

SONO UN DONATORE, JA OF NEE?

UN'ANALISI CONTRASTIVA LINGUISTICA DI TESTI GOVERNATIVI
DEI MINISTERI DELLA SANITÀ OLANDESI E ITALIANI



Campagna nazionale su donazione e
trapianto di organi, tessuti e cellule



Tesi di Master

Studente: Marleen de Sterke
Matricola: 3359875
Data: Giugno 2015
Facoltà: Facoltà di Lettere
Master: Lingua e Cultura Italiana
Programma: Comunicazione Interculturale (ICCM)
Relatori: Prof.ssa M. Pinto
Prof. M. Brera

Indice

Riassunto	3
Ringraziamenti	4
Prefazione	5
1. Parte introduttiva	6
1.1. L'argomento	6
1.2. Lo scopo della ricerca	7
1.3. La domanda di ricerca	9
2. Quadro teorico	11
2.1. La comunicazione pubblica	11
2.2. Generi	14
2.2.1. <i>Testi persuasivi</i>	14
2.2.2. <i>Caratteristiche dei testi persuasivi</i>	15
2.2.3. <i>Testi informativi</i>	16
2.2.4. <i>Caratteristiche dei testi informativi</i>	16
2.3. Culture a confronto	17
2.3.1. <i>Strategie non-linguistiche</i>	17
2.3.3. <i>Strategie linguistiche</i>	18
3. Domande specifiche e ipotesi	24
3.1. Domande specifiche	24
3.2. Ipotesi	26
4. Metodo	27
4.1. Corpus	27
4.1.1. <i>Il corpus olandese</i>	29
4.1.2. <i>Il corpus italiano</i>	30
4.2. Modello di analisi linguistica. Il testo come una costruzione.	32
5. Risultati	35
5.1. Primo piano: i muri	35
5.2. Secondo piano: il cemento	40
5.3. Terzo piano: i mattoni	43
6. Discussione	49
7. Conclusione	54
8. Bibliografia	56

Riassunto

In deze scriptie zijn de linguïstische verschillen tussen teksten van de Nederlandse en de Italiaanse overheid geanalyseerd. We zijn hierbij uitgegaan van de theorie van Shadid (2002) en het LAC model van Müller-Jacquier (2004) – die stellen dat linguïstische verschillen een belangrijke indicator zijn voor culturele verschillen, omdat ze de culturele identiteit weerspiegelen. De onderzoeksvraag was derhalve: wat zijn de linguïstische verschillen in de publieke communicatie tussen de Nederlandse en de Italiaanse overheid?

Om deze linguïstische verschillen te onderzoeken zijn teksten gekozen van de websites van de Italiaanse en Nederlandse ministeries van Volksgezondheid en van campagnes die door deze ministeries werden geïnitieerd. De teksten hadden verschillende onderwerpen en genres: er zijn van elke taal informatieve, educatieve, persuasieve en verbiedende teksten gekozen.

Daarna is er op drie niveaus een contrastieve analyse uitgevoerd, op linguïstisch niveau. De eerste stap van de analyse – de muren – betrof de retorische *moves* van de tekst, de relaties tussen deze *moves* en het genre. Uit de data bleek dat er op dit niveau geen verschillen te vinden zijn, dus we hebben geconcludeerd dat deze eigenschappen afhangen van het genre en niet van de cultuur. De tweede stap van de analyse was die van het cement: de zinnen en de taalhandelingen. In het gebruik van de taalhandelingen zijn in de data verschillen opgemerkt: er worden meer directieven gebruikt in de Nederlandse teksten. De laatste stap van de analyse betrof de stenen: de verwijzingen, de modaliteit van de werkwoorden en de metadiscourse-elementen. Op dit niveau zijn diverse verschillen gevonden. In de Nederlandse teksten wordt de lezer vaker aangesproken, er zijn meer werkwoorden gevonden en de modaliteit van de werkwoorden verschilde: in de Italiaanse teksten werd de infinitief meer gevonden dan in de Nederlandse, en de imperatief werd vaker aangetroffen in de Nederlandse teksten. De metadiscourse-elementen bevonden zich meer in de Nederlandse teksten, ook al is het verschil met de Italiaanse teksten op dit vlak minimaal.

Met inachtneming van deze resultaten van de contrastieve analyse hebben we geconcludeerd dat de Nederlandse teksten meer target-oriented, dankzij de verwijzingen naar de lezer, het gebruik van de imperatieve werkwoordsvorm, het gebruik van veel werkwoorden en het gebruik van metadiscourse-elementen: allemaal eigenschappen zijn van een levendige en leesbare tekst.

De tweede conclusie die volgt uit de analyse is dat de Nederlandse teksten directer zijn dan de Italiaanse. Dit hebben we geconcludeerd naar aanleiding van het gebruik van de directieven en de imperatieve werkwoordsvorm en van het feit dat de lezer in de Nederlandse teksten vaker wordt aangesproken.

De laatste conclusie is dat er verschillende beleefdheidsstrategieën worden gebruikt in beide talen. Dit kan worden uitgelegd aan de hand van het gebruik van de directieven, de imperatief en de verwijzende elementen. Aangezien er in de Italiaanse teksten minder gezichtsbedreigende handelingen voorkomen – minder directieven, minder imperatieven en minder verwijzende elementen – kunnen we concluderen dat er andere beleefdheidsstrategieën worden gebruikt in de Nederlandse teksten.

Ringraziamenti

Innanzitutto, voglio ringraziare la dott.ssa Manuela Pinto per il suo grande aiuto per la mia tesi, è sempre stata molto gentile e molto paziente con me. Manuela, sono contenta che ho scelto te per essere il relatore della mia tesi e mi è piaciuto tanto lavorare con te negli ultimi anni, sia a Utrecht che a Roma.

Poi, voglio ringraziare di cuore i miei genitori che mi hanno dato la possibilità di studiare e che mi hanno sempre incoraggiato di finire la tesi.

Alla fine vorrei anche ringraziare le mie amiche e i miei fratelli che hanno lavorato insieme a me, tutte queste ore all'UBB, che mi hanno incoraggiato e che mi hanno dato dei bei momenti di distrazione.

Marleen de Sterke, giugno 2015

Prefazione

Genitore: "Ciao."

Ragazza: "Ciao papà."

Genitore: "Cosa vai a fare?"

Ragazza: "Niente, lo sai."

Ragazza: "Ciao!"

Genitore: "Divertiti!"

[Voice over] "Infatti, niente è l'accordo. Non fumare e non bere prima dei 18."

(fonte: www.nix18.nl)

Qui sopra si può leggere il testo di una pubblicità olandese per NIX18. NIX18 (Niente 18) è una campagna, iniziativa del governo olandese, che ha lo scopo di persuadere i giovani a non fumare e non bere alcool prima dei 18 anni. In Olanda, dal 1 gennaio 2014 è vietato vendere alcool e tabacco ai giovani sotto i 18 anni.

Anche in Italia è vietato vendere alcool e tabacco sotto i 18 anni. Mi sono incuriosita: come viene comunicata questa disposizione ai cittadini? C'è una campagna simile, oppure una campagna volta ai genitori? C'è una differenza nel modo in cui il governo italiano e quello olandese si rivolgono ai cittadini? Queste sono le domande che hanno portato all'idea per questa tesi.

Da quando ho lavorato come stagista all'Ambasciata dei Paesi Bassi a Roma, ho iniziato a interessarmi alle differenze di comunicazione fra il governo italiano e il governo olandese, il governo italiano mi sembrava comunicare inefficacemente, in modo troppo verboso, con frasi incomprensibili. Perciò ho voluto ricercare le differenze nella comunicazione pubblica del governo olandese e quella del governo italiano.

Questa tesi è l'ultimo lavoro del mio master Comunicazione Interculturale. Questo master interdisciplinare di Linguistica, eseguito all'Università di Utrecht, si occupa di lingua, comunicazione e cultura in un contesto internazionale e plurilingue. Questa tesi ci si adatta perché mettendo a confronto due lingue e le culture rispettivi si possono ottenere competenze nel campo della comunicazione interculturale.

A proposito della campagna NIX18: non c'è una campagna simile in Italia! Curioso, no?

1. Parte introduttiva

1.1 L'argomento

Il governo olandese e il governo italiano si rivolgono ai loro cittadini, per comunicare le nuove leggi e la politica del governo; questa comunicazione è obbligatoria¹. Sul sito web del governo olandese la comunicazione del governo viene descritta come segue:

L'obiettivo principale della comunicazione del governo è di soddisfare il diritto dei cittadini sull'informazione del governo. Ciò consente ai cittadini di valutare e influenzare la politica del governo. Questo obbligo di informazione è sancito nella Costituzione e nel Diritto di accesso agli atti amministrativi (WOB).²

Quindi il governo olandese ha l'intenzione e l'obbligo di comunicare con i cittadini. Questa intenzione e questo obbligo sono presenti anche in Italia infatti vi è il *Diritto di accesso agli atti amministrativi*. Sul sito web del governo italiano questo diritto viene descritto come segue:

Per "diritto di accesso" si intende, in base alla normativa vigente, il diritto degli interessati a prendere visione e ad estrarre copia di documenti amministrativi.³

Allora, sia in Olanda che in Italia i cittadini hanno il diritto di accesso all'informazione dei loro governi e questi ultimi hanno l'intenzione di essere trasparenti e accessibili per il pubblico.

A volte il governo dà informazioni ai cittadini oppure a un certo gruppo di cittadini, per persuaderli a fare una certa cosa, per esempio smettere di fumare, convincere le ragazze entro i 12 anni a sottoporsi al vaccino anti HPV. Il governo deve usare la comunicazione pubblica per raggiungere il gruppo destinatario; perciò è fondamentale che la comunicazione sia comprensibile. Cortelazzo, Di Benedetto, Ondelli e Viale (2006: 4) hanno formulato quattro ragioni per spiegare perché è così importante che la lingua usata dal governo sia chiara:

- Perché va a vantaggio del cittadino

¹ Rijksoverheid. <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie>, (ultima visita 14 maggio 2014)

² Ibidem

³ Governo italiano: <http://www.governo.it/Presidenza/DICA/4-ACCESSO/>, (ultima visita 14 maggio 2014)

Per rendere sostanziali il diritto d'accesso, la trasparenza dell'attività amministrativa, la semplificazione delle procedure, è necessario puntare anche alla semplificazione e alla trasparenza della lingua.

- Perché va a vantaggio dell'amministrazione

L'uso di una lingua chiara e semplice permette di evitare, o limitare, sprechi di tempo sia per il cittadino, sia per l'amministrazione: si riducono richieste di delucidazioni o di aiuto, rischi di dover richiedere al cittadino integrazioni della documentazione, possibilità di ricorsi.

- Perché lo vogliono le norme

Esistono diverse direttive che suggeriscono l'uso di una lingua semplice. Da ultimo la Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni, Presentata dal Ministro Mario Baccini il 24 ottobre 2005

- Perché con la forma migliora la sostanza

Rielaborare la forma costringe anche a ripensare il contenuto. Si scopre che la normativa ha punti oscuri, da approfondire, per gli stessi dipendenti, o che aspetti della procedura potrebbero essere migliorati.⁴

Questi argomenti sostengono l'idea che la comunicazione pubblica dovrebbe essere chiara e questo argomento verrà approfondito nel quadro teorico. Adesso verrà spiegato il perché di questa ricerca.

1.2 Lo scopo della ricerca

Esistono diverse definizioni del concetto 'cultura'. In questa tesi viene esplicitato questo concetto partendo dalla definizione di Spencer-Oatey (2008), che sostiene che una cultura è l'insieme 'vago' di conoscenze, prodotte dai membri del gruppo e che questi membri che godono del sostegno del loro gruppo. Le conoscenze influiscono sul comportamento di ogni membro (del gruppo) e sulle sue interpretazioni del comportamento di altre persone. Queste conoscenze comprendono la lingua, le abitudini, le pratiche, i riti, le norme e i valori, e vengono percepite dai membri del gruppo come 'giuste' (Spencer-Oatey, 2008b: 3). La conoscenza di tutto ciò questo è molto importante per la comunicazione con persone appartenenti ad un'altra cultura perché, in generale, la comunicazione interculturale è più efficace quando gli interattori comprendono le rispettive culture (Shadid, 2002: 3). Una cultura non è legata ad un paese, infatti un paese può comprendere più culture, e, una persona può appartenere a più culture. Per esempio, una persona può appartenere alla cultura del suo lavoro, a quella aziendale, alla cultura della sua regione, ma anche alla cultura della sua famiglia

⁴ Cortelazzo, M., di Benedetto, C., Viale, M., & Ondelli, S. (Eds.) (2006). *Comunicazione istituzionale e semplificazione del linguaggio*. Università della Calabria.
http://uil.unical.it/test/formazione/Com_istituzionale.pdf, (ultima visita 22 agosto 2014)

comprendendo le abitudini e i riti presenti nella vita familiare. Da ciò si può affermare che una persona può appartenere a più culture. Per questo motivo, una ricerca delle differenze fra paesi è sempre generalizzante.

C'è una relazione molto forte fra cultura e comunicazione, perché da un lato la cultura regola il processo di comunicazione, dall'altro lato il processo di comunicazione influisce e cambia la cultura (Shadid, 2002). Anche Hall e Hall (1990) sostengono che cultura e comunicazione abbiano un legame molto forte infatti dicono che la cultura è comunicazione, e che la comunicazione è cultura. Spencer-Oatey e Franklin (2009: 15) lo definiscono come segue:

La cultura viene acquisita e costruita attraverso interazione con altri.

L'interazione, e quindi la comunicazione, sono molto importanti per l'acquisizione e costruzione di una cultura. Shadid (2002) si focalizza sull'importanza della lingua per una comunicazione interculturale effettiva:

La linguamadre influisce tra l'altro la capacità di pensiero e di ragionamento, come pure i loro stili di comunicazione. Lingua e varietà linguistiche sono indicatori d'identità e vengono utilizzate come marcatori dei confini (etnici) del gruppo e, quindi, come meccanismi di inclusione e esclusione. (Shadid, 2002: 3)

Quindi, Shadid (2002) sostiene che la lingua sia molto importante per la comunicazione interculturale, perché viene utilizzata come un'indicatore d'identità. La teoria di Shadid (2002) viene sostenuta dal modello LAC (Linguistic Awareness of Cultures) di Müller-Jacquier (2004). Müller-Jacquier (2004: 9) definisce il modello LAC come segue:

Linguistic awareness of cultures means the following: all cultural differences are 'hidden' in linguistic manifestations. These expressions of cultural difference are found in all languages and they can be classified in different grammatical and lexical categories or even be expressed non-verbally. They are presented in culture-specific explicit or implicit forms by both speakers and listeners. This further means that there is a source of mutual misunderstanding, when these linguistic indicators or manifestations are not perceived by the interactors.

Müller-Jacquier (2004) ritiene che tutte le differenze culturali sono nascoste in manifestazioni linguistiche e che i problemi di comunicazione interculturale nascono quando queste manifestazioni non vengono percepite dall'interattore. Esempi di manifestazioni linguistiche che comprendono

valori culturali sono: il lessico, gli atti linguistici, l'organizzazione del discorso, la scelta dell'argomento, intenzioni comunicative dirette o indirette, il registro, fattori para-verbali, mezzi di espressione non verbali, valori specifici per una certa cultura e comportamento specifico per una certa cultura (Müller-Jacquier, 2004: 14-29). Müller-Jacquier (2004: 4) dice che i problemi di comunicazione interculturale vengono spiegati soprattutto in modo psicologico, senza una documentazione esplicita e un'analisi del comportamento verbale e non-verbale. Se uno è consapevole delle differenze nei valori culturali tra le diverse culture, non vuole dire che sa automaticamente come questi valori vengono espressi in una certa situazione e non sappia automaticamente quale interazione e direzione viene riflessa dalla risposta verbale e non-verbale (Müller-Jacquier, 2004: 4-5).

