grado di leggibilità e comprensibilità del testo⁵ (come l'indice GULPEASE)

³ Vd. a questo proposito le linee guida WAI (Web Accessibility Initiative) del World Wide Web Consortium (W3C) del 1999.

⁴ Tra questi, oltre alla Legge 150/2000 vale la pena citare almeno i documenti del Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione (MPA 2010; 2011) in cui sono fornite alcune linee guida per i siti Web della PA e per i social media e i vari documenti dell'AgID, l'Agenzia per l'Italia Digitale, in particolare quelli del 2021 e del 2022 che forniscono linee guida dei diritti per la cittadinanza digitale.

⁵ In merito a questo aspetto, ricordiamo che la PA ha avviato dagli anni Novanta (vedremo anche qui, in parte, con quanto successo) azioni volte a rendere più semplice e più chiara e trasparente la comunicazione con i cittadini. Per questioni di spazio non possiamo soffermarci sul lungo e lento processo attivato formalmente con il noto *Codice di stile* del 1993 del Dipartimento della Funzione pubblica

sia osservazioni di tipo qualitativo anche in una prospettiva interazionale. Queste ultime si rivelano particolarmente importanti per verificare la reale comprensione dell'utente (o la sua percezione di comprensione e comprensibilità), anche al di là della mera valutazione in termini numerici.

2. Accessibilità, leggibilità e comprensione. L'INPS e la pagina Facebook di INPS per la Famiglia

L'INPS, l'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (a oggi il principale gestore del sistema pensionistico obbligatorio pubblico, che si occupa anche dell'erogazione di sostegni al reddito, assistenziali e alla famiglia), come tutte le amministrazioni pubbliche, è tenuto a rispondere alle direttive per l'intera PA mirate a offrire spazi informativi telematici per quanto riguarda la fruizione esterna (quella, cioè, che permette al cittadino di recuperare informazioni e di interagire con l'ente), e lo ha fatto con diverse modalità. Oltre a un articolato sito⁶, infatti, propone anche pagine ufficiali su diversi social media:

- 4 pagine ufficiali su Facebook (d'ora in avanti Fb; *INPS Giovani*, *INPS per la Famiglia*, *INPS per i lavoratori migranti*, *INPS Credito e Welfare dipendenti pubblici*);
- 1 profilo Twitter;
- 1 profilo LinkedIn;
- 1 canale YouTube;
- 1 account Instagram.

Le diverse proposte online appaiono, nell'intenzione dell'ente, parzialmente diversificate sia nei contenuti sia anche nel target di utenti.

Per il nostro contributo ci siamo concentrate su una delle pagine Fb dell'ente, denominata *INPS per la Famiglia*, che ha lo scopo di proporre contenuti sulle varie prestazioni indirizzate, appunto, alle famiglie. La scelta è stata determinata anche

(pubblicato con Sabino Cassese Ministro della PA; vd. Presidenza del Consiglio dei Ministri 1994) e proseguito con molti altri documenti (vd., tra gli altri, Fioritto 1997; 2002; DFP 2002). Lo scopo di questi documenti è efficacemente sintetizzato nella premessa della Direttiva del 2002 (DFP 2002): “[...] tutti i testi prodotti dalle amministrazioni devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve e per rendere comunque trasparente l'azione amministrativa. [...] Oltre ad avere valore giuridico, [...] gli atti amministrativi hanno un valore di comunicazione e come tali devono essere pensati. Devono, perciò, essere sia legittimi ed efficaci dal punto di vista giuridico, sia comprensibili, cioè di fatto efficaci, dal punto di vista comunicativo.” Per approfondimenti rimandiamo ad alcuni dei tanti lavori che hanno trattato l'argomento: Piemontese (1999; 2013), Cortelazzo & Pellegrino (2002), Bombi (2013), Vellutino (2018), Cortelazzo (2021); De Mauro (2014; 2018), Pietrandrea (2021), Vedovelli (2021).

⁶ In questa sede non ci soffermeremo sull'analisi del sito web dell'INPS, se non per quelle sezioni che appaiono interessanti per un confronto con i dati del nostro corpus. Ricordiamo, comunque, che è dagli anni Novanta che sono stati sviluppati indicatori di qualità dei siti web, basati soprattutto su questioni di accessibilità e usabilità (vd. tra gli altri Nielsen 1993; RUR 2001; Bruno *et al.* 2005; Thai 2019).

dal fatto che questa pagina ha avuto una certa notorietà qualche anno fa (aprile 2019) in seguito a una serie di post altamente offensivi che il social media manager aveva rivolto a diversi utenti⁷. L'accaduto mise in luce in maniera macroscopica come una serie di problemi legati alla comunicazione online, e in particolare ai social media, potesse riguardare non solo utenti privati, ma anche account istituzionali gestiti, almeno nelle aspettative, da persone esperte di comunicazione e delegate ufficialmente dall'ente a tale compito.

La pagina Fb *INPS per la Famiglia* è stata creata il 20 gennaio 2014 e ha attualmente (al 29.08.2022) 753.151 follower. L'intento istituzionale della pagina è espresso nel box delle informazioni nel quale *INPS per la Famiglia* si presenta (fig. 1).

Figura 1

<p>Informazioni</p> <p>Informazioni di contatto e di base</p> <p>Trasparenza della Pagina</p> <p>Informazioni su INPS per la Famiglia</p>	<p>su INPS per la Famiglia</p> <p>Benvenuto. Questa è la pagina ufficiale Inps per la Famiglia. In questo spazio vengono fornite informazioni , comunicazioni e aggiornamenti sulle prestazioni a favore della Famiglia (maternità e paternità, congedi parentali, allattamento, ecc.).</p> <p>Per favorire l'ascolto della propria utenza, l'Inps ha creato questa pagina dove cittadini, lavoratrici, lavoratori e imprese possono interagire. Post e risposte nei commenti sono a cura dei funzionari dell'Ufficio Comunicazione Esterna che si avvalgono, in caso di questioni più complesse, della professionalità di esperti della materia della Direzione centrale Prestazioni a sostegno del reddito. In ogni caso le informazioni qui pubblicate non sono esaustive e non sostituiscono le fonti primarie che sono le leggi e, successivamente, le circolari ufficiali dell'Inps.</p> <p>Nel rispetto della social media policy Inps (consultabile sul sito www.inps.it al seguente percorso: Home > Inps Comunica> I Social network Inps > Social Media Policy), non potranno essere trattati casi personali o singole pratiche ne' potranno essere fornite date di pagamento delle singole prestazioni. Inoltre i dati personali eventualmente pubblicati dagli utenti verranno cassati, nel loro stesso interesse e nel rispetto della normativa sulla privacy.</p> <p>Non dimenticate mai che ciò che scrivete nei commenti può essere letto dai tutti. E buona navigazione</p>
---	---

Nel testo si evidenzia immediatamente che la pagina è uno spazio ufficiale di *INPS per la Famiglia*, dato non banale, visto che non è raro trovare gruppi Fb che hanno la stessa denominazione di account istituzionali. Ricordiamo che per segnalare che l'account risponde ufficialmente a quanto segnalato dalla denominazione è prevista la presenza di una spunta blu (vd. fig. 2) che affianca il nome della pagina e dell'account ad essa connesso, spunta che, nel nostro caso, è presente sull'account istituzionale di *INPS per la Famiglia* ma non in quello di un altro gruppo Fb che ha la stessa denominazione.

⁷ Rimandiamo all'articolo di Nadia Ferrigo su *La Stampa* del 18 aprile 2019.

Figura 2



Nel testo di presentazione sono immediatamente dichiarati gli scopi della pagina, ovvero fornire informazioni sulle prestazioni che l'INPS prevede per la famiglia, ma anche facilitare il contatto con gli utenti. All'interno del testo vengono richiamate anche la volontà di ascolto delle esigenze degli utenti e la possibilità di interagire con loro, rispondendo a dubbi e domande.

