



Universitat de València, 10-12 marzo de 2010

Los portales del ciudadano: análisis del discurso de la Administración Pública en España e Italia

Sonia Bailini

Università Cattolica del Sacro Cuore

sonia.bailini@unicatt.it

Resumen

Esta comunicación se plantea analizar las modalidades lingüísticas y pragmáticas con que se ha llevado a cabo la simplificación del discurso de la Administración Pública con el ciudadano en España e Italia y el papel de las TIC en este proceso.

La necesidad de mejorar la calidad de la comunicación entre la Administración Pública y los ciudadanos se percibió como una prioridad en los años noventa del siglo XX. España e Italia empezaron casi al mismo tiempo este proceso ya que, como señala Martínez Bargueño (2006), el *Manual de estilo del lenguaje administrativo* (1990) ha sido uno de los modelos en los que se ha inspirado el *Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche* italiano de 1993. En los años sucesivos, en ambos países se han promulgado leyes orientadas a la definición de los criterios e instrumentos de simplificación (*Plan General de Simplificación del lenguaje administrativo*, 1999; *Direttiva Frattini*, 2002; *Direttiva Baccini*, 2005) y los respectivos gobiernos han identificado en las TIC una de las herramientas más adecuadas (*LAECSP*, 2007 y *Codice dell'amministrazione digitale*, 2006). La introducción de las TIC en el ámbito administrativo, por tanto, les ha brindado a las administraciones públicas la oportunidad de replantear la organización de la información de diferentes géneros textuales y aportar cambios significativos en las elecciones morfosintácticas y léxico-semánticas del lenguaje institucional.

Esta comunicación se plantea destacar por un lado cuáles han sido las estrategias discursivas con que se ha llevado a cabo la simplificación y cuál ha sido el papel de las TIC en este proceso y, por otro, observar cómo y hasta qué punto la reformulación del lenguaje de los “mensajes del poder” (Castellón Alcalá 2000:11) ha reorientado la relación entre emisor y destinatario.

Los portales del ciudadano oficiales de España e Italia (<http://www.060.es/> y <http://italia.gov.it>) representan el resultado concreto de la labor de actualización del lenguaje administrativo, además del instrumento que los propios estados han elegido para mejorar la calidad de la comunicación con sus administrados. De ahí que hayan sido seleccionados como objeto de este estudio, cuyos planteamientos teóricos remiten por un lado a la aplicación del modelo de análisis textual de Van Dijk (1980) con el objetivo de ver en qué medida el proceso de simplificación se ha manifestado en la macroestructura, superestructura y microestructura de los géneros textuales más frecuentes; y, por otro lado, emplean los criterios de campo, tenor y modo del modelo de Halliday y Hasan (1985) en el intento de individuar qué tipo de cambios de registro ha conllevado el mismo proceso en el tenor de la relación entre emisor y destinatario.

El cotejo entre los textos españoles e italianos debería dar fe de si la voluntad de mejorar la calidad de la comunicación entre la Administración Pública y sus administrados es auténtica o sólo una operación de imagen.

Palabras clave: lenguaje administrativo, análisis del discurso, España e Italia.

Abstract

This paper aims at analyzing the linguistic and pragmatic forms through which has been carried out the simplification of the Public Administration discourse with the citizens in Spain and Italy and the ICT role in this process.

The need to improve the quality of communication between the Public Administration and the citizens was perceived as a priority at the end of the XX century. Spain and Italy started nearly at the same time this process for, as Martínez Bargueño (2006) says, the Spanish *Manual de estilo del lenguaje administrativo* (1990) served as a model for the Italian *Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche* (1993). In the following years, in both countries laws have been promulgated aiming to define simplification criteria and tools (*Plan General de Simplificación del lenguaje administrativo*, 1999; *Direttiva Frattini*, 2002; *Direttiva Baccini*, 2005) and both governments agreed that the ICT were the most adequate tool to apply these laws. (LAECSP, 2007 y *Codice dell'amministrazione digitale*, 2006).

The ICT introduction in the administration field gave to the governments the opportunity to reset the textual outline of some genres and produce significative changes in the morfosyntactic and semantic choices of the bureaucratic jargon.

The aim of this paper is on one side to highlight the discourse strategies thorough which has been carried out the simplification above mentioned and the role of the ICT in this process and, on the other, to point out to what extent the reformulation of the "mensajes del poder" (Castellón Alcalá 2000:11) steered the relation between the Public Administration and the citizens.

The Spain and Italy official citizen portals (<http://www.060.es/> y <http://italia.gov.it>) are the practical result of the modernization of the bureaucratic jargon and they represent the tool that both governments saw as the most adequate to improve the communication with their administrated. For this reason they have been selected as starting point of this research, whose theoretical bases refers on one side to the application of the Van Dijk (1980) text analysis model trying to observe to what extent the simplification process impacted on the macro, super and microstructure of the most frequent genres and, on the other, use the field, tenor and mode criteria of the Halliday and Hasan model (1985) in order to highlight the impact of register variation in the relation between issuer and receiver.

The comparison between Spanish and Italian texts should prove if the will to improve the quality of communication between Public Administration and citizens is genuine or just an image matter.

Key words: bureaucratic jargon, discourse analysis, Spain and Italy.

Referencias bibliográficas / Bibliographical references:

- Castellón Alcalá, Heraclia, *Los textos administrativos*, Madrid, Arco Libros, 2000
- Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), *Codice dell'amministrazione digitale* de 2006 en <http://www.cnipa.gov.it/site/files/Opuscolo%2013II.pdf>.
- Dipartimento della Funzione Pubblica, *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche : proposte e materiali di studio*, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, 1993
- Direttiva Frattini sulle attività della Pubblica Amministrazione* del 07.02 2002 en http://www.ilvademecum.it/BANCADATI/LEGISLAZIONE/DIR_FRATTINI.htm
- Direttiva Baccini sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni* del 24.10.2005 en http://www.funzionepubblica.it/docs_pdf/bozza_direttiva.pdf
- Halliday M.A.K. Hasan R., *Language, context and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*, Oxford University Press, Oxford 1985
- Martínez Bargueño, Manuel, "La simplificación del lenguaje administrativo en Italia" en *Revista de llengua y dret*, n.25, julio 2006, pp.31-50
- Ministerio de la Función Pública, *Manual de estilo del lenguaje administrativo*, Ministerio de las Administraciones Públicas, 1990

Plan General de Simplificación del lenguaje administrativo de 1999 (Real Decreto 670 del 23 de abril)
http://www.060.es/guia_del_estado/como_trabaja_la_administracion/simplificacion_administrativa/plan_general_simplificacion-ides-idweb.html

Plan de desarrollo de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) del 22.06.2007 en

http://www.060.es/guia_del_estado/como_trabaja_la_administracion/administracion_electronica/LAECSP_11_2007/index-ides-idweb.html#ae

Van Dijk, T.A., *Testo e contesto. Semantica e pragmatica del discorso* trad. it. di Giusy Collura, Il Mulino Bologna, 1980.

<http://www.060.es/> - El portal del ciudadano

<http://italia.gov.it> - Il portale nazionale del cittadino