Questa tesi tratta delle differenze culturali fra l'Italia e l'Olanda e - prendendo in considerazione la teoria di Shadid (2002) e il modello LAC di Müller-Jacquier (2004) che stimano le differenze linguistiche come un indicatore molto importante per le differenze culturali, dal momento che risultano essere un indicatore d'identità. Perciò in questa tesi vengono ricercate le differenze fra la cultura italiana e olandese attraverso le espressioni linguistiche.

L'argomento della tesi è importante perché le conoscenze delle differenze linguistiche possono anticipare e prevenire possibili problemi interculturali. Holliday (2010: 21) dice che capire e essere sensibili alla produzione culturale di altri è una parte cruciale di buona comunicazione interculturale. Quindi, in una situazione di comunicazione interculturale è importante capire la cultura dell'interattore. La conoscenza della cultura dell'interattore può aiutare per una comunicazione interculturale senza problemi e senza difficoltà; inoltre è importante essere consapevoli delle differenze culturali e anche ricercarle per garantire una migliore comprensione dell'altro.

Mettendo a confronto i modi di comunicare in pubblico dei governi, si potrebbe creare una base per la formulazione di *best practices* nel campo di comunicazione pubblica.

1.3 Domanda di ricerca

Il governo deve utilizzare una forma di comunicazione pubblica comprensibile, perché è importante che il pubblico capisca ciò che il governo vuole comunicare. Siccome ambedue i governi, quello italiano e quello olandese, usano la comunicazione pubblica per raggiungere i cittadini possono essere messi a confronto. Quindi in questa tesi verranno ricercare le differenze linguistiche presenti nella comunicazione del governo Italiano e di quello olandese, perché la conoscenza delle differenze può aiutare a creare una comunicazione interculturale più effettiva. È importante studiare la lingua, perché secondo Hall e Hall (1990), Shadid (2002) e Spencer-Oatey e Franklin (2009) cultura e lingua

hanno un legame molto forte. Quindi in questa tesi ci concentriamo sugli aspetti linguistici della comunicazione pubblica in Italia e in Olanda. Perciò, la domanda di ricerca di queste tesi è:

Quali sono le differenze linguistiche della comunicazione pubblica fra il governo italiano e il governo olandese?

L'impostazione della tesi è come segue: nel prossimo capitolo, il quadro teorico, verrà ricercata la teoria alla base di questa domanda, informazione di base sulla comunicazione pubblica e su questi aspetti della linguistica che vengono usati in questa tesi. Poi, vengono formulate le domande specifiche per poter rispondere alla domanda di ricerca di questa tesi e viene presentata l'ipotesi, basata sulla teoria del quadro teorico. Procederemo con un'analisi contrastiva con la quale vengono ricercate le differenze linguistiche fra espressioni linguistiche nella comunicazione pubblica dei rispettivi governi. L'analisi contrastiva verrà fatta attraverso l'analisi di caratteristiche linguistiche dei testi, che poi verranno messe a confronto. Alla fine, nella discussione, vengono discussi i risultati di quest'analisi e verrà confermata l'ipotesi.

2. Quadro teorico

Nel quadro teorico ci occuperemo di tre argomenti che sono importanti per rispondere alla domanda di ricerca. La domanda di ricerca è: quali sono le differenze linguistiche della comunicazione pubblica (1) fra il governo italiano e il governo olandese (2) prima di cercare una risposta a questa domanda vengono trattati questi tre argomenti che sono già stati menzionati nella domanda di ricerca. Prima viene trattata la comunicazione pubblica (1), perché la conoscenza di ricerche precedenti su questo argomento potrebbe essere utile per poter formulare aspettative per i risultati di questa tesi; poi parliamo di generi (3), il genere persuasivo e il genere informativo e alla fine viene discusso il secondo tema della domanda di ricerca (2): strategie per mettere le culture a confronto, perché in alla base è questo lo scopo di questa tesi.

2.1. La comunicazione pubblica

‘La comunicazione pubblica’ è il mezzo con il quale il governo comunica con i cittadini. E in questa tesi questo termine verrà utilizzato per la comunicazione del governo con i cittadini. Prima, vediamo come ambedue i governi hanno affrontato l’argomento della comunicazione pubblica, poi verranno trattate alcune caratteristiche generali della comunicazione pubblica chiara. In questa ricerca vengono ricercati testi governativi destinati ai cittadini, per esaminare la comprensibilità della comunicazione pubblica.

In Olanda il governo ha dato molta attenzione alla comunicazione pubblica chiara già da molto tempo. Nel 1973, il governo olandese ha nominato la ‘Commissie Duidelijke Taal’ (la commissione per la lingua chiara), il cui scopo era quello di assistere i funzionari del governo nella comunicazione pubblica (Ross e Magris, 2012: 135). Da questo momento molte commissioni hanno affrontato l’argomento. Per esempio, nel 1979 è uscito il libro ‘Schrijfwijzer’, scritto da Jan Renkema, una guida sullo stile che i funzionari possono utilizzare per la comunicazione pubblica chiara⁵. Dal 2010 è attivo il progetto ‘Begrijpelijke Taal’ (lingua comprensibile), un progetto finanziato dall’istituto olandese NWO, utilizzato dal governo e un numero di aziende, che sostiene ricerche nel campo di lingua comprensibile:

⁵ Begrijpelijke Taal, <http://www.nwo.nl/onderzoek-en-resultaten/programmas/begrijpelijke+taal> (ultima visita, 22 agosto 2014)

Gli opuscoli sulla salute, i dépliant, le condizioni dei mutui, le forme governative: molto spesso sono difficili da comprendere per il pubblico. Nel programma *Begrijpelijke Taal* vengono studiati i fattori che influiscono sulla comprensibilità della comunicazione. Inoltre, viene ricercato come queste conoscenze possono essere convertite in un consiglio efficace.⁶

Il progetto *Begrijpelijke Taal* è orientato sulla *domanda*, le sue attività si concentrano sia sul governo che sulle aziende private, e queste possono incaricare il progetto di svolgere una ricerca nel campo di lingua comprensibile.

In Italia sono attive commissioni simili, le loro attività sono iniziate più recentemente però, negli anni '90 (Cortellazzo, Di Benedetto, Ondelli e Viale, 2006: 6), vedi il quadro qui sotto:

TAPPE DELLA SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO IN ITALIA

- 1993: Il Dipartimento della funzione pubblica pubblica il Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche (prefazione di Sabino Cassese).
- 1994-96: Il Dipartimento della funzione pubblica realizza il Progetto finalizzato "Semplificazione del linguaggio amministrativo".
- 1996-1997: Attività formative di Enti locali (Padova, Trento, poi Lucca, Molise, Schio).
- 1997: Il Dipartimento della funzione pubblica pubblica il Manuale di stile (prefazione di Franco Bassanini).
- 2002: Direttive del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 (Le attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni) e dell'8 maggio 2002 (Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi).
- 2002: Progetto "Chiaro!".
- 2003-2005: I "Manuali dei professori": Cortellazzo - Pellegrino, Franceschini - Gigli, Raso.
- 2005: Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 ottobre 2005 (Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni)

Fonte: Cortellazzo, M., di Benedetto, C., Viale, M., & Ondelli, S. (Eds.) (2006). *Comunicazione istituzionale e semplificazione del linguaggio*. Università della Calabria.

http://uil.unical.it/test/formazione/Com_istituzionale.pdf, ultima visita 22 agosto 2014

Quindi, i governi dell'Italia e dell'Olanda si occupano attivamente della comunicazione pubblica chiara. Le guide di stile per i funzionari, presenti in ambedue i paesi, forniscono strumenti pratici e suggerimenti per la scrittura di testi leggibili e comprensibili.

⁶ *Begrijpelijke Taal*, <http://www.nwo.nl/onderzoek-en-resultaten/programmas/begrijpelijke+taal> (ultima visita, 22 agosto 2014)

Nel campo della comunicazione pubblica è stato scritto tanto sulla salute, per esempio i bugiardini; questo tipo di comunicazione pubblica deve essere molto chiara. La comunicazione del governo tratta di un interesse generale, e quindi deve essere comprensibile a tutti.

Da una ricerca sui bugiardini risulta che – per quanto riguarda il linguaggio e la linguistica nella comunicazione pubblica – è importante che la terminologia sia chiara e comprensibile, che si utilizzano parole scientifiche e che il linguaggio sia preciso, e non vago (Shrank, Avorn, Rolon, e Shekelle, 2007: 796). La terminologia utilizzata è chiara nella comunicazione pubblica medica, come i bugiardini, ma può variare molto da paese a paese, una ricerca di Usai (2010) sulla comunicazione pubblica governativa sulle campagne HPV (Human Papilloma Virus) – con la quale il governo persuade il gruppo destinatario ad andare a prendere il vaccino – rivela che le campagne del governo italiano sono ricche di molte informazioni scientifiche, mentre le campagne del governo olandese sono più comprensibili, con più immagini, orientate sul pubblico (Usai, 2010: 181). Da un punto di vista linguistico, Magris e Ross (2012) hanno svolto un’analisi di dépliant informativi per pazienti. Da questa ricerca risulta che i testi olandesi erano *target-oriented* e avevano un linguaggio semplificato e erano più comprensibili, mentre i testi italiani erano più *content-oriented*, e perciò non erano molto comprensibili. *Target-oriented* vuole dire che il fuoco viene messo sul lettore, mentre *content-oriented* vuole dire che viene focalizzato sul contenuto.

Da queste ricerche si potrebbe concludere che un testo di comunicazione pubblica *comprensibile* dovrebbe contenere un linguaggio semplice e preciso e il testo dovrebbe essere *target-oriented*.

Questa informazione sulla comunicazione pubblica potrebbe aiutare a formulare delle aspettative per questa tesi, per esempio i risultati le ricerche di Usai (2010) e Magris e Ross (2012) – che riguardano la comunicazione pubblica.

‘La comunicazione istituzionale’



Fonte: http://uil.unical.it/test/formazione/Com_istituzionale.pdf, ultima visita 22 agosto 2014

2.2. Generi

In questa tesi il termine 'genere' viene utilizzato per indicare 'un tipo di testo'. Il genere dà informazione sulla struttura e le caratteristiche di un testo. Una lettera, per esempio, differisce da un romanzo. Perciò, comparando i testi del governo, è importante ricercare i generi, perché da questi si possono dedurre informazioni sul testo, sia sulla struttura che sul contenuto del testo stesso. Ogni genere è un prodotto retorico disegnato per rispondere a una necessità retorica ricorrente, perché gli autori rispondono a delle situazioni ricorrenti (Vergaro, 2004: 183). Bos-Aanen, Lentz e Sanders (2001: 18) distinguono quattro generi: testi informativi, testi persuasivi, testi istruttivi, testi narrativi. In questo lavoro vengono trattati due generi, testi persuasivi e testi informativi.

2.2.1. Testi persuasivi

Una campagna pubblica del governo può avere lo scopo di persuadere il pubblico, come a fare una certa scelta, o convincerlo a prendere il vaccino HPV o per stimolarlo il diritto di andare alle elezioni o invogliarlo a diventare donatore. Il genere di persuasione è un prodotto retorico che risponde a una certa necessità retorica: la necessità di persuadere il pubblico. Prima di trattare le caratteristiche di questo genere in questo capitolo, viene spiegata la definizione di persuasione.

La prima cosa che deve essere stabilita è che non si può persuadere un'altra persona. Una persona persuade se stessa, non viene persuaso da qualcun altro, perché la persuasione richiede una scelta libera (Perloff, 2010: 11). Ogni persuasione consiste di un'auto-persuasione in un certo grado, perché il destinatario del messaggio persuasivo deve partecipare intellettualmente e emozionalmente (Larson, 2012: 22). Quindi, alla fine, la persuasione è soltanto uno strumento per raccomandare una certa scelta al destinatario, il quale deve partecipare al processo di persuasione attivamente.

Per un tentativo di persuadere si deve trasmettere un messaggio, può essere verbale o non-verbale, come un'immagine, oppure la musica per trasmettere un buon sentimento o si usano anche i simboli per trasmettere un certo messaggio. Prendendo in considerazione questa informazione si arriva alla definizione di persuasione di Perloff (2010), nel suo libro *The Dynamics of Persuasion: Communication and Attitudes in the Twenty-First Century* la definisce come:

A symbolic process in which communicators try to convince other people to change their attitudes or behavior regarding an issue through the transmission of a message in an atmosphere of free choice.

Quindi, partendo dalla definizione di persuasione, la comunicazione pubblica del governo si può definire, come il processo simbolico durante il quale il governo prova a convincere i cittadini a

cambiare i loro atteggiamenti a una certa questione, attraverso un messaggio in un' atmosfera di scelta libera.

2.2.2. Caratteristiche dei testi persuasivi

Adesso vengono trattate le caratteristiche dei testi persuasivi. Un testo persuasivo si concentra sul lettore (Chambliss e Garner, 1996: 293).

Un testo persuasivo ha una certa struttura. Per essere persuasivo è importante che la questione venga vista da due o più punti di vista, così il testo diventa più credibile e può avere più influenza sul lettore. Poi si deve aggiungere una conclusione al testo, affinché porti il lettore verso una certa direzione. Quindi, il testo, appartenente al genere persuasivo, consiste nei rapporti pragmatici, perché l'autore utilizza rapporti argomentativi, come 'reclamo – argomento' e 'conclusione' (Sanders, 1997). Questa caratteristica viene definita da Schellens e De Jong (2004: 304) come la caratteristica che è sempre presente in testi persuasivi: l'argomentazione pragmatica.

Finora abbiamo visto la struttura di un testo persuasivo, ma adesso vengono trattate alcune caratteristiche del contenuto e il linguaggio intriso di strategie di persuasione. Una strategia di persuasione viene descritta nella 'Communication Accomodation Theory' (Giles & Wiemann, 1987, Street & Giles, 1982), la teoria sostiene che quando una persona comunica, il linguaggio del gruppo o della persona destinataria si modifica, al fine di ottenere l'approvazione e migliorare l'efficienza della comunicazione. Quindi, nel caso del governo, il governo dovrebbe adattare il linguaggio al gruppo destinatario, i cittadini, al fine di rendere la comunicazione con i cittadini migliore e più efficace; ecco perché cambiare registro potrebbe essere una strategia di persuasione. Lo stesso vale per eufemismi e profanità, se vengono utilizzati in presenza di un pubblico che apprezza questo stile (Gass e Seiter, 2013). Anche l'uso di un linguaggio vivace può essere di aiuto per la persuasione e nello stesso momento può essere un ostacolo. L'uso di linguaggio vivace è solo effettivo quando viene utilizzato in modo rilevante. Un'altra strategia può essere un linguaggio forte perché quando il lettore è d'accordo con l'argomento, il linguaggio forte può rafforzare la sua opinione, ma quando non è d'accordo quel linguaggio potrebbe creare una distanza più grande fra il ricevente e il messaggio stesso. Poi, l'uso di fatti, o un appello a un senso di paura sono fattori che possono rendere un testo più persuasivo (Perloff, 2010: 188-223).

Da tutto ciò si può dedurre che, per il governo, la persuasione può essere uno strumento che può aiutare ad influenzare gli atteggiamenti e le credenze dei cittadini. È importante adattare il testo al pubblico, per esempio cambiare il registro o il linguaggio del testo. Queste caratteristiche di persuasione sono importanti per questa tesi, perché possiamo ricercare e mettere a confronto il modo in cui entrambi i governi adattano i loro testi al pubblico linguisticamente in modo tale da essere più persuasivi.