Non di minore interesse è la segnalazione che l'interazione che viene messa in atto si realizza con i funzionari degli uffici della Comunicazione Esterna (o chi è da loro supervisionato), che hanno a loro volta come referenti i responsabili della Direzione centrale: una dichiarazione apparentemente esplicita e chiara sulla ufficialità delle indicazioni pubblicate sulla pagina (es. *Questa è la pagina ufficiale di Inps per la Famiglia*) e sul coinvolgimento diretto della Direzione dell'INPS nella comunicazione della pagina. Tuttavia, ciò non impedisce al gestore della pagina di inserire nello stesso testo un vero e proprio *disclaimer* introdotto da una inequivocabile espressione avverbiale (*in ogni caso*), nel quale si sottolinea che le informazioni che potranno essere date sulla pagina non sono né esaustive né possono sostituire le fonti primarie (Leggi e Circolari ufficiali dell'INPS). Si aggiunge inoltre che casi personali non possono essere trattati.

Emerge con evidenza, quindi, l'incongruenza tra finalità dichiarate inizialmente e dichiarazione di esclusione di responsabilità successiva e si manifesta, attraverso queste indicazioni, il reale valore di uno strumento di comunicazione che, pur essendo ufficiale e istituzionale, viene limitato in queste funzioni rilevandone, di fatto, l'inaffidabilità. Con quel *disclaimer* ci si ritrova, dunque, nella situazione paradossale in cui il gestore di uno spazio ufficiale istituzionale dichiara non necessariamente attendibile quanto pubblicato, producendo una vera e propria (implicita) dichiarazione di auto-deresponsabilizzazione. Il gestore della pagina, pertanto, pur ufficialmente incaricato dall'Istituzione, in questo modo dichiara, di fatto, che l'INPS non è responsabile di quanto pubblicato.

Ci sembra particolarmente interessante, inoltre, che questo avvenga nonostante la comunicazione si realizzi in forma scritta, e dunque potenzialmente verificabile prima della sua pubblicazione, a dispetto del principio alla base del diritto moderno diventato popolare con il noto proverbio che ricorda che *scripta manent* al contra-

rio di quanto faccia la parola parlata. Oltre al paradosso della dichiarazione di una “responsabilità non responsabile”, dunque, appare evidente anche un altro elemento di debolezza della comunicazione dei social media: la forma scritta del social non ha la stessa validità ufficiale di altre forme scritte prodotte dall’Istituzione, includendo tra queste ultime non solo documenti ufficiali (leggi, decreti, circolari, ecc.) ma anche comunicazioni attraverso mail, pec o posta cartacea (ricevute dall’utente attraverso posta normale o assicurata).

Già sulla base di queste brevi osservazioni si definisce, a nostro avviso, una situazione problematica in relazione alla dichiarazione di intenti che ha spinto l’apertura della PA ai social media. Fin da questo brevissimo testo di presentazione, infatti, la PA rappresentata dalla pagina in questione appare più attenta all’autotutela che al già citato dialogo con il cittadino. A riprova di questo può forse essere anche utile ricordare che il testo che fornisce informazioni sulla pagina Fb non compare nella schermata iniziale aperta dall’utente, ma deve essere intenzionalmente ricercato in una delle voci del menu della Home Fb: rendere di maggiore accessibilità il testo in cui si dichiara la non completa affidabilità di quanto pubblicato sulla pagina Fb sarebbe preferibile e certamente eticamente più corretto, e eviterebbe che gli utenti considerino valide indicazioni fornite dalla pagina ma che valide potrebbero non essere.

Un’analisi più nel dettaglio del breve testo della fig. 1 mostra anche una certa mancanza di cura degli editor: sono infatti presenti piccoli refusi (spazio prima di una virgola, *Ufficio* anziché *Ufficio*, *ne’* anziché *né*) o scelte opinabili per l’uso del formato delle lettere (ad esempio per la sigla INPS, tutta in maiuscolo nel logo e nel nome della pagina ma con solo l’iniziale maiuscola nei messaggi richiamati dagli hashtag e all’interno del testo); elementi di poco conto, però decisamente disturbanti in una pagina istituzionale. Unico punto a favore sembra dunque essere il suo grado di leggibilità, che risulta avere un indice GULPEASE (Lucisano, Piemontese 1988) di 48 (vd. fig. 3), ed è dunque accessibile per utenti con diploma di scuola secondaria di secondo grado⁸.

⁸ <https://translatedlabs.com/leggibilit%C3%A0-del-testo>, però, per lo stesso testo dà come risultato: “Facilità del livello di lettura: HARD”. Per le indicazioni sulle variabili linguistiche considerate dall’indice GULPEASE vd. Lucisano, Piemontese (1988).

Figura 3

Indice di leggibilità		livello di difficoltà	
READ-IT Base		50,0%	
READ-IT Lessicale		90,7%	
READ-IT Sintattico		98,5%	
READ-IT Globale		86,8%	
Indice di leggibilità		livello di semplicità	
GULPEASE		48,0	
[+] [-] Caratteristiche estratte dal testo			
[-] Profilo di base			
Numero totale periodi:		12	
Numero totale parole (token):		233	
Lunghezza media dei periodi (in token):		19,4	
Lunghezza media delle parole (in caratteri):		5,7	
[-] Profilo lessicale			
Composizione del vocabolario			
Percentuale di lemmi appartenente al Vocabolario di Base (VdB):		69,9%	
Ripartizione dei lemmi riconducibili al VdB rispetto ai repertori d'uso:			
Fondamentale:		84,9%	
Alto uso:		12,8%	
Alta disponibilità:		2,3%	
Rapporto tipo/unità (calcolato rispetto alle prime 100 parole del testo):		0,690	
Densità Lessicale:		0,631	
[+] Profilo sintattico			

Lo strumento di leggibilità avanzato READ-IT⁹ conferma questo giudizio solo per alcuni dati specifici. Ad esempio, per quanto riguarda il lessico (vd. fig. 3) il vocabolario utilizzato rientra in quello fondamentale e di alto uso, ma altri valori segnalano la presenza di caratteristiche tipiche dei testi complessi come ad esempio un'alta densità lessicale indicata dal rapporto *token-type*. Sul piano sintattico (vd. fig. 4) le difficoltà sono da attribuire al numero medio di parole per proposizione e alla profondità media di strutture nominali complesse. Si noti ad esempio in (1) la presenza di una relativa (*che si avvalgono*) e di un ulteriore inciso interno alla relativa (*in caso di questioni più complesse*) oppure, in (2), la presenza della relativa sull'oggetto, nella quale è inserito anche un inciso (*che sono leggi e, successivamente, le circolari dell'Ufficio dell'Inps*) in un periodo già composto da due elementi congiunti (*non sono esaustive e non sostituiscono*).

- (1) Post e risposte nei commenti sono a cura dei funzionari dell'Ufficio Comunicazione Esterna che si avvalgono, in caso di questioni più complesse, della professionalità di esperti della materia della Direzione centrale Prestazioni a sostegno del reddito.

⁹ L'Indice READ-IT implementa un indice di leggibilità "avanzato" basato su analisi linguistica multi-livello del testo. Per maggiori indicazioni rimandiamo a Dell'Orletta *et al.* (2011).

- (2) In ogni caso le informazioni qui pubblicate non sono esaustive e non sostituiscono le fonti primarie che sono le leggi e, successivamente, le circolari ufficiali dell'Inps.

Figura 4

[-] Profilo sintattico	
"Misura" delle categorie morfo-sintattiche (%)	
Sostantivi:	22,7%
Nomi Propri:	9,9%
Aggettivi:	7,7%
Verbi:	12,0%
Congiunzioni:	4,7%
Coordinanti:	90,9%
Subordinanti:	9,1%
Struttura sintattica a dipendenze	
Articolazione interna del periodo:	
Numero medio di proposizioni per periodo:	1,583
Proposizioni principali vs subordinate (%)	
Principali:	90,9%
Subordinate:	9,1%
Articolazione interna della proposizione:	
Numero medio di parole per proposizione:	12,263
Numero medio di dipendenti per testa verbale:	2,579
"Misura" della profondità dell'albero sintattico:	
Media delle altezze massime:	6,583
Profondità media di strutture nominali complesse:	1,500
Profondità media di "catene" di subordinazione:	1,000
"Misura" della lunghezza delle relazioni di dipendenza (calcolata come distanza in parole tra testa e dipendente):	
Lunghezza media:	2,356
Media delle lunghezze massime:	6,667

I problemi rilevati nel breve testo che *INPS per la Famiglia* usa per presentare sé stessa sono un assaggio delle difficoltà di comunicazione di questa pagina Fb. Nei paragrafi che seguono abbiamo voluto osservare specifici aspetti di questa comunicazione attraverso l'analisi di alcuni post dei responsabili della pagina Fb e delle interazioni che ne sono scaturite con gli utenti.