2.2.3. Testi informativi

L'altro genere è quello informativo. Diversi dai testi persuasivi, i testi informativi non richiedono un cambiamento di comportamento o di attitudini. Un testo informativo ha lo scopo di informare il lettore ad esempio i rapporti, le notizie o una tesi. Questa parte tratta le differenze fra testi informativi e persuasivi. Kamalski, Sanders e Lentz (2008) hanno formulato la differenza fondamentale fra testi persuasivi e informativi:

In our view, pragmatic argumentation is central to the opposition between informative and persuasive texts. Pragmatic argumentation is used in the persuasive texts to change the reader's attitude or behavior. Consequences are presented as desirable or undesirable. The same consequences can be presented in informative text, but without focusing on why these effects are so desirable or undesirable for the reader. (p. 327)

Quindi nei testi persuasivi le argomentazioni pragmatiche vengono utilizzate con un certo scopo, cioè il cambiamento del comportamento o le attitudini del lettore, invece nei testi informativi le argomentazioni non dirigono il lettore verso un tale scopo, ma forniscono gli argomenti senza concentrarsi sull'effetto che il testo può avere sul lettore.

2.2.4. Caratteristiche dei testi informativi

Come dice Vergaro (2004: 183), un testo è strutturato in un certo modo per rispondere a una certa necessità retorica ricorrente. Quindi, come i testi persuasivi anche i testi informativi hanno certe caratteristiche che rispondono alla retorica. In questa parte vengono trattate alcune caratteristiche dei testi informativi,.

Un testo informativo è strutturato attraverso dei rapporti semantici, cioè i segmenti del discorso sono connessi per il loro contenuto proposizionale; invece nei testi persuasivi i segmenti del discorso sono connessi attraverso rapporti pragmatici, come visto in 2.2.2, le caratteristiche dei testi persuasivi.

Un testo informativo deve essere strutturato in modo tale che ogni proposizione sia correlata all'argomento principale del testo (Giora, 1993: p. 595). Quindi, un testo informativo ben formato consiste di proposizioni informative e rilevanti, inoltre esso può contenere le digressioni, cioè una proposizione che non è direttamente rilevante per l'argomento principale del testo, ma che sostiene il corso del testo.

2.3. Culture a confronto

In questa tesi si parte dall'idea che un testo, o una manifestazione linguistica, è il mezzo ideale per ricercare culture e differenze fra culture (Müller-Jacquier, 2004: 9). Come abbiamo visto nell'introduzione, Müller-Jacquier ritiene che tutte le manifestazioni linguistiche contengono le differenze culturali e che la mancata percezione della manifestazione linguistica da parte dell'interattore potrebbe causare problemi di comunicazione interculturale (Müller-Jacquier, 2004: 14-29). La teoria di Müller-Jacquier (2004) e le altre teorie che confermano il legame fra manifestazioni linguistiche e differenze culturali sono già state trattate in modo più approfondito nell'introduzione di questa tesi.

In questa parte della tesi ci concentriamo sulle diverse strategie per mettere a confronto due culture; prima viene trattata una strategia non-linguistica, poi ci concentreremo sulle strategie linguistiche, che saranno le più importanti per questa tesi.

2.3.1. Strategie non-linguistiche

Mettendo a confronto la cultura italiana e quella olandese, ci addentriamo nel campo della ricerca interculturale. A partire dagli anni sessanta questo campo di ricerca si è sviluppato molto veloce. Il lavoro dell'olandese Geert Hofstede è stato fondamentale in questo campo. Hofstede (1980) ha svolto un'indagine presso gli uffici della IBM – una grande azienda nel settore informatico – in tutto il mondo. Con i risultati della ricerca ha creato un modello per illustrare le differenze fra culture: le dimensioni culturali, delle quali parleremo in seguito.

Il modello di Hofstede è stato criticato tanto però, ad esempio da Bell Ross e Faulkner (1998), che affermano che un tale metodo di studio è sbagliato. Nell'introduzione abbiamo visto che un paese non comprende una sola cultura, ma consiste in più culture e quindi una persona può appartenere a più culture. Poi, Hofstede ha fatto un'indagine presso la IBM, che è un'azienda nel settore dell'ICT. Ha fatto compilare questionari dagli impiegati della IBM in tutto il mondo, ma la sua ricerca si è basata su una sola cultura, cioè la cultura delle persone che lavorano presso la IBM, quindi i risultati della ricerca non rappresentano che una piccola parte della società. Un'altra critica è che Bell Ross e Faulkner (1998: 38) credono che i risultati della ricerca siano datati, affermano anche che è molto probabile che una cultura cambi nel tempo. Quindi, la ricerca di Hofstede, che si basa sull'idea che un paese comprende una sola cultura, è generalizzante, ma può essere utile per avere un'idea approssimativa sulle differenze culturali. Ecco perché la ricerca di Hofstede viene trattata nel prossimo capitolo.

Hofstede non è l'unico a formulare delle dimensioni culturali, anche per esempio Hall e Hall (1990) e Trompenaars (1998) hanno formulato dimensioni culturali che ci possono aiutare a mettere

le culture a confronto. Adesso segue un elenco delle dimensioni culturali che Hofstede, Hall e Trompenaars hanno proposto:

G. Hofstede (1980, 1994)	Edward T. Hall (1990)	F. Trompenaars (1998)
Individualismo - collettivismo	Spazio, la prossemica	Universalismo – particolarismo
Distanza dal potere	Tempo policronico - monocronico	Individualismo – comunitarismo
Mascolinità – femminilità	Contesto alto - basso	Neutrale – emozionale
Avversione all'incertezza		Specifico - diffuso
Orientamento a lungo termine		Realizzazione – attribuzione
		Atteggiamenti verso il tempo
		Atteggiamenti verso l'ambiente

Hofstede, Hall e Hall e Trompenaars hanno formulato queste dimensioni perché secondo loro queste ultime distinguono una cultura dall'altra. Per esempio, secondo Hofstede, l'Italia e l'Olanda differiscono come presentato nello schemino seguente:

	Olanda	Italia
<i>Individualismo</i>	80	76
<i>Distanza dal potere</i>	38	50
<i>Mascolinità</i>	14	70
<i>Avversione all'incertezza</i>	53	75
<i>Orientamento a lungo termine</i>	67	61

Quindi, secondo Hofstede, in Italia rispetto all'olandese c'è più distanza dal potere, vige una cultura più maschilista e inoltre c'è più avversione all'incertezza. Invece nel campo dell'individualismo e l'orientamento a lungo termine le due culture non differiscono molto. Per questa tesi sarebbe interessante vedere se la teoria di Hofstede può essere applicata alla comunicazione governativa: è vero che la comunicazione del governo italiano è più maschilista rispetto a quella olandese e che vi si può vedere più distanza dal potere nella comunicazione?

2.3.2. Strategie linguistiche

Le strategie non-linguistiche sono utili, perché ci possono dare una direzione per l'ipotesi e le aspettative. Per questa tesi, però, le strategie linguistiche sono più importanti, perché basandoci

sulla teoria di Müller-Jacquier (2004): le culture possono essere ricercate attraverso manifestazioni linguistiche, come abbiamo visto nell'introduzione.

Müller-Jacquier (2004) non è l'unico che vede manifestazioni linguistiche come un mezzo per ricercare e interpretare la cultura. Questa teoria viene anche utilizzata dalla pragmatica funzionale. Per esempio Ehlich e Rehbein (1986, 2001) hanno utilizzato la teoria di Müller-Jacquier (2004) per costruire un modello d'analisi linguistica che potrebbe essere utilizzato per mettere a confronto delle culture. Anche Houtkoop e Koole (2000) partono dalla teoria di Müller-Jacquier (2004) e pongono che lingua è un mezzo per cambiare una situazione esistente con il quale si può risolvere problemi. Questi problemi vengono risolti attraverso 'soluzioni standard', secondo la pragmatica funzionale. Koole e Ten Thije (1994) hanno fornito questa 'teoria di problemi e soluzioni' con una dimensione di cultura, secondo loro 'cultura' è: le soluzioni collettive per i problemi standard. Cultura può significare l'attività linguistica in sé, la conoscenza di questa attività. Oppure un prodotto che proviene dall'interazione (Koole e Ten Thije, 1994). Questa teoria corrisponde alla teoria di cultura di Spencer-Oatey (2008) che viene utilizzata in questa tesi:

Cultura è l'insieme 'vago' di conoscenze, prodotte dai membri del gruppo, che godono il sostegno del gruppo. Le conoscenze influiscono il comportamento di ogni membro del gruppo e le sue interpretazioni del comportamento di altre persone. Queste conoscenze comprendono la lingua, le abitudini, le pratiche, i riti, norme e valori, e vengono percepite dai membri del gruppo come 'giuste' (Spencer-Oatey, 2008b: 3).

Anche Koole e Ten Thije (1994) ritengono che la cultura sia una conoscenza collettiva di manifestazioni linguistiche il prodotto che proviene da queste manifestazioni, come viene posto nella citazione soprastante di Spencer-Oatey. Le abitudini, le pratiche, i riti, le norme e i valori possono essere interpretati come i prodotti dell'interazione.

La pragmatica funzionale non visualizza soltanto la struttura degli atti linguistici, ma anche i processi mentali, che sono alla base della lingua (Ten Thije e Pinto, 2010). Questi processi mentali possono rivelare la cultura, che è incorporata nella lingua. Teuns (2004) e Ten Thije e Pinto (2010) hanno utilizzato questa teoria per mettere a confronto testi olandesi e quelli italiani del catalogo di IKEA. Gli atti linguistici fanno parte della teoria di Searle (1976), che è una teoria che nel campo della pragmatica funzionale. Questi atti linguistici possono visualizzare i processi mentali alla base della lingua. Quindi, mettendo a confronto gli atti linguistici utilizzati si può dire che i processi mentali che sono parte della cultura, prendendo in considerazione la definizione di cultura che è stata appena trattata.

Searle (1976) propone un modello di atti linguistici. Nel suo articolo 'A taxonomy of the illocutionary acts' propone una classificazione degli atti illocutori. La classificazione consiste di cinque classi di atti linguistici:

1. *Rappresentativi*:
2. *Direttivi*
3. *Commissivi*
4. *Espressivi*
5. *Dichiarativi*

Rehbein (1999) afferma l'aspetto di una frase può determinare lo scopo della frase, ma aggiunge che la forma esterna non sempre corrisponde all'intento presente nella frase, e modifica le classi di Searle (1976) come segue:

1. *Dichiarativi*
2. *Interrogative*
3. *Direttivi*
4. *Ottativi*
5. *Esclamativi*

Quindi, Searle (1976) propone che la forma esterna della frase esprime una certa modalità, perciò il contenuto proposizionale viene espresso attraverso l'aspetto della frase. Ma è stato scelto di usare le classi di Rehbein (1999) in questa tesi perché le sue classi tengono conto di aspetti e contenuti che non concordano. Usando le idee di Searle (1976) e Rehbein (1999) possiamo scoprire i processi mentali sulla base della lingua, eventuali differenze nell'uso degli atti linguistici nei testi italiani e quelli olandesi potrebbero mostrare differenze nei processi mentali sulla base della lingua.

Nella ricerca di Teuns (2004) – discusso in Ten Thije e Pinto (2010) – sono state trovate delle differenze per quanto riguarda gli atti linguistici, per esempio nei testi persuasivi di IKEA vengono utilizzati più direttivi nelle versioni olandesi.

Finora abbiamo visto un metodo d'analisi della *forma esterna* della lingua, la teoria di Searle (1976) e Rehbein (1999), che la forma esterna spesso corrisponde con il contenuto proposizionale. Adesso vogliamo concentrarci su una strategia linguistica che ricerca il *contenuto proposizionale* della lingua: l'analisi della cortesia. La teoria della cortesia è un modello di Brown e Levinson (1987). Questo modello è basato sul concetto di 'faccia'. 'Faccia' vuole dire l'autoimmagine che ogni individuo vuole proteggere (Brown e Levinson, 1987). Secondo Brown e Levinson (1987) la faccia ha

due aspetti, uno negativo, il volere di essere libero nell' azione e libero dall'imposizione, e uno positivo, l'autoimmagine positiva e il desiderio di essere apprezzato. Ci sono tre fattori che influiscono sulla gravità delle azioni che minacciano la faccia:

- La distanza sociale fra gli interattori.
- Il rapporto di potere fra di loro.
- Il peso dell'imposizione che stanno negoziando.

Tramite le strategie di cortesia si può influire su queste azioni. La cortesia positiva ha l'obiettivo di creare vicinanza e intimità, la cortesia negativa invece ha l'obiettivo di mitigare eventuali disagi causati dalle azioni che minacciano la faccia. Qui sotto presentiamo due esempi di cortesia:

(1) Com'è bello il tuo vestito, l'hai scelto tu?

(2) Scusa se ti disturbo, ma ti dispiace se apro una finestrina?

L'esempio (1) è un esempio di cortesia positiva, perché facendo un complimento si fa sentire l'altro bene e così si crea un'atmosfera più intima. L'esempio (2) è un esempio di cortesia negativa, chiedendo scusa e il permesso di aprire la finestra si evita eventuali disagi e si prende in considerazione il desiderio dell'altro di essere libero dall'imposizione.

Vergaro (2004) utilizza, tra l'altro, il modello di Brown e Levinson (1987) per spiegare le differenze linguistiche nei testi persuasivi che ha messo a confronto. Vergaro (2004) ha fatto un'analisi contrastiva linguistica di lettere d'affari inglesi e italiani, con lo scopo di scoprire quali strategie retoriche vengono usate nella cultura anglo-americana e quella italiana. Partendo dall'idea che diverse culture strutturano il discorso in modo diverso, Vergaro (2004) ha messo a confronto i testi per ricercare le differenze culturali. Dalla ricerca contrastiva di lettere d'affari inglesi e italiani risulta che il genere è l'unico che rimane inalterato, per il resto il discorso italiano e quello inglese differisce. Anche se il genere di lettere d'affari impone un numero di costrizioni sul testo (Vergaro, 2004: 202-203), le differenze culturali sono molto visibili al livello di lingua e le espressioni linguistiche. Per esempio, usando la teoria di Brown e Levinson (1987), le differenze linguistiche mostrano che nei testi italiani e inglesi vengono utilizzate strategie di cortesia sia positiva che negativa, ma nei testi italiani le strategie di cortesia negativa sono più comuni (2004: 200), mentre nei testi inglesi, le strategie di cortesia positiva sono più ricorrenti (2004: 201).

Con la teoria di Brown e Levinson (1987), Vergaro (2004) ha provato di dare una spiegazione ai risultati dell'analisi linguistica. La teoria di Brown e Levinson (1987) può anche essere utile per questa tesi per dare una spiegazione ai risultati dell'analisi.

Vergaro (2004) utilizza un modello d'analisi che permette di mettere a confronto le proprietà grammaticali dei testi di due culture. Il suo metodo di ricerca consiste di tre parti. Prima, ha ricercato la referenza al lettore, poi il modo e la modalità e alla fine gli elementi metadiscorsuali. Il suo modo di analisi mette a fuoco il rapporto fra il lettore e l'autore. E proprio questo rapporto ci interessa in questa tesi, perché tratta del rapporto instaurato fra il cittadino (il lettore) e il governo (l'autore).

a) **Elementi referenziali** (Vergaro, 2004: 184-185, 197)

Al lettore viene sempre riferito in modo lessicale o pronominale (tu/Lei/vi ecc.). Sia nella lingua italiana che nella lingua olandese esiste una differenza di modalità d'indirizzo: si può utilizzare la modalità formale (Lei/u), la modalità impersonale (si/men) o modalità informale (tu/jij). Poi, in italiano esiste il pronome a soggetto nullo, cioè il caso in cui il pronome non è foneticamente presente, ma viene rappresentato in modo implicito, attraverso la morfologia verbale del verbo. L'analisi degli elementi referenziali può chiarire dei rapporti fra il governo e il cittadino, per esempio la referenza informale potrebbe indicare che il governo intende un rapporto informale con il cittadino. Quindi, attraverso elementi linguistici vengono mostrati i rapporti interpersonali, che può essere spiegato con la teoria di Brown e Levinson (1987), perché

b) **Modo e modalità** (Vergaro, 2004: 185, 198)

Vergaro utilizza le strategie di cortesia per collegare l'uso di modo e modalità nel testo alle strategie di cortesia, basandosi sulle ricerche di Pilegaard (1997), seguendo la teoria di cortesia di Brown e Levinson (1987) – che è già stata discussa nel quadro teorico. Nella ricerca di Vergaro il modo, cioè il sistema della coniugazione dei verbi, viene spiegato come un'espressione di cortesia positiva, mentre la modalità – quello che viene espresso attraverso il modo – viene spiegato come un'espressione sia cortesia positiva che negativa.

c) **Metadiscorso** (Mauranen, 1993: 10)

In fine, in Vergaro (2004) vengono ricercati gli elementi metadiscorsuali, basandosi utilizzando la teoria di Vandaele Kopple (1987), adattata da Mauranen (1993), secondo questo approccio il metadiscorso consiste di quattro tipi di elementi:

- *Connettori*. Coniugazioni, frasi avverbiali e preposizionali, che indicano i rapporti fra le proposte nel testo: per esempio, tuttavia, in seguito...

- *Revisioni*. Frasi (talvolta abbreviate), che contengono un indicatore esplicito che una fase precedente del testo si ripete o viene riassunta: ‘finora abbiamo assunto che...’
- *Previsioni*. Frasi (talvolta abbreviate), che contengono un indicatore esplicito che anticipa una parte successiva del testo: ‘Nella prossima parte vi mostriamo che...’
- *Marcatori d’azione*. Indicatori di atti del discorso, compiuti nel testo: ‘la spiegazione è...’, ‘per esprimere questo argomento nella notazione...’, ‘per illustrare le dimensioni di questa distorsione...’

Vande Kopple (1985) afferma che il metadiscorso è il discorso sul discorso, da un lato un testo dà informazioni sull’argomento, da un altro lato, un testo potrebbe dare informazioni al lettore su come organizzare, classificare, valutare e interpretare queste informazioni. Mauranen sostiene che questi elementi vengano usati dall’autore per evitare eventuali incertezze per il lettore. Gli elementi vengono usati per rendere il testo più facile da seguire (Mauranen, 1993).

Sarebbe interessante ricercare questi elementi, perché dalla ricerca di Vergaro (2004) è risultato che essi mancavano nei testi esaminati; Vergaro (2004) ha concluso che questa mancanza probabilmente dipendeva dal genere (lettere d’affari) e non dalla cultura. Quindi, sarebbe interessante esaminare se gli elementi metadiscorsuali sono presenti nel corpus di questa tesi e ricercare eventuali differenze nell’uso degli elementi nel corpus italiano e in quello olandese.

Gli studi presentati finora sono rilevanti per questa tesi, perché ci danno strumenti per mettere a confronto i testi di comunicazione pubblica, ma anche perché forniscono il quadro teorico sulla base di cui vengono formulate le ipotesi.

Adesso abbiamo discusso vari metodi per mettere a confronto delle culture, abbiamo visto le strategie non-linguistiche, come quella di Hofstede (1980), e le strategie linguistiche, come quella di Brown e Levinson (1987), Koole e Ten Thije (1994) e Ehlich e Rehbein (1986, 2001).

Lo scopo di questa tesi non è la comparazione tra le culture, ma soprattutto la comparazione dei testi provenienti da due culture diverse. Per effettuare questa comparazione la domanda di ricerca iniziale è stata suddivisa in una serie di domande più specifiche che verranno presentate nel prossimo capitolo, insieme alle nostre ipotesi.

3. Domande specifiche e ipotesi

In questo capitolo vengono formulate le domande specifiche, che specificano la tesi principale, e le ipotesi. Le domande specifiche derivano da una ricerca approfondita della teoria precedentemente discussa. Con queste domande specifiche speriamo di dare una risposta più esauriente alla domanda di ricerca.

La prospettiva che è stata scelta in base a questa domanda sono le idee di Müller-Jacquier (2004), che pone che ci sono nascoste caratteristiche culturali in tutte le manifestazioni linguistiche. Quindi, per mettere a confronto due culture, in questo caso la cultura italiana e quella olandese, si possono ricercare manifestazioni linguistiche provenienti dalle dette culture. Prendendo in considerazione queste idee, è stato scelto di mettere a confronto la cultura italiana e quella olandese attraverso un'analisi contrastiva linguistica di testi governativi olandesi e italiani, il che ha portato alla seguente domanda di ricerca.

Quali sono le differenze linguistiche della comunicazione pubblica fra il governo italiano e il governo olandese?

Questa domanda è stata compartita in una serie di domande specifiche che vengono discusse adesso.

3.1. Domande specifiche

La prima caratteristica linguistica riguarda la forma esterna di un testo. Come visto nel quadro teorico, la forma esterna può dire tanto sul contenuto del testo. Nei testi di genere informativo, i blocchi di testo sono connessi in base al loro contenuto proposizionale, mentre i testi persuasivi constano di rapporti pragmatici. Il modo in cui i blocchi di testo sono connessi tra loro potrebbe darci informazioni in più sul genere. Quindi la prima domanda specifica è: come è stato suddiviso il testo e quali sono i rapporti fra i 'blocchi' di testo? Con questa domanda speriamo di trovare anche informazioni sul genere dei testi.

La seconda domanda riguarda teoria di Searle (1976), che nella ricerca di Teuns (2004) e Ten Thije e Pinto (2010) viene utilizzata per mettere a confronto più culture. Questi studi mostrano che si sono trovate delle differenze nell'uso degli atti linguistici nei testi italiani e nei testi olandesi. Nel quadro teorico abbiamo visto che gli atti linguistici possono aiutare a visualizzare i processi mentali

alla base della lingua, pertanto è utile ricercare questi atti linguistici quando si vogliono ricercare le differenze linguistiche di testi provenienti da due culture differenti. Quindi, la seconda parte dell'analisi si concentra sulle frasi e gli atti linguistici. La domanda specifica è: si possono trovare differenze fra l'aspetto delle frasi e l'uso degli atti linguistici nei testi italiani e quelli olandesi?

Basandoci sul modello d'analisi di Vergaro (2004), del quale abbiamo parlato nel quadro teorico (capitolo 2.3.2), siamo giunti all'ultima domanda specifica che si occupa delle proprietà grammaticali del testo. Questo modello analizza tre diversi aspetti grammaticali:

a) La referenza al lettore: come nel testo ci si rivolge al lettore, in modo formale o informale, in quanto la referenza al lettore dice molto sul rapporto fra l'autore (in questo caso il governo) e il lettore (in questo caso il cittadino).

b) Il modo: in questa parte viene ricercata la coniugazione dei verbi. Questa viene ricercata perché può fornire informazioni sull'uso di strategie di cortesia (Vergaro, 2004: 198) e sui rapporti fra il lettore e l'autore (ibidem: 185).

c) Elementi metadiscorsuali: i connettori, le revisioni, le previsioni e i marcatori d'azione (Mauranen, 1993), trattati da Vergaro (2004).

Basandoci sulla teorie di Hall e Hall (1990), Shadid (2002), Müller-Jacquier (2004), Spencer-Oatey e Franklin (2009) – secondo i quali la cultura viene espressa da manifestazioni linguistiche – speriamo di trovare caratteristiche di ambedue le culture attraverso i sopra citati elementi linguistici: gli elementi referenziali, la modalità e gli elementi metadiscorsuali. Quali elementi metadiscorsuali si possono trovare nei testi?

Di conseguenza arriviamo a tre domande specifiche: rispondendo e discutendo queste domande, speriamo di arrivare ad una risposta alla domanda di ricerca:

- Come è stato suddiviso il testo e quali sono i rapporti fra questi 'blocchi' di testo?
- Si possono trovare differenze fra l'aspetto delle frasi e l'uso di atti linguistici nei testi italiani e quelli olandesi?
- Quali sono le proprietà grammaticali dei testi?

Nel prossimo capitolo (4. Metodo) viene discusso il metodo con il quale si cerca di rispondere alle domande.

3.2. Ipotesi

Dopo aver risposto alle domande specifiche nel capitolo 5 (risultati), nel capitolo 6 (discussione) vengono discussi i risultati. Nella discussione vengono confermate le ipotesi di questa tesi, le quali vengono formulate in questo paragrafo, partendo dalla teoria del quadro teorico.

Secondo Hofstede le differenze più notevoli fra la cultura italiana e la cultura olandese sono le differenze nei campi della distanza di potere, della mascolinità-femminilità e dell'avversione all'incertezza. Nella cultura italiana ci sarebbe più distanza di potere; la cultura italiana sarebbe più mascolina della cultura olandese e in Italia ci sarebbe più avversione all'incertezza (Hofstede, 1980-1994). Prendendo in considerazione i presupposti di Hofstede, potremmo formulare alcune ipotesi per le differenze fra i testi. Prima di tutto, ci aspettiamo che i testi italiani siano più *content-oriented* dei testi olandesi, perché c'è più distanza di potere. Ci aspettiamo che un testo *target-oriented* sia più informale (?) e che quindi ci sia meno distanza di potere.

Come abbiamo visto nel primo paragrafo del quadro teorico, nella ricerca di Magris e Ross (2012), nel quale vengono messi a confronto bugiardini italiani e olandesi, viene rivelato che i testi olandesi sono più *target-oriented*, ovvero che hanno un linguaggio semplificato e sono più comprensibili al lettore. I testi italiani, al contrario, sono più *content-oriented*, e perciò sono meno comprensibili al lettore. Basandoci sulle teorie di Hofstede (1980-1994), Magris e Ross (2012), ci aspettiamo quindi che i testi olandesi siano più *target-oriented*, e i testi italiani più *content-oriented*.

Le ricerche di Teuns (2004), Ten Thije e Pinto (2010) rivelano che i testi del catalogo di IKEA olandese sono più diretti di quelli del catalogo italiano, di conseguenza la seconda ipotesi è che i testi olandesi saranno più diretti a livello linguistico.

L'ultima ipotesi è stata basata sulla teoria di Vergaro (2004), che ha rivelato una differenza nell'uso di strategie di cortesia nei testi italiani e quelli inglesi. In questa ricerca vengono comparati testi italiani e olandesi, quindi potrebbero esserci differenze, ma dobbiamo essere cauti nel trarre di conclusioni. Quindi, ci aspettiamo infine una differenza nell'uso delle strategie di cortesia.

Concludendo, utilizzando il quadro teorico di questa tesi, abbiamo formulato tre ipotesi:

1. I testi olandesi sono più *target-oriented*, i testi italiani sono più *content-oriented*.
2. I testi olandesi sono più diretti dei testi italiani.
3. C'è una differenza nell'uso delle strategie di cortesia nei testi italiani e nei quelli olandesi.

Avendo formulato le ipotesi e le domande di ricerca, vogliamo approfondire la tesi nel prossimo capitolo, presentando il corpus utilizzato per questa ricerca e il metodo d'analisi che viene utilizzato per rispondere alle domande di ricerca.

4. Metodo

In questo capitolo viene discusso il corpus e il metodo per l'analisi. Prima, viene costruito un corpus di testi di entrambi i governi. Nel prossimo paragrafo, 4.1, viene spiegato come è costituito il corpus, quali sono le sue caratteristiche e come è stato scelto. Nel paragrafo successivo, 4.2, viene discusso il modello d'analisi scelto per questa tesi.

4.1. Corpus

Lo scopo di questa tesi è la comparazione del linguaggio usato dai due governi, cioè il governo italiano e il governo olandese nei confronti dei rispettivi cittadini. Anche se ci aspettiamo differenze nel modo di comunicare in olandese e in italiano, ci sono anche dei punti in comune:

- L'obbligo di comunicare con i cittadini. Come già visto nell'introduzione, entrambi i governi hanno espresso l'intenzione di dare ai cittadini informazione sul governo: entrambi hanno proclamato il diritto di accesso a queste informazioni da parte dei cittadini.
- Molta informazione del governo è rilevante per tutti i cittadini. Accanto al diritto di accesso, i governi danno informazioni che molto spesso sono rilevanti per tutti i cittadini, come per esempio un cambiamento della legislazione: questa informazione è rilevante per tutti, perché la legge è rilevante per tutti.

Oltre a questi punti in comune abbiamo provato a trovare testi assomiglianti anche per quanto riguarda il contenuto e l'aspetto dei testi. Perciò, sono state stabilite alcune precondizioni che i testi dovrebbero soddisfare per essere all'analisi:

- L'argomento dei testi è – più o meno – uguale.
- I testi appartengono – almeno apparentemente – allo stesso genere (nell'analisi ciò verrà poi confermato).
- I testi provengono da ministeri paragonabili, tenendo conto del fatto che i governi possono avere ministeri paragonabili, anche se però hanno denominazioni diverse, c'è per esempio il ministero della Salute in Italia, mentre in Olanda il ministero della Salute si occupa anche del benessere e dello sport.
- I testi devono avere un numero simile di parole.

- Il destinatario dei testi è ogni cittadino, e deve essere accessibile per ogni cittadino.

Trovare dei testi paragonabili, che soddisfano le precondizioni sopra citate, non è stato facile. Ogni volta che un testo adatto del governo olandese veniva trovato, sembrava mancasse il corrispondente italiano. Perciò sono stati utilizzati alcuni testi brevi di ambedue i governi, invece di utilizzare un solo testo grande. È stato scelto di scegliere testi con vari temi, generi e scopi. Nel corpus sono stati inseriti due testi appartenenti al genere persuasivo e due al genere informativo:

- *Testo persuasivo*

Il testo persuasivo ha lo scopo di persuadere il lettore ad effettuare una certa azione. I testi che sono stati scelti per l'analisi in questa tesi sono testi tratti da siti web sulla donazione di organi. Ambedue i ministeri hanno iniziato una campagna con lo scopo di persuadere il lettore di registrarsi come donatore. In Olanda la campagna si chiama 'Ja of Nee' (sì o no) e in Italia 'Sono un donatore'. Siccome i siti web delle campagne contengono comunque poco testo, è stato utilizzato integralmente tutto quello che si è trovato.

- *Testo proibitivo*

Il testo proibitivo è anche un testo che ha uno scopo persuasivo, ma in questo caso il lettore non viene persuaso a fare una certa azione, ma a non farla. In questa tesi vengono utilizzati testi nei quali viene discusso un divieto. Sui siti web del ministero della Salute italiano e quello olandese viene discusso il divieto di fumare, e il lettore viene persuaso a smettere di fumare.

- *Testo informativo*

Un testo informativo ha lo scopo di informare il lettore. I testi informativi scelti per questa tesi sono testi del Ministero della Salute italiano e quello olandese, nel quale vengono date le informazioni base su ambedue i ministeri e sulle loro funzioni. Abbiamo classificato questi testi come informativi, perché non persuadono il lettore ad effettuare una certa azione.

- *Testo educativo*

Anche il testo educativo ha lo scopo di trasferire informazioni al lettore. Abbiamo fatto una distinzione tra i testi educativi e informativi, perché secondo noi, il testo informativo vuole essere puramente informativo, senza secondi fini, mentre i testi educativi hanno lo scopo di trasferire questa informazione al lettore, più di un testo puramente informativo.

I testi educativi che sono stati scelti per questa tesi sono domande e risposte sulla malattia Ebola. Ambedue i ministeri hanno formulato alcune domande e risposte su questa malattia sui loro siti web.

I testi provengono dal sito web del Ministero della Salute italiano e del Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport olandese – o da siti web di campagne, iniziate da ambedue i ministeri – e corrispondono alle precondizioni formulate prima.

Questa tesi tratta delle differenze linguistiche, quindi nel corpus non vengono incluse le immagini, il layout, o altre proprietà dei siti web: si analizza soltanto la lingua. Ci sono tante differenze fra i siti web italiani e quelli olandesi, che potrebbero essere molto interessanti per mettere a confronto i governi, e esistono metodi intesi per la ricerca di siti web e del loro layout, ma poiché la tesi tratta di differenze linguistiche, non viene prestata attenzione che alle caratteristiche linguistiche. Quindi per esempio le immagini sui siti, l'aspetto dei siti o l'accessibilità delle informazioni sui siti (quanti 'clic') non vengono analizzati. Si tratta soltanto del testo 'secco' e delle sue caratteristiche linguistiche.