3. Comunicazione mediata dal computer e interazionalità. Alcuni atti regolativi dell'interazione di INPS per la Famiglia

Sappiamo che la modalità di comunicazione mediata dal computer o altri *device* (da ora CMC; vd. tra gli altri Pistolesi 2004; Fiorentino 2013) è già di per sé più complessa di quanto possa essere lo scritto tradizionale (il cosiddetto *scritto-scritto prototipico* o *scritto-scritto*; cfr. Nencioni 1976; Bernardelli & Pellerey 1999). I molti lavori su questo tema (fra gli altri Lubello 2016; Palermo 2017; Pistolesi 2018) hanno già evidenziato diverse caratteristiche di questa complessità e anche alcune peculiarità date dall'ibridazione diamesica proprie della CMC. Per questa ibridazione la scrittura della CMC viene definita *liquida* (Fiorentino 2011) e vi si riconoscono incongruenze di registro e forme incoerenti rispetto alla tipicità del mezzo scritto (ad esempio la difficoltà d'uso di elementi deittici, che non rendono il testo autonomo rispetto al contesto di produzione; la scarsità di pianificazione testuale, ecc.), ma anche un uso non adeguato di forme nei diversi tipi di scrittura mediata (ad esempio l'estensione alla CMC dell'uso di abbreviazioni originariamente utilizzate negli sms a causa del numero ridotto di caratteri previsti che sono riproposte nelle mail anche di registro formale).

A queste peculiarità proprie della lingua della CMC si aggiunge, nella scrittura e nella comunicazione sui social network, una complessità tipica del web 2.0, cioè di quelle forme di comunicazione digitale di tipo dinamico, che prevedono e permettono l'interazione tra chi gestisce lo spazio digitale e gli utenti e tra gli utenti stessi. Un ulteriore accrescimento di complessità rispetto alla già articolata comunicazione del web 1.0, ipertestuale e semioticamente eterogenea.

La dimensione dell'interazione mediata porta con sé tutti i tratti di complessità dello scambio comunicativo con l'aggravio di una maggiore difficoltà nella risoluzione di eventuali *impasse* che più facilmente e più velocemente troverebbero un loro superamento nell'interazione faccia-a-faccia, non solo a causa degli elementi che marcano le differenze tra comunicazione focalizzata e non focalizzata o comunicazione sincrona e asincrona¹⁰, ma anche per la difficoltà di interazione tra soggetti che hanno meno probabilità di condividere esperienze e conoscenze di partenza rispetto a quanto accade a persone che condividono gli stessi spazi fisici.

La difficoltà di scambio sul web è evidenziata, tra le altre cose, dalla ricorrente necessità di regolare l'interazione attraverso messaggi *meta*. Nella pagina *INPS per la Famiglia* alcuni messaggi di questo tipo si presentano in maniera ricorrente.

Si veda ad esempio il messaggio presente nella prima parte della fig. 5 (subito dopo la data e l'orario della pubblicazione). Si tratta di un testo di tipo metacomunicativo che viene regolarmente pubblicato sopra i post che sono stati inseriti nella pagina Fb nei giorni precedenti e che hanno già ricevuto molti commenti. Il testo

¹⁰ L'interazione sincrona in presenza, infatti, permette di disambiguare elementi che possono restare ambigui nello scritto. Basti pensare alla giusta chiave di lettura di un messaggio che può essere suggerita non solo da segnali prossemici, cinesici e gestuali (che nello scritto digitale possono, anche se solo in parte, essere espressi attraverso *emoticon* ed *emoji*), ma anche dal volume della voce, dalla velocità di eloquio, ecc.

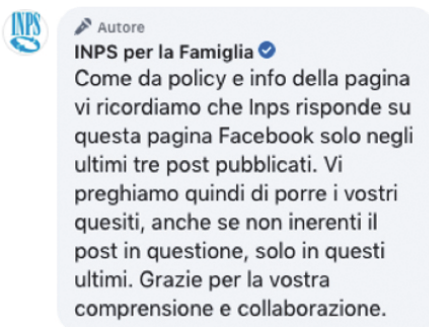
aggiunto all'originario messaggio principale segnala la chiusura del post pubblicato precedentemente ed è introdotto da una icona usata come richiamo di attenzione che è poi esplicitamente invocata anche con la scelta lessicale (*ATTENZIONE*) evidenziata dall'uso del maiuscolo.

Figura 5



L'aggiunta (in testa al post) di questo messaggio segnala che non è più possibile interagire al di sotto di quel post. L'informazione del blocco dei commenti, tuttavia, non è esplicita, ma deve essere inferita da un lato grazie alla pregressa conoscenza dei meccanismi dei post di Fb (cioè la conoscenza che un post "chiuso" non può ricevere commenti), dall'altra sulla base della seconda frase che compone questo avviso metacomunicativo. Proprio questa seconda sezione è, a nostro avviso, una richiesta interessante sul piano comunicativo. Da quanto proposto dal gestore della pagina Fb, il blocco dei commenti a un determinato post non nega all'utente di poter fare domande sui contenuti di quel post ma lo invita a farlo altrove. L'elemento sorprendente in termini di chiarezza e coerenza comunicativa è che questo *altrove* non è necessariamente un altro post aperto sullo stesso tema (visto quanto espresso nella seconda proposizione del messaggio *meta*: *Vi preghiamo di porre i vostri quesiti, anche se non inerenti al post, solo negli ultimi tre pubblicati*). Gli utenti, dunque, vengono invitati a chiedere le informazioni in spazi che possono essere dedicati (e spesso lo sono) ad altre tematiche; quindi, di fatto, a porre domande all'interno di uno scambio comunicativo *altro* che può essere del tutto incoerente con l'oggetto di interesse dell'utente. Si tratta, evidentemente, di una richiesta a violare una delle più basilari regole della comunicazione, cioè la massima di relazione del principio di cooperazione di Grice (1993). L'indicazione metacomunicativa del gestore della pagina Fb risulta, tuttavia, non del tutto efficace, forse anche per l'innaturale proposta di comunicazione incoerente sul piano tematico. La necessità, da parte sua (vd. fig. 6), di ricordare frequentemente all'interno dei commenti dei post chiusi (che però evidentemente non sempre vengono tecnicamente bloccati nell'aggiunta di commenti) che gli utenti riceveranno risposta solo se il loro commento sarà inserito sotto gli ultimi tre post pubblicati è la prova che l'invito a non considerare la pertinenza tematica del post è comunicativamente fallimentare.