Negli prossimi paragrafi vengono discusse più nello specifico alcune caratteristiche del corpus olandese e quello italiano.

4.1.1. Il corpus olandese

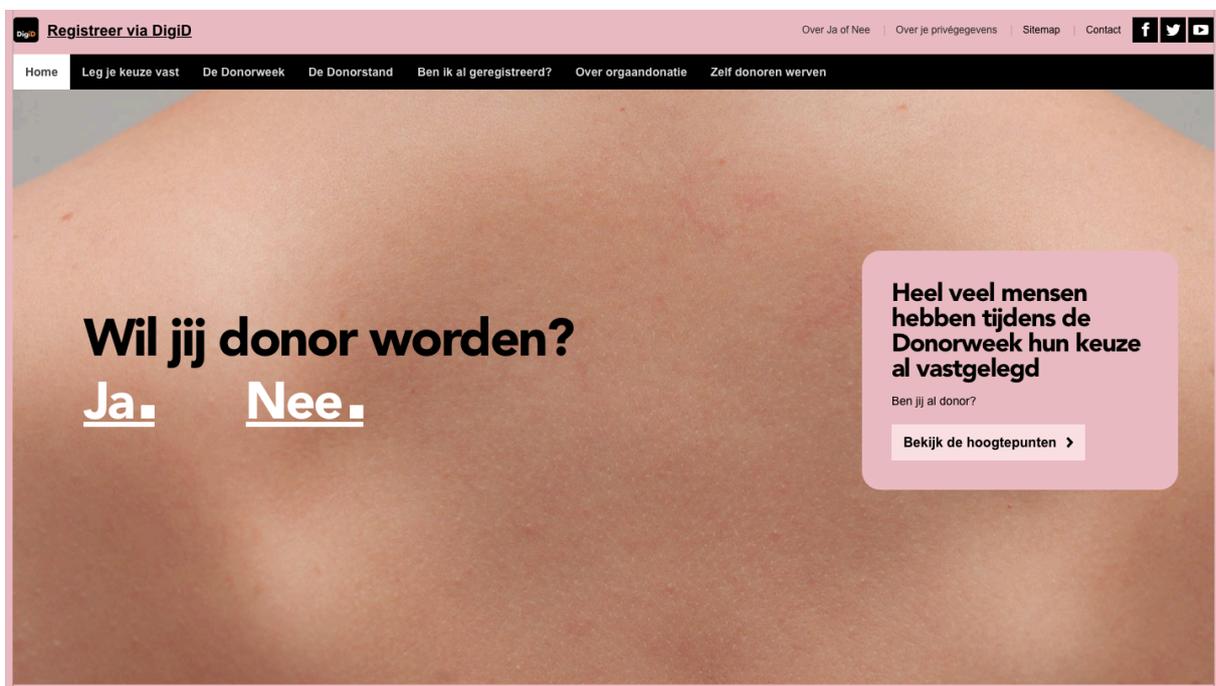
Il sito web del ministero della Salute (*Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*) olandese viene gestito dal sito web del governo (www.rijksoverheid.nl). Dal sito web del governo si viene riferito ai siti web di tutti i ministeri olandesi, che ancora fanno parte del sito del governo. Sul sito web vengono date le informazioni basi sul ministero:



The screenshot shows the website of the Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport (VWS). At the top, there is a navigation bar with links for Home, Nieuws, Onderwerpen, Ministeries, Regering, Documenten en publicaties, and Doe mee. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, the page title is "Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport". The main content area features a mission statement: "Nederland gezond en wel. Dat is het motto van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het is de ambitie van VWS om iedereen zo lang mogelijk gezond te houden en zieken zo snel mogelijk beter te maken. Ook wil het ministerie mensen met een beperking ondersteunen en maatschappelijke participatie bevorderen." Below this, there are two columns of links: "Organisatie", "Contact met VWS", "Diensten en instellingen", "Bezwaarschriften VWS" on the left; and "Wob-verzoeken bij VWS", "Evenementen", "Meldingenregister ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport" on the right. A photograph of a modern building entrance is shown on the right. Below the links, there is a "Nieuws" section with a headline: "Van Rijn en Asscher verlagen eigen bijdrage Huishoudelijke Hulp Toelage". On the far right, there is a "Bewindspersonen" section listing Edith Schippers (Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) and Martin van Rijn.

Abbiamo utilizzato la parte *'organisatie'* per il testo informativo, in questo testo viene data tutta l'informazione base sul ministero, come le funzioni del ministero e com'è strutturato. Sul sito web del ministero si possono trovare informazioni su vari temi, come per esempio viene discusso il divieto di fumare in posti pubblici. Questo testo viene utilizzato come per esempio per il testo proibitivo. Si possono anche trovare informazioni su temi attuali e rilevanti, come la malattia Ebola nel 2014. Il ministero – rappresentato da un istituto governativo, il *Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu*, un istituto incorporato nel ministero della Salute – ha formulato domande e risposte sulla malattia, per informare e educare i cittadini. Questo testo viene utilizzato come testo educativo.

Per il testo persuasivo viene utilizzato il sito web di una campagna – iniziata dal ministero della Salute – sulla donazione degli organi: la campagna *'Ja of Nee'* (www.jaofnee.nl). Segue uno screenshot del sito della campagna:



Di questo sito web viene utilizzato tutto il testo, dall'informazione sulla campagna, alle indicazioni come registrarsi come donatore e altre informazioni.

L'insieme dei testi tratti dai siti del ministero olandese contiene 4925 parole.

4.1.2. Il corpus italiano

Il sito web del ministero della Salute in Italia è molto importante per il governo, il 24 per cento delle persone che cercano informazioni che riguardano la salute finiscono sul sito web del ministero, così

riporto in una guida dal 2010 del Ministero della Salute sulla comunicazione on line in tema della salute. Segue uno screenshot della pagina iniziale del sito:



Sulla pagina iniziale si possono trovare – sotto la voce *'ministro e ministero'* – informazioni sul ministero, paragonabili alle informazioni che si possono trovare sotto la voce *'organisatie'* sul sito web del ministero olandese. Questo testo viene utilizzato in questa tesi come esempio di un testo informativo. Poi, per il testo educativo viene utilizzato un testo di domande e risposte sulla malattia Ebola, un testo molto simile a quello del ministero olandese, ma il testo italiano si trova sul sito del ministero stesso, non su quello di un istituto del ministero, come il testo olandese.

Anche il ministero della Salute italiano ha iniziato una campagna per persuadere i cittadini a registrarsi come donatori: *'Sono un Donatore'*. Il testo intero del sito web - che consiste di una pagina sola – viene utilizzato come il testo persuasivo per il corpus. Su questa pagina si possono trovare informazioni abbastanza simili a quelle informazioni sul sito web della campagna olandese *'Ja of Nee'*. Per esempio informazioni su come registrarsi, e quali opzioni esistono per quanto riguarda la registrazione come donatore.

Nella prossima pagina segue uno screenshot del sito della campagna *'Sono un Donatore'*:

CAMPAGNA NAZIONALE SU DONAZIONE E TRAPIANTO DI ORGANI, TESSUTI E CELLULE PROMOSSA DA:

info@sonoundonatore.it

IN COLLABORAZIONE CON

ho Fegato,
ho Cuore
e Cervello.

PER QUESTO SONOUNDONATORE.IT

Ad oggi, mercoledì 10 dicembre

1405583

persone hanno deciso.

Gioca con la nostra APP!

HO UN CUORE COSÌ GRANDE CHE BASTA PER DUE.

GUARDA LA CAMPAGNA STAMPA MULTISOGGETTO E LA SCHEDA INFORMATIVA

Non servono superpoteri Come funziona? Ho deciso Una vita tutta nuova Cosa posso donare?

PER SALVARE UNA VITA NON SERVONO SUPER POTERI. BASTA UNA FIRMA.

Cosa vuol dire donare?

Ci sono scelte che nella nostra vita lasciano un segno. Le possiamo prendere con cervello. Perché per salvare una vita non servono super poteri ma basta una firma: la nostra sistema trapianti, sicuro e trasparente in tutte le procedure. La Campagna è

L'insieme dei testi tratti dal sito del ministero italiano contiene 5162 parole, più o meno uguale al numero di parole dei testi olandesi che prenderemo in esame. Nello prossimo paragrafo (4.2) vengono presentati i criteri di analisi.

4.2. Modello di analisi linguistica. Il testo come una costruzione.

Adesso che abbiamo visto da cosa è costituito il corpus e come esso è stato costituito, si prosegue con il prossimo piano: la presentazione del modello scelto per analizzare i dati, che consiste di tre fasi che 'zoomano' gradualmente sui dettagli. È basato sul metodo d'analisi di Vergaro (2004).

L'analisi sarà sia qualitativa che quantitativa, quantitativa per quanto riguarda la frequenza con cui un certo forma accade nei testi, qualitativa per quanto riguarda l'analisi della pragmatica.

Vergaro (2005) distingue due livelli di analisi: Seguendo questo approccio si comincia analizzando la struttura macro del testo, cioè la struttura del testo, i blocchi e i loro rapporti, poi si analizza la struttura micro: le proprietà linguistiche del testo. Quindi, la prima parte dell'analisi metterà a fuoco la forma esterne del testo, i blocchi di testo e come si relazionano fra di loro. Poi nella seconda parte ci si concentrerà sulle frasi, utilizzando la teoria degli atti linguistici di Searle (1976). Alla fine ci si focalizzerà sulla parte più piccola del testo: le parole e le proprietà grammaticali delle frasi. Adesso vengono discusse le tre parti del modello d'analisi, per il nostro modello viene utilizzata l'immagine di materiale di costruzione, zoomando dalle parti più grandi alle parti più piccole di un testo o di una costruzione: muri, cemento e mattoni. Il testo viene visto come una costruzione: i muri sono le parti più grandi del testo, i blocchi di testi, come i paragrafi, poi ci sono le frasi, che sono

come il cemento che lega le parole: i mattoni. I primi due piani hanno un approccio pragmatico, l'ultimo piano ha un approccio grammaticale. Attraverso l'analisi di queste tre caratteristiche del testo viene poi analizzato il contenuto della costruzione, cioè il valore culturale che è compreso nel testo, basandoci sulla teoria di Müller-Jacquier (2004) e di altri autori che affermano che si possono trovare proprietà culturali nelle manifestazioni linguistiche.

1. I muri

In questa parte dell'analisi vengono analizzati i blocchi del testo e i rapporti tra di loro. Questa parte della tesi è importante per l'analisi del genere dei testi, perché ne viene ricercata la struttura e questa ci dà informazioni sul genere di un testo, come abbiamo visto nel capitolo 2.2, sui generi.

Come abbiamo già visto nel capitolo precedente, vengono analizzati testi di due generi: il genere informativo (i testi informativi e educativi) e il genere persuasivo (i testi persuasivi e proibitivi). Un testo persuasivo viene caratterizzato da rapporti pragmatici fra i blocchi di testo, mentre un testo informativo ha dei rapporti semantici fra i blocchi. In un testo informativo tutti i blocchi del testo sono legati all'argomento principale, mentre invece i testi persuasivi sono strutturati in modo che il lettore viene portato in una certa direzione, attraverso l'argomentazione pragmatica. Vergaro (2004) definisce i blocchi di testo come *moves* ('mosse retoriche'). Basandoci sulla ricerca di Vergaro, ci concentriamo sulle mosse retoriche nel testo, che definisce come segue:

A move is a meaningful unit represented in linguistic (lexical-grammatical) forms and related to the communicative purposes of the activity in which members of the community are engaged. (Vergaro, 2004: 182)

Quindi, una mossa è una porzione di testo che contiene una proposizione e che ha una funzione specifico nella retorica globale del testo (Vergaro, 2005: 107).

I confini delle mosse possono essere identificati con una serie di criteri linguistici: gli indicatori tipografici, cambiamento di referenza, la tematizzazione di connettivi o avverbi, il cambiamento dei tempi verbali e l'uso di connettivi (Vergaro, 2005: 107).

L'analisi di queste mosse retoriche può dare una risposta sulla prima domanda specifica: come è stato suddiviso il testo e quali sono i rapporti fra questi 'blocchi' di testo?

2. Il cemento

Questa parte dell'analisi rientra nella pragmatica funzionale, della quale abbiamo parlato nel quadro teorico. L'idea della pragmatica funzionale è che la lingua è un mezzo per agire, cioè gli interattori

devono agire in un certo modo per farsi capire (Austin, 1969). Quindi, la lingua viene interpretata come una interazione sociale, nella quale si possono vedere le caratteristiche della cultura.

Per l'analisi del 'cemento' viene utilizzato un modello di analisi linguistica basato sulla teoria di Ehlich e Rehbein (1986, 2001) – cioè la pragmatica funzionale – adattato da Jan ten Thije (2003). Rehbein (1984) ha formulato lo scopo di questo metodo di analisi come segue:

An analytical approach which starts from concrete instances of spoken or written language and aims at gaining insight into the regularities of social life which express themselves in such occurrences of speaking and writing (1984a: 50)

Quindi Ehlich e Rehbein pongono che l'analisi del testo scritto o parlato può approfondire la conoscenza della vita sociale. Questa teoria corrisponde alla teoria di Müller-Jacquier (2004) che pone che le manifestazioni linguistiche sono molto adatte per ricercare la cultura, come abbiamo visto nell'introduzione e nel quadro teorico.

In questa parte dell'analisi viene cercata una risposta alla seconda domanda: si possono trovare differenze nell'uso degli atti linguistici nei testi italiani e olandesi?

3. I mattoni

Questa sezione è stata basata sulla parte del modello d'analisi di Vergaro (2004) nella quale ricerca la struttura micro delle lettere d'affari, in particolare il rapporto fra il lettore e l'autore. Nel quadro teorico abbiamo visto che, seguendo questo approccio, i mattoni vengono ricercati da tre lati: gli elementi referenziali, il modo – cioè la coniugazione dei verbi, e gli elementi metadiscorsuali.

In questa parte viene cercata una risposta alla terza domanda: quali sono le proprietà grammaticali dei testi?

Quindi, per l'analisi dei testi governativi si parte da tre punti di vista: i muri, il cemento e i mattoni, zoomando dagli macro-elementi agli micro-elementi del testo. Utilizzando questa analisi troviamo le risposte alle domande di ricerca, formulate nel capitolo 3, le domande specifiche e ipotesi.

Adesso che abbiamo costituito il corpus e spiegato il metodo ci concentriamo sulla classificazione dei dati: come vengono organizzati? I tre piani dell'analisi vengono organizzati in modi diversi. Il primo piano è un'analisi dei blocchi di testo e dei rapporti fra i blocchi. Quindi, prima vengono distinti i diversi blocchi del testo e poi viene esaminato il rapporto fra di essi.

Il prossimo piano tratta delle frasi e delle loro proprietà pragmatiche. Quindi, ogni frase viene distinta e poi viene determinato la sua proprietà pragmatica, utilizzando la teoria degli atti linguistici di Searle (1976).

5. Risultati

Adesso siamo arrivati ai risultati dell'analisi. I risultati dei tre piani d'analisi vengono elencati e ne vengono distillati i dati più interessanti.

5.1. Primo piano: i muri

In questa parte è stata analizzata il genere dei testi, la loro struttura e l'ordine degli argomenti nel testo. Di ogni testo vengono discusse le sue caratteristiche sul livello di struttura e aspetto.

Il modello di Vergaro (2004) distillava una meta-struttura di tutte le lettere d'affari, ha trovato dei 'blocchi' simili in tutte le lettere, come i saluti e le presentazioni dei prodotti. Nei testi che sono stati analizzati in questa tesi un approccio simile non può essere applicato, perché i testi differiscono così tanto fra di loro non è possibile trovare una struttura schematica ricorrente. Il corpus è anche troppo piccolo per trovare delle strutture schematiche di ogni genere.

Perciò proponiamo un altro approccio, basato sul modello di Vergaro (2004), con cui vengono studiate le mosse retoriche e è stato provato a scoprire una meta-struttura di ogni genere tuttavia, organizzando le mosse in categorie più generali: le informazioni generali, le informazioni pratiche e le informazioni specifiche. In tale modo si arriva ad una struttura schematica di ogni testo, la meta-struttura.

a. Il genere

Prendiamo in esame due generi: i testi informativi (i testi informativi e i testi educativi) e i testi persuasivi (i testi persuasivi e i testi proibitivi).

In ambedue le lingue, i testi informativi hanno la struttura del genere informativo: ogni blocco è correlata all'argomento principale del testo. I blocchi sono connessi con rapporti semantici.

I testi persuasivi olandesi e italiani non hanno una struttura tipica del genere persuasivo: reclamo-argomento-conclusione. Questa mancanza di struttura potrebbe essere data dal formato particolare di questi testi, essi infatti si trovano su un sito web. I blocchi dei testi persuasivi sono connessi con rapporti pragmatici.

I testi proibitivi hanno le caratteristiche di un testo informativo, ma anche del genere persuasivo: si possono vedere rapporti pragmatici e rapporti semantici fra i blocchi dei testi e questo vale per i testi di ambedue le lingue.

b. La struttura

Il primo genere che è stato analizzato è il testo informativo. I testi informativi si trovano sui siti web dei ministeri e differiscono per quanto riguarda il loro aspetto. Il testo informativo italiano ha uno 'scoop' più legislativo, mentre il testo informativo olandese si concentra più sulle funzioni del ministero:

Informazioni generali	Organizzazione
Informazioni specifiche	Referenza ad ulteriori informazioni
Informazioni specifiche	Salute pubblica
Informazioni specifiche	Benessere
Informazioni specifiche	Sport

Quindi, il testo informativo olandese è stato suddiviso in tale modo per spiegare le funzioni del ministero. Il nome del ministero viene spiegato in modo chiaro, con testate che corrispondono alle diverse funzioni del ministero (salute pubblica, benessere e sport). Quindi, il testo è strutturato in tale modo che dalle informazioni generali si va avanti con le informazioni specifiche.

Anche il testo informativo italiano tratta delle funzioni del ministero, è stato suddiviso in mosse retoriche come segue:

Informazioni generali	Funzioni del ministero
Informazioni specifiche	Ordinamento sanitario
Informazioni specifiche	Tutela della salute umana e sanità veterinaria
Informazioni generali	Ministero e regioni

Il testo informativo italiano comincia con le informazioni generali, poi si arriva alle informazioni specifiche e alla fine si torna a delle informazioni generali sul ministero.

I testi educativi che sono stati analizzati per questa tesi hanno la struttura di domanda-risposta, quindi una struttura abbastanza fissa. Perciò è stato deciso di analizzare l'ordine degli argomenti nei testi. Gli argomenti del testo olandese sono ordinati in tale modo:

Informazioni generali	Informazioni generali su Ebola
Informazioni specifiche	Operatori sanitari stranieri con Ebola nei Paesi Bassi
Informazioni pratiche	Informazioni per viaggiatori
Informazioni specifiche	La situazione nei Paesi Bassi e le misure protettive

Si comincia con le informazioni generali e poi vengono discusse le informazioni specifiche e pratiche.

L'ordine degli argomenti nel testo educativo italiano è meno strutturato che nel testo olandese, raggruppando gli argomenti si arriva ad una struttura simile a quella olandese, ma gli argomenti vengono discussi in modo molto disordinato:

Informazioni generali	Informazioni generali su Ebola
Informazioni specifiche	Operatori sanitari
Informazioni specifiche	La situazione in Italia e le misure protettive
Informazioni pratiche	Informazioni per viaggiatori
Informazioni specifiche	La situazione internazionale e le misure protettive

Come il testo olandese, il testo italiano comincia con informazioni generali su Ebola, ma poi gli argomenti vengono discussi in modo molto disordinato. Gli abbiamo raggruppati con una struttura schematica, ma nel testo gli argomenti non vengono discussi in questo ordine. Per esempio le informazioni per viaggiatori vengono discusse tre volte nel corso del testo, mentre nel testo olandese le domande e risposte sono organizzate in modo più strutturato e ordinato.

Allora, il testo educativo italiano, sull’Ebola, è meno strutturato del testo educativo olandese, al macro-livello, il livello dei muri. Gli argomenti vengono trattati in modo disordinato, mentre nel testo olandese c’è un ordine fisso nel quale gli argomenti vengono trattati.

Poi sono stati analizzati le mosse retoriche dei testi proibitivi, sul divieto di fumare. In ambedue le lingue questi testi sono stati suddivisi in blocchi con testate. Il testo italiano il testo è stato suddiviso come segue:

Informazioni generali	Rischi per la salute
Informazioni pratiche	Come smettere di fumare? +risposta
Informazioni specifiche	Dieci consigli degli esperti
Informazioni specifiche	Dati epidemiologici
Informazioni specifiche	Quadro normativo divieto di fumare

Il testo proibitivo italiano ha un struttura molto ordinato: si comincia con le informazioni generali, poi le informazioni pratiche e poi le informazioni specifiche. Nel testo proibitivo olandese gli argomenti sono stati suddivisi come segue:

Informazioni pratiche	Assistenza per smettere di fumare
Informazioni generali	Informazioni sullo (smettere) di fumare
Informazioni specifiche	Limiti d’età per la vendita di tabacco 18 anni
Informazioni specifiche	Regole per ridurre l’uso di tabacco
Informazioni specifiche	Divieti di fumo
Informazioni specifiche	Scoraggiare il fumare

Il testo proibitivo olandese comincia con le informazioni pratiche, poi le informazioni generali e alla fine le informazioni specifiche. Gli argomenti che vengono trattati in ambedue i testi proibitivi sono quasi uguali.

L'ultimo genere analizzato è il genere dei testi persuasivi. Il testo persuasivo italiano ha una struttura domanda-risposta. Le mosse retoriche che si trovano nel testo sono come segue:

Informazioni generali	Introduzione
Informazioni pratiche	Cosa vuol dire donare? + risposta
Informazioni pratiche	Come funziona? + risposta
Informazioni pratiche	Come faccio a dirlo? + risposta
Informazioni pratiche	Come si vive dopo il trapianto? + risposta
Informazioni pratiche	Che cosa posso donare? + risposta

Il testo persuasivo italiano comincia con le informazioni generali, ma poi seguono soltanto delle informazioni pratiche, potrebbe essere un risultato della struttura domanda-risposta.

Anche nel testo persuasivo olandese viene usata la struttura domanda-risposta. L'ordine delle mosse retoriche nel testo persuasivo olandese è casuale, perché il sito web è costruito in tale modo che non c'è un ordine fisso:

Informazioni generali	Informazioni generali sulla donazione di organi I
Informazioni specifiche	Decidere tu stesso
Informazioni pratiche	Escludere organi
Informazioni pratiche	Come funziona? + risposta
Informazioni specifiche	Utilità degli organi
Informazioni specifiche	Religioni

Informazioni pratiche	Come posso vedere se sono registrato? + risposta
Informazioni pratiche	Reclutare nuovi donatori
Informazioni pratiche	Come registrarsi come donatore? + risposta

Si trovano più mosse retoriche nel testo persuasivo olandese che nel testo persuasivo italiano.

Mettendo a confronto le meta-strutture di tutti i testi, si osserva che le meta-strutture di ogni genere sono più o meno uguali, per esempio i testi informativi cominciano con le informazioni generali e poi vengono date delle informazioni specifiche. Non sono trovate differenze rilevanti fra le meta-strutture dei testi italiani e quelli olandesi.

5.2. Secondo piano: il cemento

Per questa parte dell'analisi sono prima state distinte tutte le frasi dei testi. Le testate e gli elenchi non sono state calcolate come frasi separate. Sono state distinte tutte le frasi e poi anche sono state distinte le frasi subordinate, per analizzare e mettere a confronto la complessità sintattica delle frasi, visualizzata come segue nella tabella 1. Le frasi seguenti sono due esempi di differenze nella complessità sintattica nei testi olandesi e in quelli italiani:

- (1) Nederland gezond en wel. Dat is het motto van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).
- (2) Nell'ambito e con finalità di salvaguardia e di gestione integrata dei servizi socio-sanitari e della tutela dei diritti costituzionali alla dignità della persona umana e alla salute, sono attribuite al Ministero della Salute (Decreto legislativo n. 300/1999 e successive modificazioni) le funzioni spettanti allo Stato nelle seguenti materie...

Negli esempi si può vedere che la frase italiana è meno concisa e più complessa che le due frasi olandesi. La frase del testo italiano consiste di più frasi subordinate, mentre quella del testo olandese non ha frasi subordinate. I risultati dell'analisi però mostrano che non ci sono differenze nella complessità sintattica, come visualizzato nella tabella seguente:

Tabella 1 – La complessità sintattica

	Frase principali	Frase subordinate
<i>Testo informativo olandese</i>	15	16
<i>Testo informativo italiano</i>	13	16
<i>Testo educativo olandese</i>	227	244
<i>Testo educativo italiano</i>	140	141
<i>Testo proibitivo olandese</i>	31	31
<i>Testo proibitivo italiano</i>	14	14
<i>Testo persuasivo olandese</i>	79	82
<i>Testo persuasivo italiano</i>	44	47
Totale olandese	354	370
Totale italiano	219	227

Come si vede nella tabella 1, le frasi nei testi italiani e olandesi non differiscono molto per quanto riguarda la complessità sintattica. Le frasi italiane principali non consistono di più frasi subordinate di quelle olandesi.

La seconda parte dell'analisi del 'cemento' consiste nell'analisi degli atti linguistici secondo il modello di Searle (1976), adattato da Rehbein (1999). Di ogni frase viene determinato l'atto linguistico eseguito.

Tabella 2 – Gli atti linguistici nei testi

	Dichiarativi	Interrogativi	Direttivi	Frase (subordinate incluse)

<i>Testo informativo olandese</i>	16	-	-	16
<i>Testo informativo italiano</i>	13	-	3	16
<i>Testo educativo olandese</i>	189	38	17	244
<i>Testo educativo italiano</i>	110	20	11	141
<i>Testo proibitivo olandese</i>	30	1	-	31
<i>Testo proibitivo italiano</i>	13	1	-	14
<i>Testo persuasivo olandese</i>	51	7	21	82
<i>Testo persuasivo italiano</i>	39	6	2	47
<i>Totale olandese</i>	286 (77,3%)	46 (12,4%)	38 (10,3%)	370 (100%)
<i>Totale italiano</i>	175 (77,1%)	36 (15,9%)	16 (7%)	227 (100%)

Come si può vedere nella tabella 2, dalla seconda parte dell'analisi delle frasi si potrebbe concludere che non ci sono differenze notevoli fra i testi italiani e olandesi per quanto riguarda gli atti linguistici. Non c'è quasi nessuna differenza nell'uso di frasi interrogative, dichiarative e direttive in ambedue le lingue. La percentuale delle frasi dichiarative è più o meno uguale e anche le differenze nelle percentuali delle frasi interrogative e di quelle direttive sono molto vicine. Dall'analisi è emerso che gli ottativi e esclamativi non si trovano né nei testi italiani né nei testi olandesi.

5.3 Terzo piano: i mattoni

In questo piano viene focalizzato sugli elementi più piccoli dei testi: le parole. Vengono analizzate in tre parti: prima gli elementi referenziali, poi i verbi e i loro modi e alla fine vengono trattati gli elementi metadiscorsuali.

a. Elementi referenziali

In questa parte dell'analisi sono stati analizzati tutti gli elementi referenziali utilizzati. Questi sono stati elencati nella tabella 3. Ci sono sei tipi di elementi referenziali che sono stati usati:

- La referenza lessicale: viene riferito al lettore in modo diretto
- La referenza pronominale formale: Lei/u
- La referenza pronominale formale a soggetto nullo
- La referenza pronominale informale: tu/je, lui/hij
- La referenza pronominale informale a soggetto nullo
- La referenza impersonale: l'uso del "si" impersonale
- La referenza all'autore: viene riferito all'autore, per esempio attraverso l'uso della prima persona plurale: noi

Tabella 3 - Gli elementi referenziali nei testi

	Referenza lessicale	Referenza pronominale formale	Referenza pronominale formale a soggetto nullo	Referenza pronominale informale	Referenza pronominale informale a soggetto nullo	Referenza impersonale	Referenza all'autore	Totale referenze
<i>Testo informativo olandese</i>	-	-	-	-	-	-	-	0
<i>Testo informativo italiano</i>	-	-	-	-	2 (100%)	-	-	2 (100%)
<i>Testo educativo olandese</i>	-	13 (76,5%)	-	4 (23,5%)	-	-	-	17 (100%)
<i>Testo educativo italiano</i>	-	-	-	-	7 (58,3%)	3 (0,25%)	2 (16,7%)	12 (100%)
<i>Testo proibitivo olandese</i>	-	7 (100%)	-	-	-	-	-	7 (100%)
<i>Testo proibitivo italiano</i>	-	-	-	-	-	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3 (100%)
<i>Testo persuasivo olandese</i>	-	-	-	55 (98,2%)	-	-	1 (1,8%)	56 (100%)
<i>Testo persuasivo italiano</i>	-	-	-	9 (37,5%)	8 (33,4%)	1 (4,2%)	6 (25%)	24 (100%)
Totale olandese	-	20 (22,2%)	-	69 (76,7%)	-	-	1 (1,1%)	90 (100%)
Totale italiano	-	-	-	-	17 (53,1%)	6 (18,8%)	9 (28,1%)	32 (100%)

Da quest'analisi risulta che il 1,9 per cento di tutte le parole nei testi olandesi sono referenze al lettore, nei testi italiani è il 0,4 per cento di tutte le parole.

Nella tabella 3 si può vedere il numero degli elementi referenziali che si trovano nei testi. Si vede più referenze al lettore nei testi olandesi, viene riferito al lettore 90 volte nei testi olandesi, mentre solo 29 volte nei testi italiani.

Gli elementi referenziali lessicali non vengono utilizzati nei testi analizzati, e nemmeno gli elementi referenziali pronominali formali a soggetto nullo in italiano – e le referenze a soggetto nullo non esistono nell'olandese. L'assenza degli elementi referenziali lessicali può essere spiegato dal fatto che i testi non sono diretti a una persona sola, ma a tutti i cittadini.

La referenza pronominale a soggetto nullo si trova nei testi italiani, ma soltanto nel modo informale. La referenza a soggetto nullo non esiste nell'olandese.

Prima di cominciare con l'analisi è stata aggiunta una nuova categoria agli elementi referenziali: la referenza all'autore. Ci sembrava Alcune volte ci si riferisce all'autore nel testo; nei testi italiani attraverso la referenza pronominale a soggetto nullo (abbiamo), o un pronome (nostro), nei testi olandesi attraverso dei pronomi (we, onze). È stato deciso di includere questi elementi referenziali nell'analisi, perché una referenza all'autore – in questo caso è il governo – potrebbe rendere il testo più personale.

Si osserva che nei testi persuasivi e educativi viene sempre interpellato il lettore, sia nei testi italiani che in quelli olandesi. Si può anche notare che nei testi persuasivi il lettore viene interpellato in modo informale in ambedue i testi, come negli esempi seguenti:

(3) Hai cinque modi per esprimerti sulla donazione di organi e tessuti.

(4) Ook als je geen donor wil zijn is het dus belangrijk om jouw keuze aan te geven.