Figura 6



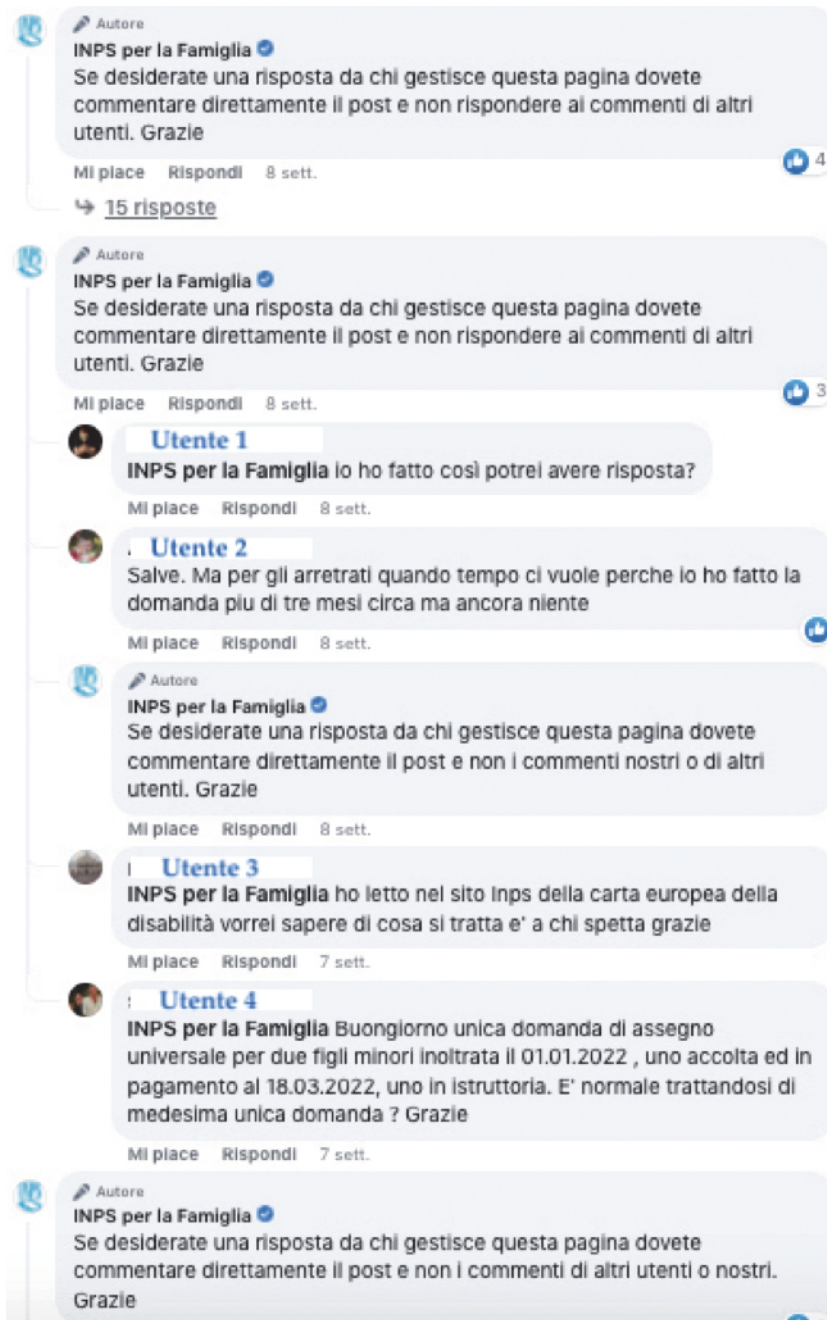
Non serve forse aggiungere che questo orientamento forzato di tutti i commenti degli utenti della pagina sugli ultimi post pubblicati produce spesso interazioni altamente incoerenti sul piano tematico, rendendo quindi decisamente meno chiara e lineare la comunicazione relativa ai post stessi.

Sono presenti sulla pagina anche molti altri atti linguistici indirizzati a regolare la comunicazione. Da un lato questo dato non meraviglia. Dal momento che la comunicazione avviene su una pagina istituzionale, è in qualche maniera prevedibile che la presenza di un regista (il gestore della pagina) determini una tipologia di interazione asimmetrica (Orletti 2000). Sono infatti ricorrenti i messaggi che forniscono indicazioni sulle modalità di interazione da seguire se si vuole ottenere risposta. Si vedano qui di seguito alcuni esempi (fig. 7) dai quali appare chiaro il ruolo dominante del gestore, il quale fa richiesta di *non commentare sotto i post di altri utenti*, prima seguendo tutte le norme di cortesia (vd. nel primo commento: *Vi preghiamo.... Grazie*), poi in forma più perentoria (usando ad esempio il modo imperativo, per di più con il verbo *dovere*) sia rispondendo ad un singolo utente (nel secondo commento) sia rivolgendosi a tutti (ultimo commento), ma usando una formula fissa che è quella attivata evidentemente in automatico per la gestione delle interazioni. Nel terzo commento, rivolto sempre allo stesso utente autore del commento precedente, si aggiunge anche una motivazione alle richieste dirette precedenti facendo riferimento alla netiquette che riguarda le pagine istituzionali e che prevede che gli utenti non dialoghino tra loro.

Figura 7



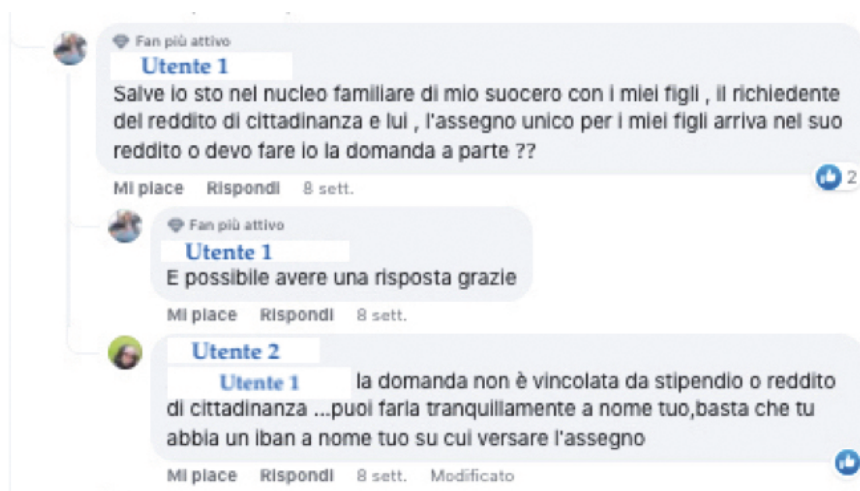
La ripetitività di questa raccomandazione non dà necessariamente gli esiti sperati. Evidentemente le modalità di interazione alla quale gli utenti sono abituati negli scambi Fb non istituzionali condizionano fortemente la comunicazione in questa pagina. Inoltre, le caratteristiche stesse della comunicazione nei social media, almeno nelle intenzioni, paritaria e inclusiva (vd. par. 1 e fig. 1), predispongono alla frequente insubordinazione comunicativa che si manifesta anche in maniera reiterata a dispetto delle indicazioni del supposto regista, come negli scambi riportati in fig. 8. In questa sequenza (post del 3 marzo 2022 sull'assegno unico familiare) gli utenti si ostinano a fare richieste sotto il commento in cui si dice che si avranno risposte solo se si commenta direttamente il post e non i commenti di altri utenti, e questo nonostante INPS, coerentemente, non risponda a quesiti e richieste di informazioni che non siano inseriti direttamente sotto il post.

Figura 8¹¹

¹¹ Le figure 8, 9 e 11, sebbene leggibili, sono di minore qualità rispetto alle altre. Ce ne scusiamo, ma non è stato possibile migliorarne la risoluzione.

D'altronde, anche il rispetto della norma interazionale indicata dal gestore della pagina non sempre dà esito positivo, come si vede nella sequenza riportata nella fig. 9. All'interno di questo scambio, il gestore non realizza la mossa richiesta per chiudere la coppia adiacente, che viene invece realizzata da un altro utente (Utente 2) che si sostituisce a *INPS per la Famiglia* nella risposta.

Figura 9



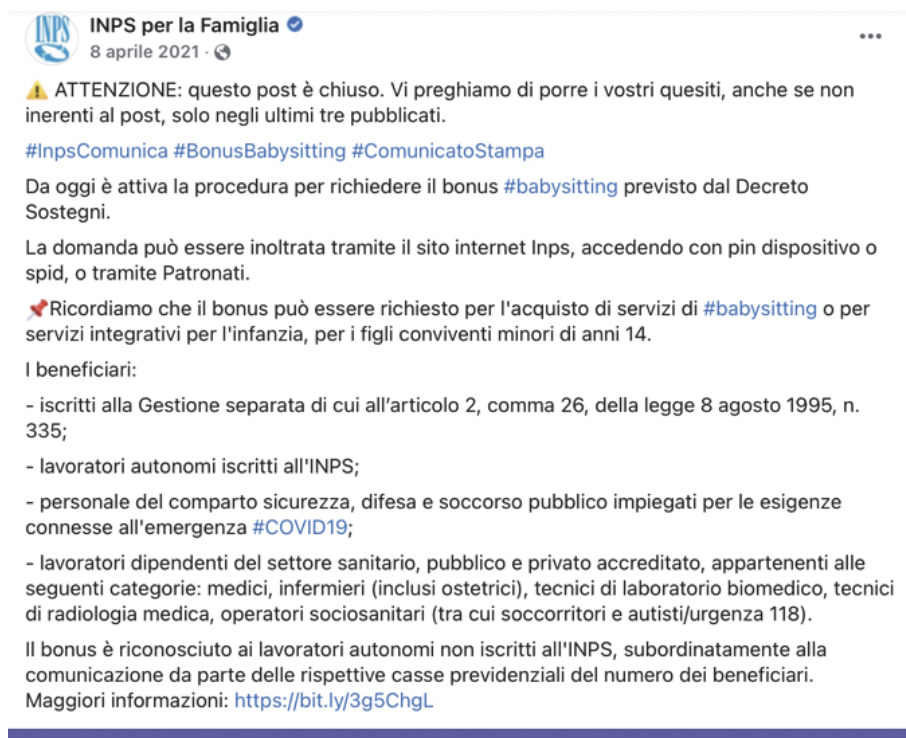
4. Analisi quantitativa e qualitativa dei post e dei commenti: un esempio sul post *Bonus baby-sitting*