Nella frase (1) si può vedere sia una referenza pronominale informale (*esprimerti*) che una referenza a soggetto nullo (*hai*). Nella frase (2) si vedono tre elementi referenziali pronominali informali (*je* e *jouw*).

b. Modo

In questa parte dell'analisi sono stati esaminati i verbi e la modalità – il modo in cui sono coniugati. Prima sono stati calcolati tutti i verbi e poi è stato determinato il loro modo.

Tabella 4 – Il numero di verbi nei testi

	Testi italiani	Testi olandesi
<i>Testo informativo</i>	33 (5,2%)	34 (13,2%)
<i>Testo persuasivo</i>	116 (18%)	162 (20,5%)
<i>Testo proibitivo</i>	34 (9,7%)	54 (15,7%)
<i>Testo educativo</i>	383 (12,1%)	630 (17,9%)
Totale	566 (45%)	880 (64,3%)

Nella tabella 4 la prima cosa che si può osservare è che il numero di verbi è più alto nei testi olandesi che nei testi italiani. Soprattutto nel testo informativo il numero di verbi è molto più alto.

Poi, è stata analizzata la coniugazione di tutti i verbi, per fare un'analisi della modalità. Il risultato si può vedere nella tabella 5.

Tabella 5 – La modalità dei verbi

	Indicativo	Congiuntivo	Imperativo	Infinito	Gerundio	Condizionale	Totale verbi
<i>Testo informativo olandese</i>	26 (76,5%)	-	-	8 (23,5%)	-	-	34 (100%)
<i>Testo informativo italiano</i>	26 (81,3%)	-	3 (9,3%)	3 (9,4%)	-	-	32 (100%)
<i>Testo educativo olandese</i>	521 (82,7%)	-	17 (2,7%)	90 (14,3%)	-	2 (0,3%)	630 (100%)
<i>Testo educativo italiano</i>	249 (64,8%)	12 (3,1%)	11 (2,9%)	101 (26,3%)	6 (1,6%)	5 (1,3%)	384 (100%)
<i>Testo proibitivo olandese</i>	24 (44,4%)	-	-	30 (55,6%)	-	-	54 (100%)
<i>Testo proibitivo italiano</i>	15 (44,2%)	1 (2,9%)	-	18 (52,9%)	-	-	34 (100%)
<i>Testo persuasivo olandese</i>	110 (67,9)	-	21 (13%)	31 (19,1%)	-	-	162 (100%)

<i>Testo persuasivo italiano</i>	72 (62,6%)	2 (1,7%)	2 (1,7%)	29 (25%)	1 (0,9%)	-	106 (100%)
Totale olandese	681 (77,4%)	-	38 (4,3%)	159 (18,1%)	-	2 (0,2%)	880 (100%)
Totale italiano	362 (65,1%)	15 (2,7%)	16 (2,9%)	151 (27,2%)	7 (1,2%)	5 (0,9%)	556 (100%)

Nella tabella 5 si nota che il congiuntivo e il gerundio non si trovano nei testi olandesi. Il congiuntivo non esiste nella lingua olandese; il gerundio sì, ma non viene usato tanto.

L'indicativo viene usato meno nei testi proibitivi che negli altri testi, sia nell'olandese che nell'italiano.

Il modo condizionale si trova solo nei testi educativi, ma si deve notare che si tratta di una percentuale molto piccola. Poi, si osserva che nei testi italiani e olandesi viene usato una simile percentuale di infiniti e di indicativi.

In olandese sia nel testo persuasivo che nel testo educativo si trovano più imperativi che nei testi persuasivi e educativi italiani.

Il modo condizionale, anche se ha una bassa frequenza (il 0,3% nell'olandese e il 1,3% nell'italiano), si trova soltanto nei testi educativi, di ambedue le lingue. Nei testi educativi il condizionale non viene usato per esprimere la cortesia, ma in tutti i casi viene usato per esprimere l'incertezza, il dubbio, o una supposizione, come negli esempi seguenti:

(5) Quando si dovrebbe cercare assistenza sanitaria?

(6) Deze middelen zijn geregistreerd om andere virusinfecties te behandelen en zouden in theorie ook Ebola-patiënten kunnen helpen.

Nelle frasi (1) e (2) il condizionale viene usato per esprimere una supposizione. Visto che il numero di condizionali è molto basso però e non è molto significativo per i risultati di questa tesi.

c. *Metadiscorso*

Basandoci sul modello di Vergaro, in questa parte dell'analisi dei 'mattoni' vengono esaminati gli elementi metadiscorsuali nei testi. Secondo Mauranen (1993) questi elementi vengono usati dall'autore per evitare incertezze nel leggere per il lettore, come abbiamo visto nel metodo (2.3.2).

Gli elementi sono stati suddivisi in quattro categorie, come descritto nel quadro teorico: i connettori, le revisioni, le previsioni e i marcatori d'azione.

Tabella 6 - Gli elementi metadiscorsuali

	Connettori	Revisioni	Previsioni	Marcatori d'azione	Totale
<i>Testo informativo olandese</i>	3 (100%)	-	-	-	3 (100%)
<i>Testo informativo italiano</i>	3 (60%)	-	2 (40%)	-	5 (100%)
<i>Testo educativo olandese</i>	18 (100%)	-	-	-	18 (100%)
<i>Testo educativo italiano</i>	7 (100%)	-	-	-	7 (100%)
<i>Testo proibitivo olandese</i>	2 (100%)	-	-	-	2 (100%)
<i>Testo proibitivo italiano</i>	-	-	-	2 (100%)	2 (100%)
<i>Testo persuasivo olandese</i>	11 (100%)	-	-	-	11 (100%)
<i>Testo persuasivo italiano</i>	4 (66,7%)	-	-	2 (33,3%)	6 (100%)
Totale olandese	34 (100%)	-	-	-	34 (100%)
Totale italiano	14 (70%)	-	2 (10%)	4 (20%)	20 (100%)

La prima cosa che risulta da quest'analisi è che gli elementi metadiscorsuali sono presenti nei testi di questa tesi – diversamente che nella ricerca di Vergaro, in cui non sono trovati questi elementi. La seconda cosa che si osserva è che si trovano soprattutto i connettori. Seguono due esempi di frasi con elementi metadiscorsuali:

(7) *Daarnaast* besteedt het ministerie geld en aandacht aan topsport, zodat Nederland ook bij internationale toernooien een goede partij is.

(8) *Più in dettaglio*, il Ministero svolge le funzioni di spettanza statale *nelle seguenti aree funzionali*:

L'esempio (7) proviene dal testo informativo olandese. La parola 'daarnaast' è l'elemento metadiscorsuale in questa frase, perché connette la frase con una frase precedente. Il secondo esempio (8), in italiano, contiene due elementi metadiscorsuali: il primo elemento è un connettore, 'più in dettaglio' connette la frase ad una frase precedente, il secondo elemento è una previsione, perché questa frase riferisce ad una parte del testo che deve ancora venire.

In questo capitolo sono stati mostrati tutti i risultati dell'analisi, in tre parti. Segue un breve riassunto dei risultati dell'analisi:

- I muri: mettendo a confronto le meta-strutture dei testi non sono trovate differenze rilevanti per quanto riguarda il genere e la lingua dei testi, le meta-strutture dei testi italiani e olandesi sono uguali.
- Il cemento: non sono trovate differenze nella complessità sintattica fra le due lingue. Poi, non sono trovate differenze nell'utilizzo degli atti linguistici.
- I mattoni: i mattoni sono stati analizzati su tre livelli – gli elementi referenziali, la modalità e gli elementi metadiscorsuali. Si trovano più elementi referenziali nei testi olandesi che in quelli italiani, nei testi italiani trovano più referenza all'autore, e le referenze nei testi italiani sono tutti informali, mentre nei testi olandesi si trovano sia referenze formali che referenze informali. Si trovano più verbi nei testi olandesi e per quanto riguarda la modalità si trovano più imperativi nei testi olandesi che in quelli italiani. Gli elementi metadiscorsuali sono trovati più nei testi olandesi che nei testi italiani.

Nello prossimo capitolo vengono discussi i risultati e vengono usati per trovare una risposta alle domande specifiche e la domanda di ricerca e poi vengono collegati con l'ipotesi.

6. Discussione

In questo capitolo vengono discussi i risultati dell'analisi contrastiva e poi questi risultati vengono confrontati con le ipotesi di questa tesi.

La prima domanda specifica di questa tesi era: come è stato suddiviso il testo e quali sono i rapporti fra questi 'blocchi' di testo, o mosse retoriche? Questa analisi ha evidenziato che in ogni testo esistono rapporti semantici fra le mosse retoriche, ma nei testi persuasivi si trovano anche rapporti pragmatici. Abbiamo visto che le mosse retoriche non differiscono nelle due lingue e non si sono trovate differenze nelle due lingue per quanto riguarda le caratteristiche del genere. Quindi, si potrebbe dire che le caratteristiche del genere non dipendono dalla cultura, ma dal genere.

La seconda domanda specifica che è stato fatto era: si possono trovare differenze nell'aspetto delle frasi e l'uso di atti linguistici nei testi italiani e olandesi? Dall'analisi è emerso che non ci sono differenze nell'uso di atti linguistici. Si sono trovati 3 tipi di atti linguistici nei testi: i dichiarativi, gli interrogativi e i direttivi. Prevale il dichiarativo (il 77,3% nei testi olandesi, il 77,1% nei testi italiani).

Abbiamo aspettato delle differenze nell'uso degli atti linguistici, basandoci sulla ricerca di Teuns (2004) sui testi persuasivi di IKEA, di cui abbiamo parlato nel quadro teorico, ma nei dati non si sono trovate delle differenze, soltanto nei testi persuasivi di questa tesi si può trovare una differenza nell'uso degli atti linguistici: i direttivi si trovano più nei testi persuasivi olandesi (21) che nei testi italiani (2). Quindi, solo questo risultato concorde con i risultati della ricerca di Teuns (2004), il cui ricerca tratta di testi di 10 anni fa, quindi sarebbe interessante ricercare questa assenza di differenze ulteriormente, per vedere se questa assenza di differenze è una tendenza che si vede più e se i testi italiani e olandesi sono diventati più simili negli ultimi 10 anni.

Per quanto riguarda la complessità sintattica non si sono trovate differenze sostanziali, le frasi nei testi italiani non consistono di più frasi subordinate delle frasi nei testi olandesi. Come abbiamo visto nel quadro teorico, è importante utilizzare un linguaggio chiaro e preciso. Una sintattica complessa potrebbe essere un ostacolo per un testo leggibile e chiaro. Altri studi hanno mostrato che nei governativi testi italiani viene utilizzato un linguaggio meno chiaro e preciso che in quelli olandesi. L'analisi di questa tesi però non mostra differenze per quanto riguarda la complessità sintattica, le frasi italiani non consistono di più frasi subordinate che quelli olandesi.

L'ultima domanda era: quali sono le proprietà grammaticali dei testi? In questa parte dell'analisi sono stati analizzati tre aspetti: gli elementi referenziali, la modalità e gli elementi metadiscorsuali.

L'analisi degli elementi referenziali mostra che si trovano più elementi referenziali nei testi olandesi. Una referenza al lettore rende il testo più personale e più diretto, e come abbiamo detto nel quadro teorico, ci dà informazione sul rapporto fra il governo e il cittadino. Nei testi olandesi il 1,9 per cento di tutte le parole sono referenze al lettore, nei testi italiani sono solo il 0,4 per cento di tutte le parole.

Nell'analisi è anche stata trovata una differenza nell'uso della referenza all'autore. Viene riferito all'autore, in questo caso il governo, più volte nei testi italiani che nei testi olandesi, l'1,1% nei testi olandesi, il 31% nei testi italiani. Il numero di referenze all'autore è molto basso, ma vogliamo mostrare questa differenza tuttavia, perché queste referenze rende il testo più personale e coinvolge il lettore, per esempio nei testi italiani l'Italia viene chiamato 'il nostro paese' parecchie volte, il che coinvolge il cittadino italiano nel testo, come nell'esempio sottostante:

- (1) Qui ti puoi rendere conto che la medicina ha fatto davvero passi da gigante e che il nostro Paese segue sia i pazienti in attesa di ricevere un trapianto che coloro che lo hanno già ricevuto.

Nella frase (1) si vede la referenza all'autore, attraverso l'uso della parola 'nostra', con la quale il lettore viene coinvolto nel testo.

È anche importante menzionare che tutti gli elementi referenziali nei testi italiani sono referenze informali, mentre nei testi olandesi si trovano anche referenze formali (il 22,2%). La referenza formale potrebbe indicare due cose: una distanza più grande fra l'autore e il lettore e l'uso di cortesia positiva.

Quindi, anche se si sono stati trovati referenze al lettore e all'autore nei testi italiani, ci sono più referenze al lettore (sia formali che informali) nei testi olandesi, il 1,9 per cento di tutte le parole, mentre nei testi italiani sono solo il 0,4 per cento di tutte le parole, il che indica che i testi olandesi siano più orientati sul destinatario e più diretti, perché una referenza al lettore rende il testo più personale: attraverso la referenza il lettore viene interpellato, il che lo coinvolge.

Per quanto riguarda i verbi e la loro modalità, nei testi olandesi si trovano più verbi che nei testi italiani, il 45% nei testi italiani e il 64,3% nei testi olandesi, e si trovano più infiniti nei testi italiani, il 27,2% nei testi italiani e il 18,1% nei testi olandesi. Per la leggibilità è importante usare dei verbi in modo finito, quindi per costruire un testo leggibile e chiaro si deve evitare l'uso di infiniti e la nominalizzazione dei verbi, lo affermano tra gli altri Fortis (2005) e Cortelazzo e Pellegrino (2003). La

nominalizzazione dei verbi e l'uso di infiniti rende il testi meno vivace e leggibile. Nei testi italiani avvengono meno verbi, il che potrebbe indicare l'uso di nominalizzazioni. Poi, nei testi olandesi vengono usati più imperativi, il 4,3% nei testi olandesi e il 2,9% nei testi italiani, il che indica due cose, cioè che i testi sono più diretti e che vengono fatti degli atti che minacciano la faccia, perché un imperativo vuole dire un'imposizione al lettore. Un'imposizione è una minaccia per la faccia negativa, perché il bisogno di essere liberi da imposizioni viene minacciato. Poi, nelle due lingue prevale l'indicativo nella modalità (il 77,4% nei testi olandesi e il 65,1% nei testi italiani).

Concludendo, la modalità ha indicato due differenze importanti: prima, i testi italiani sembrano essere meno leggibile, perché vengono usati meno verbi e più infiniti che nei testi olandesi e la presenza di più imperativi nei testi olandesi che nei testi italiani, il che indica che i testi olandesi sono più diretti e che vengono fatti degli atti che minacciano la faccia.

Alla fine sono stati analizzati gli elementi metadiscorsuali, e cioè gli elementi rendono il testo più logico e leggibile per il lettore. Nei testi olandesi si trovano 34 elementi metadiscorsuali, nei testi italiani ne sono stati trovati 20. Questi risultati potrebbero indicare che il governo olandese rende i suoi testi più facili da leggere attraverso questi elementi metadiscorsuali. Le differenze nel numero di elementi nei testi olandesi e italiani sono però troppo piccole per trarne delle conclusioni, servirebbero ulteriori analisi per vedere se i testi del governo olandese vengono infatti usati più elementi metadiscorsuali per rendere i testi più leggibili.

Adesso, i risultati, che sono stati discussi nella parte qui sopra, vengono connessi con le ipotesi che sono state formulate prima in questa tesi.

La prima ipotesi che è stata formulata prima dell'analisi era che i testi olandesi sono più orientati al lettore e i testi italiani sono più orientati al contenuto. Si sono state trovate quattro caratteristiche che potrebbero indicare se un testo era orientata al lettore o al contenuto.