La metodologia utilizzata nella nostra ricerca per l'analisi dei post è stata articolata in questa maniera:

- ogni post selezionato è stato analizzato attraverso lo strumento READ-IT per averne il dato quantitativo relativo alla leggibilità e comprensibilità;
- lì dove possibile, abbiamo confrontato i testi dei post presenti su Fb con comunicati o altri testi presenti sul sito dell'INPS;
- abbiamo poi selezionato alcuni commenti ai post evidenziando dinamiche interazionali, eventuali *impasse* comunicative e loro eventuale risoluzione.

In questo paragrafo proponiamo un esempio di analisi su un post specifico (vd. fig. 10) che informa sulla possibilità di richiedere il bonus baby-sitting per i figli minori di 14 anni e per una rosa limitata di categorie professionali (categorie maggiormente a rischio perché prive di tutele, come i lavoratori iscritti alla gestione separata e autonomi, e tutti coloro che sono coinvolti nella gestione sanitaria dell'emergenza COVID a vario titolo: operatori sanitari, tecnici di laboratorio, ecc.). Alla fine del post si rimanda a un link sul sito dell'INPS per maggiori informazioni.

Figura 10



INPS per la Famiglia ✓
8 aprile 2021 · 🌐

⚠️ **ATTENZIONE:** questo post è chiuso. Vi preghiamo di porre i vostri quesiti, anche se non inerenti al post, solo negli ultimi tre pubblicati.

[#InpsComunica](#) [#BonusBabysitting](#) [#ComunicatoStampa](#)

Da oggi è attiva la procedura per richiedere il bonus [#babysitting](#) previsto dal Decreto Sostegni.

La domanda può essere inoltrata tramite il sito internet Inps, accedendo con pin dispositivo o spid, o tramite Patronati.

📌 Ricordiamo che il bonus può essere richiesto per l'acquisto di servizi di [#babysitting](#) o per servizi integrativi per l'infanzia, per i figli conviventi minori di anni 14.

I beneficiari:

- iscritti alla Gestione separata di cui all'articolo 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335;
- lavoratori autonomi iscritti all'INPS;
- personale del comparto sicurezza, difesa e soccorso pubblico impiegati per le esigenze connesse all'emergenza [#COVID19](#);
- lavoratori dipendenti del settore sanitario, pubblico e privato accreditato, appartenenti alle seguenti categorie: medici, infermieri (inclusi ostetrici), tecnici di laboratorio biomedico, tecnici di radiologia medica, operatori sociosanitari (tra cui soccorritori e autisti/urgenza 118).

Il bonus è riconosciuto ai lavoratori autonomi non iscritti all'INPS, subordinatamente alla comunicazione da parte delle rispettive casse previdenziali del numero dei beneficiari. Maggiori informazioni: <https://bit.ly/3g5ChgL>

Bonus baby-sitting

EMERGENZA COVID-19



A livello quantitativo, l'analisi comparativa tra il post sulla pagina Fb e il comunicato al quale rimanda il link consente di affermare quanto segue, osservando sia i valori degli indici, sia la tabella relativa alle caratteristiche estratte dal testo:

- l'indice (di difficoltà) READ-IT BASE risulta molto più vicino al grado massimo di difficoltà nel testo pdf rispetto al testo del post (98,3 di difficoltà vs 45,7); dal punto di vista del numero totale dei periodi, il post presenta 10 periodi, mentre il comunicato ne presenta 6. Il testo del post è quindi un testo più frammentato, come si osserva anche dalla disposizione grafica del testo (in forma di elenco). La lunghezza media dei periodi risulta poi molto più elevata nel comunicato rispetto al post (35,6 vs 19,6);
- l'indice READ-IT LESSICALE è di 88,5 per il testo del comunicato vs 99,5 per il post. Dal punto di vista delle caratteristiche, la percentuale di lemmi apparte-

- nenti al vocabolario di base è più alta nel comunicato che nel post, ma, rispetto ai repertori d'uso, il lessico fondamentale nel comunicato è rappresentato dal 67% dei lemmi, mentre nel post ben dal 72,1%;
- l'indice READ-IT SINTATTICO evidenzia un numero medio di proposizioni per periodo molto più alto nel caso del comunicato (2,667 vs 1,4 del post su Fb). All'interno del post sulla pagina Fb sono presenti più frasi principali e una percentuale minore di frasi subordinate (rispettivamente 85,7% e 14,3%) mentre nel comunicato le principali sono il 71,4% e le subordinate 28,6%.
 - infine, l'indice READ-IT GLOBALE evidenzia una difficoltà del 100% per entrambi i testi.

I due testi quindi presentano effettivamente differenze che riguardano soprattutto:

- l'organizzazione delle informazioni: nel post su Fb esse sono organizzate in forma di elenco;
- la sostituzione di termini specifici, come *beneficiari* al posto di *categorie di aventi diritto*;
- il livello di esplicitezza delle informazioni, che però caratterizza in punti diversi entrambe le forme di comunicazione: sul post di Fb è presente immediatamente (al secondo capoverso) la modalità di presentazione della domanda (*la domanda può essere inoltrata tramite il sito internet Inps, accedendo con pin dispositivo o spid, o tramite Patronati*), mentre nel comunicato è dettagliato il percorso da seguire sul sito per poter inoltrare la domanda; vi è invece un maggior grado di dettaglio sul post di Fb nella definizione delle categorie dei beneficiari, mentre nel comunicato tale informazione non è presente.

4.1 I commenti al post

Sono stati poi selezionati alcuni fra i commenti al post.

Fra i 21 commenti selezionati, 12 sono stati postati da utenti e 9 dal gestore della pagina *INPS per la Famiglia*. Gli atti linguistici più rappresentati da parte degli utenti sono le richieste di informazioni/chiarimenti, le lamentele e le proteste con contenuti di tipo metacomunicativo¹²; mentre i commenti del gestore della pagina contengono risposte informative, atti di scusa e rimandi, oltre a testi con funzione metacomunicativa, come osservato anche sopra (par. 3).

4.1.1 Pertinenza, informatività e metacomunicazione

A proposito degli aspetti metacomunicativi si veda il primo commento dell'Utente 1 nella fig. 11. Qui l'utente pone una domanda specifica alla quale l'INPS non dà risposta diretta rimandando a un'altra pagina Fb che appare non pertinente per la risoluzione della questione sollevata.