- La referenza al lettore
- La modalità: l'imperativo
- L'uso dei verbi: il numero di verbi
- Gli elementi metadiscorsuali

La referenza al lettore e l'uso di imperativi indicano che i testi olandesi siano più *target-oriented*, perché con queste caratteristiche il lettore viene interpellato in modo molto diretto, il che indica anche che la seconda ipotesi potrebbe essere confermata.

L'uso degli elementi metadiscorsuali potrebbe indicare qualcosa sulla leggibilità di un testo, e quindi se il testo è orientato sul lettore, ma siccome nei testi analizzati non si trovavano molti elementi metadiscorsuali, e poiché le differenze nell'uso di questi elementi fra i testi olandesi e quelli italiani erano piccole, questi risultati non sostengono l'ipotesi che i testi olandesi siano più orientati sul lettore e i testi italiani più sul contenuto.

Concludendo, sono trovate tre caratteristiche che indicano che i testi olandesi sono più *target-oriented* e i testi italiani più *content-oriented*. Quindi la prima ipotesi viene confermata.

La seconda ipotesi era che i testi olandesi siano più diretti dei testi italiani. Nei risultati dell'analisi si possono trovare tre caratteristiche che ci potrebbero dare comprensione di quanto un testo sia diretto:

- L'uso del direttivo
- La referenza al lettore
- La modalità: l'imperativo

Per quanto riguarda le frasi, ci saremmo aspettati più differenze nell'uso dei direttivi. Dall'analisi è emerso che non c'è quasi nessuna differenza nell'uso dei direttivi – e neppure nell'uso degli altri atti linguistici: i dichiarativi, le interrogative, gli ottativi e gli esclamativi. Quindi, sotto questo aspetto, i testi olandesi non sono più diretti dei testi italiani.

Dai dati è risultato che l'ipotesi che la referenza al lettore si trova più nei testi olandesi era corretta, ma indica anche su quanto un testo sia diretto. Il lettore viene indirizzato in modo diretto più nei testi olandesi, quindi i testi olandesi potrebbero essere più diretti. E questo vale anche per l'uso dell'imperativo, che è anche stato discusso per l'ipotesi precedente.

Allora, prendendo in considerazione queste tre caratteristiche, l'uso degli atti linguistici, la referenza al lettore e il modo dei verbi, potremmo concludere che anche la seconda ipotesi può essere confermata, sulla base dei risultati dell'analisi.

L'ultima ipotesi era che ci sarebbe una differenza nell'uso delle strategie di cortesia nei testi italiani e in quelli olandesi. Ci sono tre risultati dell'analisi che potrebbero aiutare a confermare questa ipotesi:

- L'uso del direttivo
- La referenza al lettore
- La modalità: l'imperativo

Le referenze al lettore, come abbiamo visto prima, si trovano più nei testi olandesi. È però l'uso della referenza al lettore in modo informale che indica l'uso di strategie di cortesia. Nei testi italiani non viene usato la referenza informale, si trova solo nei testi olandesi. La referenza formale potrebbe essere una strategia di cortesia positiva, perché il lettore viene preso sul serio con questa referenza. Questo modo di referenza ha tre cause, come abbiamo già visto nel quadro teorico:

- La distanza sociale fra gli interattori.
- Il rapporto di potere fra di loro.
- Il peso dell'imposizione che stanno negoziando.

Quindi, attraverso la referenza formale, il governo potrebbe indicare che c'è una distanza sociale fra il lettore e l'autore, che c'è una differenza di potere e che viene fatta un'imposizione sul lettore.

Poi, quanto un testo sia diretto, attraverso l'uso dei direttivi e imperativi, indica l'uso degli atti che minacciano la faccia. Perché essere diretti potrebbe essere inteso come un'imposizione.

La mancanza di questi atti che minacciano la faccia nei testi italiani potrebbe essere visto come una strategia di cortesia. Quindi, in questo caso, l'ipotesi che ci sia una differenza nell'uso di strategie di cortesia, può essere confermata.

7. Conclusione

In questa tesi sono state analizzate le differenze linguistiche fra testi del governo italiano e del governo olandese. Lo scopo di questa analisi era la comparazione di due culture: la cultura italiana e la cultura olandese. In questa tesi si è partiti dalla teoria di Shadid (2002) e il modello LAC di Müller-Jacquier (2004) – che sostengono che le differenze linguistiche sono un indicatore molto importante per le differenze culturali, in quanto riflettono l'identità. Perciò la domanda di ricerca di questa tesi era: quali sono le differenze linguistiche nella comunicazione pubblica fra il governo italiano e il governo olandese?

La teoria rivela che la comunicazione pubblica deve essere consistere in un linguaggio semplice e preciso e il testo dovrebbe essere *target-oriented* per essere comprensibile al lettore che, in questo caso, sono tutti i cittadini.

Per ricercare queste differenze linguistiche sono stati scelti testi dai siti web dei ministeri della sanità italiana e olandese e di campagne da essi iniziate. Sono stati scelti testi con vari argomenti e di vari generi: testi informativi, testi educativi, testi persuasivi e testi proibitivi. Ogni testo aveva un testo simile nell'altra lingua.

Poi, è stata fatta un'analisi contrastiva linguistica su tre livelli: i muri (le mosse retoriche del testo, il rapporto fra queste mosse e il genere), il cemento (le frasi e gli atti linguistici) e i mattoni (gli elementi referenziali, la modalità dei verbi e gli elementi metadiscorsuali).

Dai dati è risultato che i testi olandesi e quelli italiani differiscono su diversi livelli, ma per quanto riguarda le caratteristiche dei generi, non sono trovate differenze, quindi si è concluso che queste caratteristiche dipendono dai generi e non dalle culture. Anche le mosse retoriche sono simili nelle due lingue, abbiamo concluso che la struttura retorica dipende dal genere e non dalla lingua o cultura.

Poi, per quanto riguarda il cemento, si possono vedere differenze nell'uso degli atti linguistici. Vengono usati più direttivi nei testi olandesi.

Alla fine è risultato che i testi differivano anche sul livello dei mattoni. Il lettore viene interpellato più nei testi olandesi, si trovano più verbi nei testi olandesi e anche la modalità dei verbi differivano, nei testi italiani venivano usati più infiniti e meno imperativi che nei testi olandesi. Gli elementi metadiscorsuali si trovano più nei testi olandesi, anche se la differenza con i testi italiani è minima.

Quindi, prendendo in considerazione i risultati dell'analisi, si sono testate le ipotesi di questa tesi. La prima conclusione è che i testi olandesi sono più *target-oriented*, perché sono più accessibili,

grazie alle referenze al lettore, all'utilizzo spesso dell'imperativo, all'utilizzo maggiore di verbi, che sono tutte le caratteristiche che rendono il testo più vivace e leggibile e poi alla fine vengono usati più elementi metadiscorsuali.

La seconda conclusione che segue dai risultati è che i testi olandesi sono più diretti di quelli italiani. Si può concludere questo dall'uso dei direttivi e dell'imperativo e dal fatto che il lettore viene interpellato più spesso.

L'ultima conclusione è che nelle due lingue vengono usate strategie di cortesia diverse. Questo potrebbe spiegare l'uso dei direttivi, degli imperativi, e degli elementi referenziali che interpellano il lettore. Siccome nei testi italiani ci sono stati trovati meno atti che possono minacciare la faccia – meno direttivi, meno imperativi e meno elementi referenziali – si può concludere che vengono usate altre strategie di cortesia nei testi olandesi.

Quindi, i risultati di questa analisi contrastiva hanno rivelato delle differenze linguistiche, che indicano differenze culturali, come previsto dalla teoria di Shadid (2002) e dal modello LAC di Müller-Jacquier (2004). Quindi, la risposta alla domanda di ricerca di questa tesi è: ci sono differenze linguistiche nella comunicazione pubblica fra il governo italiano e il governo olandese, sul livello di blocchi del testi, le frasi e le parole. Queste differenze indicano che i testi olandesi sono più *content-oriented*, più diretti dei testi italiani e che nelle due lingue vengono usate altre strategie di cortesia.

I risultati di questa tesi devono essere visti come un primo tentativo di esaminare effettivamente come le differenze linguistiche riflettono eventuali differenze linguistiche, visto che i testi analizzati sono pochi, per trarne delle conclusioni, sarebbe valsa la pena aumentare il numero di dati per vedere se gli stessi risultati. Come suggerimento per future ricerche sarebbe interessante ricercare l'efficienza dei vari approcci di comunicazione pubblica, visto che ci sono differenze negli approcci olandesi e italiani. Sarebbe inoltre interessante vedere se le differenze linguistiche hanno influenza su come i testi vengono apprezzate: un testo con le caratteristiche italiane viene apprezzato meglio in Italia e vice versa?

8. Bibliografia

- Austin, J. (1969). *How to do things with words*. Oxford.
- Bell Ross, R. Faulkner, S. (1998). Hofstede's dimensions: an examination and critical analysis. In: Sitaram, K., Prosser, M. (1998). *Civic Discourse: Multiculturalism, Cultural Diversity and Global Communication*. Greenwood, Westport.
- Bos-Aanen, J., T. Sanders, L. Lentz (2001). *Tekst, begrip en waardering. Wat vertelt onderzoek ons over het effect van tekstkenmerken op begrip en waardering van informerende teksten bij kinderen en tieners?* Stichting Lezen, Amsterdam.
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural competence in practice*. Tonowanda, NY: Multilingual Matters Ltd.
- Chambliss, M. J., Garner, R. (1996). Do adults change their minds after reading persuasive text? *Written Communication*, 13(3), 291-313.
- Cortelazzo, M. A., & Pellegrino, F. (2003). *Guida alla scrittura istituzionale*. GLF Editori Laterza.
- Cortelazzo, M. A., di Benedetto, C., Viale, M., & Ondelli, S. (Eds.) (2006). *Comunicazione istituzionale e semplificazione del linguaggio*. Università della Calabria.
http://uil.unical.it/test/formazione/Com_istituzionale.pdf, ultima visita 22 agosto 2014
- Fortis, D. (2005). L'uso delle formule di leggibilità nella scrittura amministrativa. *Rivista italiana di comunicazione pubblica*.
- Gass, R. H., Seiter, J.S. (2013). *Persuasion: Pearson New International Edition: Social Influence and Compliance Gaining*. Pearson.
- Giora, R. (1993). On the function of analogies in informative texts. *Discourse Processes*, 16(4), 591-611.
- Hall, E. T., Hall, M. R. (1990). *Understanding Cultural Differences*, Yarmouth, ME: Intercultural Press Inc
- Holliday, A., Hyde, M., Kullman, J. (Eds). (2010). *Intercultural Communication: An advances research book for students* (2nd ed). London: Routledge.
- Kamalski, J., Sanders, T., & Lentz, L. (2008). Coherence marking, prior knowledge, and comprehension of informative and persuasive texts: Sorting things out. *Discourse Processes*, 45(4-5), 323-345.
- Larson, C. (2012). *Persuasion: Reception and responsibility*. Cengage Learning.

Magris, M., & Ross, D. (2012). Die Kommunikation im Bereich der Assistierte Reproduktion: Ein Vergleich zwischen Deutsch, Niederländisch und Italienisch. In C. Di Meola, A. Hornung, & L. Rega (Eds.), *Perspektiven Vier. Akten der 4. The role of communication and knowledge management 149 Tagung Deutsche Sprachwissenschaft in Italien* (Rom, 4–6.2.2010) (pp. 243–256). Frankfurt am Main: Peter Lang.

Mauranen, A. (1993). Contrastive ESP rhetoric: Metatext in Finnish-English economics texts. *English for specific Purposes*, 12(1), 3-22.

Müller-Jacquier, B. (2004). 'Linguistic Awareness of Cultures. Principles of a Training Module'. La versione originale tedesca è pubblicata come: Bolten, Jürgen (ed.) *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp

Perloff, R. M. (2010). *The dynamics of persuasion: Communication and attitudes in the twenty-first century*. Routledge.

Rehbein, J. (1999). Zum Modus von Äusserungen. In: Redder, A. & J. Rehbein (Hrsg.) *Grammatik und mentale Prozesse*. Stauffenberg, Tübingen: 91-104

Ross, D., & Magris, M. (2012). The role of communication and knowledge management as evidenced by HCP vaccination programs in the Netherlands, Germany and Italy: Possible suggestions for medical translators. *Linguistica Antverpiensia, New Series—Themes in Translation Studies*, (11).

Sanders, T. (1997). Semantic and pragmatic sources of coherence: On the categorization of coherence relations in context. *Discourse processes*, 24(1), 119-147.

Schellens, P. J., & De Jong, M. (2004). Argumentation schemes in persuasive brochures. *Argumentation*, 18(3), 295-323.

Searle, J. R. (1976). *A taxonomy of illocutionary acts*. Linguistic Agency University of Trier.

Shadid, W. (2002). 'Culturele diversiteit en interculturele communicatie' in *Waarden onder de meetlat: Het Europese waardenonderzoek in discussie*, a cura di H. van Veghel. Budel: Damon.
<http://www.interculturelecommunicatie.com/download/diversiteit%20shadid.pdf>

Shrank, W., Avorn, J., Rolon, C. & Shekelle, P.(2007). Effect of content and format of prescription drug labels on readability, understanding and medication use: A systematic review. *The Annals of Pharmacotherapy*, 41(5), 1-19. DOI 10.1345/aph.1H582

Spencer-Oatey, H. (2008b). Introduction. In H. Spencer-Oatey (ed.), *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*, 2nd edition, London: Continuum

Ten Thije, J. D., & Pinto, M. (2010). *Una bellissima wandkastcombinatie. Hoe waarderen IKEA klanten de Nederlandse en Italiaanse catalogus*. Utrecht: Università di Utrecht

Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1998). *Riding the waves of culture*. New York: McGraw-Hill.

Usai, F. (2010). *La lingua come strumento di prevenzione: L'HPV in tre realtà linguistiche*. Trieste: Università degli Studi di Trieste.

Vande Kopple (1985). Some exploratory discourse on metadiscourse. *College composition and Communication*, 36, 82-93.

Vergaro, C. (2002). "Dear Sirs, what would you do if you were in our position?". Discourse strategies in Italian and English money chasing letters. *Journal of Pragmatics*, 34(9), 1211-1233.

Vergaro, C. (2004). Discourse strategies of Italian and English sales promotion letters. *English for Specific Purposes*, 23(2), 181-207.

Vergaro, C. (2005). "Dear Sirs... con la presente ci pregiamo di..." *Il genere business letter in italiano e in inglese*. Roma: Aracne Editrice.

Fonti sul web

1. <http://www.nwo.nl/onderzoek-en-resultaten/programmas/begrijpelijke+taal> (ultima visita 6 settembre 2014)
2. http://www.governo.it/Presidenza/DICA/4_ACCESSO/ (ultima visita 19 ottobre 2014)
3. <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie> (ultima visita 12 novembre 2014)
4. <https://www.nix18.nl/> (ultima visita 11 novembre 2014)
5. <http://geert-hofstede.com/> (ultima visita 23 ottobre 2014)
6. <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws> (ultima visita 5 dicembre 2014)
7. <http://www.salute.gov.it> (ultima visita 5 dicembre 2014)

I dati

Testo informativo olandese

<http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws/organisatie> (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo informativo italiano

http://www.salute.gov.it/portale/ministro/p4_6.jsp?lingua=italiano&label=fin (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo educativo olandese

http://www.rivm.nl/Documenten_en_publicaties/Algemeen_Actueel/Veelgestelde_vragen/Infectieziekten/Veelgestelde_vragen_Ebola (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo educativo italiano

http://www.salute.gov.it/portale/p5_1_1.jsp?lingua=italiano&id=184 (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo proibitivo olandese

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/roken/roken-ontmoedigen> (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo proibitivo italiano

http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_5.jsp?lingua=italiano&area=stilVita&menu=fumo (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo persuasivo olandese

<https://www.jaofnee.nl> (ultima visita 5 dicembre 2014)

Testo persuasivo italiano

<http://www.sonoundonatore.it> (ultima visita 5 dicembre 2014)