L'Utente 1 segnala l'incongruenza della risposta ricevuta dal gestore della pagina e nell'interazione si inseriscono due altri utenti con commenti metacomunica-

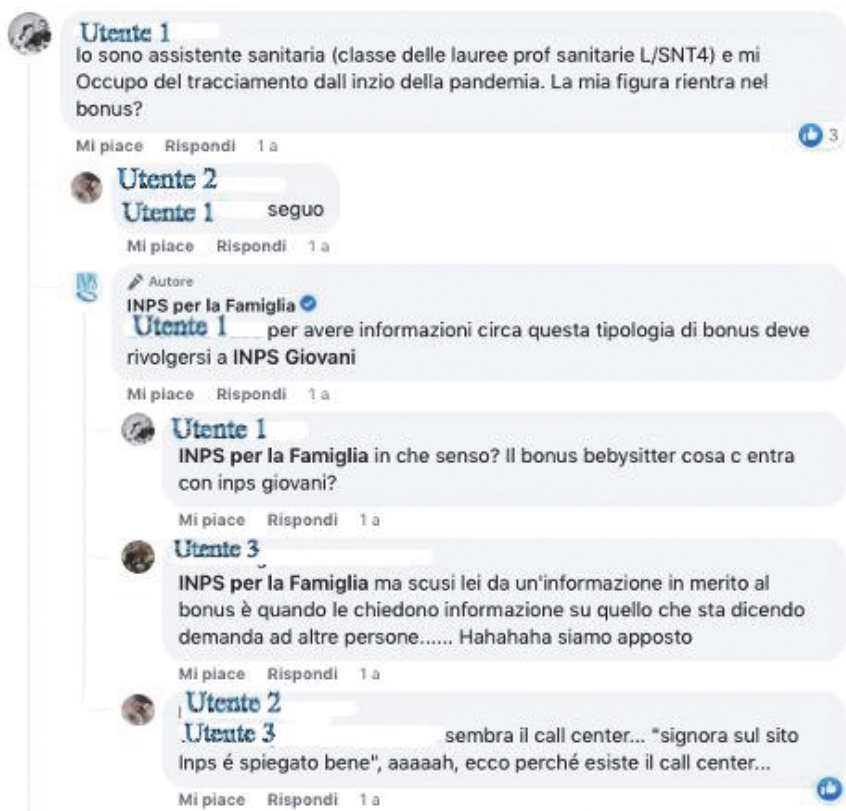
¹² Per *proteste con contenuti di tipo metacomunicativo* si intende commenti che contengono indicazioni sulla scarsa/nulla efficacia dell'azione comunicativa dei post istituzionali e dei relativi commenti.

tivi. Essi evidenziano l'inefficacia del servizio offerto attraverso una comparazione con forme di supporto ugualmente inefficaci (*call center*) che demandano ad altri la produzione di comunicazioni informative di cui i redattori della pagina dovrebbero, invece, assumersi la responsabilità.

Viene segnalata incongruenza anche fra quanto affermato nelle risposte fornite sulla pagina social e quanto affermato sul sito e si rimanda a una terza forma di contatto dell'utente con l'istituzione, ovvero il call center (più volte citato nei commenti).

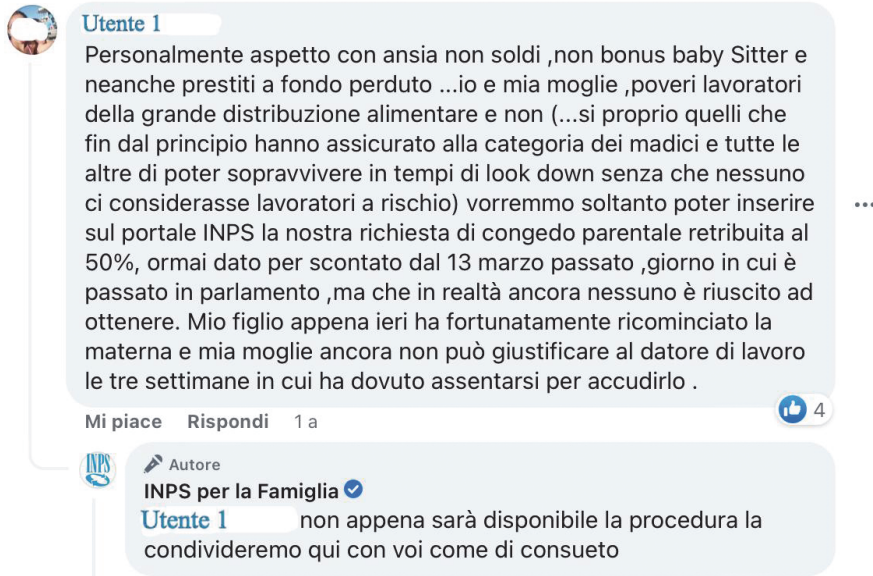
Il commento del gestore della pagina si caratterizza quindi per la violazione delle massime di relazione e di qualità formulate da Grice (1993) che chiedono di fornire contributi pertinenti e veritieri. Il post originario della pagina, infatti, dovrebbe aver fornito un'informazione veritiera, ma dai commenti successivi (si veda il commento dell'Utente 2, ad esempio) appare chiaro che l'informazione ricevuta non viene considerata credibile. Peraltro, l'uso dell'ironia nei post dell'Utente 2 dimostra che è stato minato il rapporto di fiducia tra il gestore della pagina, o più in generale, l'istituzione INPS (dal momento che si afferma che anche le risposte fornite dal call center istituzionale sono tautologiche e non chiare) e che l'utente pare avere la sensazione di non poter fruire di una comunicazione chiara e univoca.

Figura 11



Il secondo commento analizzato (fig. 12), apparentemente non pertinente con il post, consiste in un vero e proprio atto di protesta implicita.

Figura 12



Utente 1

Personalmente aspetto con ansia non soldi ,non bonus baby Sitter e neanche prestiti a fondo perduto ...io e mia moglie ,poveri lavoratori della grande distribuzione alimentare e non (...si proprio quelli che fin dal principio hanno assicurato alla categoria dei madici e tutte le altre di poter sopravvivere in tempi di look down senza che nessuno ci considerasse lavoratori a rischio) vorremmo soltanto poter inserire sul portale INPS la nostra richiesta di congedo parentale retribuita al 50%, ormai dato per scontato dal 13 marzo passato ,giorno in cui è passato in parlamento ,ma che in realtà ancora nessuno è riuscito ad ottenere. Mio figlio appena ieri ha fortunatamente ricominciato la materna e mia moglie ancora non può giustificare al datore di lavoro le tre settimane in cui ha dovuto assentarsi per accudirlo .

Mi piace Rispondi 1 a  4

Autore
INPS per la Famiglia ✓
Utente 1 non appena sarà disponibile la procedura la condivideremo qui con voi come di consueto

Pur avendo omesso la lamentela, è chiara la causa del malcontento dell'Utente 1: la scelta di non includere tra i beneficiari del bonus altre categorie (che, al pari di quelle inserite nell'elenco dei beneficiari del bonus, hanno di fatto garantito la sopravvivenza ai cittadini italiani durante il periodo della pandemia) è il comportamento ritenuto non accettabile, ingiusto. Tuttavia, conoscendo l'indicazione normativa e sapendo che al bonus non può avere accesso, l'utente sposta la sua protesta su un altro oggetto: il non avere ancora avuto possibilità di accedere alla procedura che permette di ottenere il congedo parentale retribuito.

La mossa di risposta di INPS al commento dell'Utente 1 evidenzia l'assoluta mancanza di volontà di cogliere e/o rispondere alla protesta implicita. Non viene infatti utilizzata nessuna mossa di attenuazione che tenti di segnalare empatia e comprensione per l'interlocutore, ma viene sinteticamente segnalato che la pagina pubblicherà informazioni per la procedura non appena queste saranno disponibili. Il gestore della pagina INPS non ritiene opportuno segnalare esplicitamente all'interlocutore che la procedura è ancora inattiva ed è per quel motivo che i tentativi dell'utente sul sito INPS sono andati a vuoto. La risposta fornita sembra piuttosto una risposta automatica che il gestore della pagina inserisce in più occasioni sotto i commenti per i quali non ha una risposta immediata o la cui elaborazione necessita di più tempo.

La reazione di INPS, quindi, presenta vari impliciti e non risponde pienamente ad alcune delle massime del principio di cooperazione.

4.1.2 Cortesia linguistica

Non sempre però il gestore Fb manca di sensibilità comunicativa nelle sue interazioni, come è possibile osservare nell'esempio successivo (fig. 13, commento all'Utente 1) nel quale INPS segnala, nella mossa di chiusura della sua prima risposta, un'attenzione empatica nei confronti dell'utente attraverso l'uso di un atto di scuse (*ci dispiace*). Attenzione ed empatia che immediatamente dopo mancano del tutto quando l'utente, forse incoraggiata dall'atto di gentilezza precedente, incalza con una serie di dubbi e domande.

Il secondo commento di INPS sembra infatti non rispondere al principio di cortesia e senz'altro minaccia la faccia (positiva, almeno) dell'utente. La frase *Deve sapere lei a che categoria appartiene*, senza l'uso di nessun attenuatore, sembra decisamente che nasconda un implicito poco cortese.

Rimanda all'utente la responsabilità di individuare la categoria alla quale ascrivere, evidenziando in questo modo che le informazioni fornite nel post, benché presentate in forma di elenco esaustivo, non forniscono in realtà informazioni complete, ma richiedono un ulteriore sforzo di ricerca delle informazioni sul sito da parte dell'utente, sforzo che peraltro si evince già compiuto dall'utente in questione (*Il vostro sito, tra le categorie indicate, parla di lavoro parasubordinato all'interno di un'azienda, io invece, che sono dipendente, sono soltanto un subordinato*).

Nel secondo commento dell'Utente 1 si evidenzia quindi una richiesta di chiarimento proprio in merito alla comprensibilità della definizione del lavoratore all'interno di una categoria nel linguaggio specialistico giuslavoristico, un problema che sembra, quindi, di tipo lessicale.

Il gestore della pagina Fb, tuttavia, fornisce un elemento informativo utile nell'ultima parte del messaggio, rispondendo implicitamente alla richiesta di chiarimento dell'utente.

Figura 13

Utente 1
 Buonasera, io sono impiegata di un'agenzia assicurativa (servizio rimasto sempre aperte per legge nonostante il colore della regione), ho provato a fare domanda per il bonus baby Sitter ma non ho trovato la mia categoria dall'elenco predisposto per richiedere tale bonus. Ho sbagliato qualcosa o la mia categoria non è prevista? Grazie in anticipo

Mi piace Rispondi 1 a

La modalità selezionata è Più pertinenti, pertanto alcune risposte potrebbero essere state escluse.

Autore
INPS per la Famiglia ✓
 . **Utente 1** ... le categorie sono solo quelle indicate nel post. Ci dispiace

Mi piace Rispondi 1 a

Utente 1
INPS per la Famiglia Buongiorno, quindi mi confermate che la mia categoria non è prevista? Richiedo per maggiore sicurezza. Il vostro sito, tra le categorie indicate, parla di lavoro parasubordinato all'interno di un'azienda, io invece, che sono dipen... **Altro...**

Mi piace Rispondi 1 a

Autore
INPS per la Famiglia ✓
 . **Utente 1** ... Deve sapere lei a che categoria appartiene, se non è elencata nella scheda del servizio allora non può richiederlo, ci dispiace. I lavoratori dipendenti possono richiedere il congedo straordinario.

4.1.3 Domande inevase, tecnicismi, rimandi esterni

Nei commenti successivi si evidenzia ancora una volta una richiesta di chiarimento da parte di un'utente, relativa questa volta a un documento reperibile solo consultando link esterni alla pagina INPS. Nel primo commento di risposta di INPS si evidenzia l'uso diffuso di un linguaggio ricco di tecnicismi (*la normativa vigente sul lavoro occasionale*) e il riferimento a un documento la cui conoscenza non è scontata per l'utente (*il libretto famiglia*). Il risultato è un'evidente mancanza di comprensibilità della risposta del gestore della pagina, come viene segnalato dall'utente stessa (*cioè cosa significa scusate non riesco a capire*) che alla richiesta di chiarimento aggiunge un atto di scuse per la propria incapacità a comprendere quanto affermato dal gestore.

I commenti degli utenti che segnalano incomprensibilità di quanto chiarito/affermato dalla pagina social sono molteplici e ricorrenti, a conferma della difficoltà

di gestire, come si diceva, un mezzo nato per essere *vicino agli utenti* e caratterizzato dall'uso di un linguaggio accessibile, ma al contempo distante perché impossibilitato a fornire informazioni che riguardino situazioni relative ai singoli utenti.

Come si nota nel commento finale proposto nella fig. 14, poi, *INPS per la Famiglia* chiarisce (pur senza fornire riferimenti precisi) che per *normativa vigente* si intende la normativa sul lavoro, ma allo stesso tempo ribadendo che ciò ricade nelle competenze di altri e non del gestore della pagina.

Figura 14

Utente 1
Salve ma il bonus baby sitter può essere richiesto anche se i bambini vengono tenuti da un parente? Ho letto l'informativa ma non viene specificato nulla grazie

Mi piace Rispondi 1 a

La modalità selezionata è Più pertinenti, pertanto alcune risposte potrebbero essere state escluse.

INPS Autore
INPS per la Famiglia ✓
Utente 1 Per queste info deve fare riferimento alla normativa vigente sul lavoro occasionale, come da libretto famiglia.

Mi piace Rispondi 1 a

Utente 1
INPS per la Famiglia cioè cosa significa scusate non riesco a capire

Mi piace Rispondi 1 a

INPS Autore
INPS per la Famiglia ✓
Utente 1 c'è una normativa sul lavoro che regola questi aspetti e di cui questa pagina non si occupa nello specifico

Mi piace Rispondi 1 a

5. Conclusioni

Siamo partite dall'ipotesi che l'apertura di una pagina Fb di un ente amministrativo abbia lo scopo di rendere più facile ed efficace la comunicazione tra la pubblica amministrazione e i suoi utenti anche nel caso di richieste di aiuto e informazioni.

In particolare, vista l'esistenza e la possibilità di gestire delle comunicazioni anche attraverso i portali del web 2.0, la nostra ipotesi è che la scelta dell'INPS di promuovere l'interazione con l'utenza attraverso una pagina Fb sia determinata dal fatto che l'uso di questo social sia ritenuto diffuso tra gli utenti: l'ente presume,

dunque, che le interazioni che si realizzeranno su questa pagina possano seguire le procedure a cui gli utenti sono abituati su Fb anche per scambi con soggetti privati e non istituzionali.

I dati finora raccolti e analizzati ci mostrano che, se questo è lo scopo di questa pagina, i risultati sono decisamente migliorabili.

Al di là degli scambi comunicativi andati a buon fine, ci sono molti aspetti nella gestione della pagina che andrebbero rivisti:

- le informazioni proposte nella pagina Fb non sono ritenute ufficiali al pari dei documenti e delle indicazioni del sito INPS. Il gestore della pagina dovrebbe poter dare indicazioni da ritenersi valide anche per le procedure per le quali gli utenti cercano informazioni. L’auto-disconoscimento della validità di quanto viene proposto nei post e nelle risposte di INPS si configura come un vero e proprio atto di sollevamento di responsabilità che appare poco professionale per una pagina istituzionale (perché tale è questa pagina fb, come ricorda spesso il gestore nei meta-commenti). La comunicazione scritta del gestore della pagina, dunque, dovrebbe essere specifica e responsabile, e non violare le massime conversazionali di Grice (1993), al contrario di quanto è stato evidenziato dagli esempi;
- lo scambio interazionale evidenzia, in diversi casi, la mancata risoluzione del problema (mancate risposte, mancate specificazioni a risposte, impliciti, mancate segnalazioni su casi specifici). Alcuni di questi problemi potrebbero essere risolti permettendo l’analisi dei singoli casi personali. D’altronde, il problema della privacy invocato dal gestore della pagina a giustificazione di questo comportamento potrebbe forse essere superato, visto che sono gli utenti stessi a richiedere informazioni sui loro casi personali. Inoltre, l’eventuale attivazione del servizio di messaggistica (privata) partendo dalla pagina aiuterebbe a gestire casi specifici mantenendo la privacy degli utenti;
- ci sono diversi casi in cui è chiaro che la pagina Fb non risolve alcuni dei problemi fondamentali della scrittura burocratico-amministrativa, ovvero:
 - a. l’uso di termini specialistici che non sempre appaiono chiari agli utenti (vedi ad esempio i commenti in cui si chiedono chiarimenti su cosa si intenda per *lavoro parasubordinato*; vd. fig. 13);
 - b. i rimandi a *scatola cinese* tipici dei testi giuridico-amministrativi, con richiami a leggi, normative, documenti precedenti, i cui contenuti specifici potrebbero, tra l’altro, facilmente essere inseriti esplicitamente nel testo che si propone agli utenti;
 - c. l’utilizzo di risposte preconfezionate che danno quasi la sensazione di interagire con un chatbot;
 - d. questioni di cortesia linguistica: si segnala la presenza di molteplici impliciti; spesso la mancanza di modalizzatori (attenuatori), con l’attribuzione all’utente della mancata comprensione di una determinata istruzione/indicazione.

Per quanto riguarda l’efficacia di questo servizio, certamente non è pari all’interazione in presenza nelle sedi INPS che continua ad apparire più incisiva e credibile.

L'intento perseguito, ovvero avvicinare l'istituzione al cittadino tramite una forma di comunicazione immediata, sembra non essere raggiunto o raggiunto solo in minima parte. Il rapporto di vicinanza, non basato sulla reale risoluzione di problemi degli utenti, non si consolida; piuttosto, la pagina sembra offrire l'immagine di una comunicazione istituzionale frammentata e dispersa in più rivoli, in un quadro caratterizzato dalla mancanza di coerenza.

L'analisi delle interazioni ci spinge anche a parlare di nuovi analfabetismi riflettendo sulle competenze che devono essere possedute dal cittadino-ricevente, fruitore della pagina social, per poter raggiungere il suo obiettivo informativo. Gli si richiede non solo capacità di leggere e comprendere i testi dei post, ma anche capacità di orientarsi all'interno di siti la cui architettura risulta alquanto complessa; capacità di non violare le regole della netiquette, alla quale tante volte il gestore della pagina si appella; capacità di verificare e comparare le fonti, con una *triangolazione* di informazioni la cui gestione allontana il cittadino all'istituzione, anziché avvicinarlo. Insomma, tutte quelle competenze chiamate in gioco nel nuovo concetto di *literacy* che ha ormai sostituito il concetto tradizionalmente inteso (Mineo & Amendola 2018).

Bibliografia

AgID-Agenzia per l'Italia Digitale. 2021. *Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione. Aggiornamento 2021-2023*, https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/piano_triennale_per_linformatica_nella_pubblica_amministrazione_2021-2023.pdf

AgID-Agenzia per l'Italia Digitale. 2022. *Guida dei diritti di cittadinanza digitali*, https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/guida_riepilogo_diritti_cittadinanza_digitale_03-2022-acc.pdf

Bernardelli, Andrea & Pellerey, Roberto. 1999. *Il parlato e lo scritto*. Milano: Bompiani.

Bertelsmann Foundation. 2002. *E-government-connecting efficient administration and responsive democracy*, www.begix.de.

Bombi, Raffaella (a cura di). 2013. *Manuale di comunicazione istituzionale e internazionale*. Roma: Il Calamo.

Bruno, Giuseppe, Esposito, Emilio, Mastroianni, Michele & Vellutino, Daniela. 2005. Analysis of public e-procurement web site accessibility. *Journal of Public Procurement* 5(3). 344-366, <https://doi.org/10.1108/JOPP-05-03-2005-B003>.

Cortelazzo, Michele. 2021. *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*. Roma: Carocci.

Cortelazzo, Michele A. & Pellegrino, Federica. 2002. 30 regole per scrivere testi amministrativi chiari. In Pellegrino, Federica (a cura di), *Guida agli Enti Locali* 20. 25-35, <http://www.maldura.unipd.it/buro/trentaregole.html>.

De Mauro, Tullio. 2014. *Storia linguistica dell'Italia repubblicana dal 1946 ai giorni nostri*. Bari: Laterza.

De Mauro, Tullio. 2018. *L'educazione linguistica democratica*. Bari: Laterza.

- Dell'Orletta, Felice & Montemagni, Simonetta & Venturi Giulia. 2011. READ-IT: Assessing readability of Italian texts with a view to text simplification. In Norman Alm (ed.), *Proceedings of the Workshop on Speech and Language Processing for Assistive Technologies (SLPAT 2011)*, 373-83. Edinburgh: Association for Computational Linguistics, <http://aclweb.org/anthology/W/W11/W11-2308.pdf>.
- DFP 2002 = Dipartimento della Funzione Pubblica per l'efficienza delle amministrazioni. 2002. *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi. A tutte le Pubbliche amministrazioni*, <https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/16872.pdf>.
- Ferrigo, Nadia. 2019. *Se si fa i selfie con le orecchie da coniglio può anche chiedere un pin*. Le rispostacce dell'INPS diventano un caso sul Web. In *La Stampa* 18 aprile 2019, <https://www.lastampa.it/cultura/2019/04/18/news/se-si-fa-i-selfie-con-le-orecchie-da-coniglio-puo-anche-chiedere-un-pin-le-rispostacce-dell-inps-diventano-un-caso-sul-web-1.33696199/>.
- Fiorentino, Giuliana. 2011. Scrittura liquida e grammatica essenziale. In Cardinale, Ugo (a cura di), *A scuola d'italiano a 150 anni dall'Unità*, 219-241. Bologna: Il Mulino.
- Fiorentino, Giuliana. 2013. *Frontiere della scrittura. Lineamenti di Web Writing*. Roma: Carocci.
- Fioritto, Alfredo (a cura di). 1997. *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio*. Bologna: Il Mulino.
- Fioritto, Alfredo (a cura di). 2002. *Il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo [del Ministero dell'Economia e delle finanze]*. Roma: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Grice, H. Paul. 1993. *Logica e conversazione*. Bologna: Il Mulino.
- Lubello, Sergio (a cura di). 2016. *L'-etaliano. Scriventi e scritture nell'era digitale*. Firenze: Cesati.
- Lucisano, Pietro & Piemontese, Maria E. 1988. GULPEASE: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana. *Scuola e Città* 29(1). 110-124.
- Mineo, Simona & Amendola, Manuela. 2018. *I low skilled in literacy. Profilo degli adulti italiani a rischio di esclusione sociale*. Roma: INAPP.
- Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. 2009. *Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino*, <https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/26-11-2009/direttiva-n-8-2009>.
- MPA 2010 = Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione. 2010. *Linee guida per i siti web della P.A.*, https://www.iccu.sbn.it/export/sites/iccu/documenti/linee_guida__26luglio2010.pdf.
- MPA 2011 = Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione. 2011. *Vademecum Pubblica amministrazione e social media*, https://docs.google.com/file/d/0B-9LwViHbVWkZXJCT0h5cXNMR3M/edit?pli=1&resourcekey=0-81Ii47MqGB5fL-C7e_rwntg.
- Nencioni, Giovanni. 1976. Parlato-parlato, parlato-scritto, parlato-recitato. *Strumenti Critici* 10. 1-56.
- Nielsen, Jakob. 1993. *Usability engineering*. Boston, MA: Academic Press.
- Orletti, Franca. 2000. *La conversazione diseguale. Potere e interazione*. Roma: Carocci.
- Palermo, Massimo. 2017. *Italiano scritto 2.0*. Roma: Carocci.

- Piemontese, Maria E. 1996. *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Napoli: Tecnodid.
- Piemontese, Maria E. 1999. La comunicazione pubblica e istituzionale. In Gensini, Stefano (a cura di), *Manuale della comunicazione. Modelli semiotici, linguaggi, pratiche testuali*, 315-342. Roma: Carocci.
- Piemontese, Maria E. 2013. Aspetti linguistici della semplificazione e leggibilità di testi di interesse pubblico e istituzionale. In Bombi (a cura di), 237-253.
- Pietrandrea, Paola. 2021. *Comunicazione, dibattito pubblico, social media. Come orientarsi con la linguistica*. Roma: Carocci.
- Pistoiesi, Elena. 2004. *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS*. Padova: Esedra.
- Pistoiesi, Elena. 2018. L'italiano in rete: usi, varietà e proposte di analisi. *AggiornaMenti* 13. 17-26.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. 1994. *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali si studio*, Roma: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- RUR 2001 = RUR. Rete Urbana delle Rappresentanze. 2001. *Le Città Digitali in Italia – Rapporto 1999-2000*. Milano: Franco Angeli.
- Thai, Khi V. (ed.) (2019 < 2009), *International handbook of public procurement*. London: Routledge.
- Vedovelli, Massimo. 2021. Note sulla lingua delle istituzioni al tempo della pandemia. In Bombi Raffaella (a cura di), *La comunicazione istituzionale ai tempi della pandemia. Da sfida a opportunità*, 75-108. Roma: Il Calamo.
- Vellutino, Daniela. 2018. *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*. Bologna: Il Mulino.
- W3C 1999 = World Wide Web Consortium. 1999. *Web content accessibility guidelines 1.0. W3C Recommendation*, <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505/>.