

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA "LA SAPIENZA"
DIPARTIMENTO DI COMUNICAZIONE E RICERCA SOCIALE

SCUOLA DI DOTTORATO MEDIATRENDS

STORIA, POLITICA, SOCIETÀ

Dottorato in Comunicazione, Ricerca, Innovazione - XXIX ciclo

**IL RACCONTO DELLA CRISI: LA COMUNICAZIONE DELLE BANCHE
CENTRALI DURANTE LA GRANDE RECESSIONE 2007-2012**

I COMUNICATI UFFICIALI
ALLA STAMPA NAZIONALE E INTERNAZIONALE:
il percorso delle notizie.

Andrea Biasiol

Tutor: Gaia Peruzzi, Stefano Barra

INDICE

Introduzione

1. Capitolo Primo.

L'istituzione "Banca Centrale" e la comunicazione

1.1 Che cos'è una Banca Centrale: il suo ruolo nella società

1.1.1 La politica monetaria per la vita di un Paese

1.1.2 Base monetaria

1.1.3 Tassi d'interesse del mercato monetario

1.1.4 Controlli diretti sui flussi finanziari

1.2 Breve storia economica e sociale delle Banche Centrali

1.2.1 Nascita e funzioni di un Istituto Centrale

1.2.2 Le prime Banche Centrali e l'indipendenza dalla politica

1.2.3 Natura giuridica, compiti istituzionali e ruolo sociale di una Banca Centrale

1.2.4 La Banca d'Italia nella storia del Paese

1.2.5 La Banca Centrale Europea e la costruzione dell'Europa Unita

1.2.6 La Federal Reserve nella società americana

1.3 Comunicazione e modernità

1.3.1 Il ruolo della comunicazione nelle società contemporanee

1.3.2 La comunicazione di massa

1.3.3 Gli studi sociologici sulla comunicazione

1.3.4 Non solo scienze sociali: dalla semiotica alla teoria dei sistemi

1.3.5 Comunicazione e rivoluzione digitale 1.0

1.3.6 Media sociali e Internet 2.0

1.4 La comunicazione pubblica e istituzionale

- 1.4.1 Principi e fondamenti di comunicazione pubblica
- 1.4.2 La normativa per una buona comunicazione istituzionale

2. Capitolo Secondo.

La grande recessione: impatto sociale della crisi

2.1 La crisi negli Stati Uniti

- 2.1.1 I mutui *subprime* e le conseguenze sulla società americana
- 2.1.2 Gli Istituti coinvolti e le prime misure attuate
- 2.1.3 Lehman Brothers: il panico e i suoi effetti socio-economici
- 2.1.4 *Deregulation*, frodi e commissioni d'inchiesta

2.2 La globalizzazione della crisi

- 2.2.1 La crisi in Europa: effetti sul contesto socio-economico
- 2.2.2 Dalla finanza all'economia reale: la crisi si consolida
- 2.2.3 I debiti sovrani: la crisi mina la credibilità e il ruolo sociale dello Stato
- 2.2.4 La crisi in Italia e l'intreccio politica-società
- 2.2.5 Gli interventi della BCE durante la crisi

2.3 Comunicazione, società e crisi

- 2.3.1 Crisi economica e crisi della modernità
- 2.3.2 Resistere alla crisi: euristiche di sopravvivenza all'incertezza
- 2.3.3 Comunicazione pubblica e crisi
- 2.3.4 La gestione della crisi da parte delle Istituzioni

3. Capito Terzo.

La comunicazione delle Banche Centrali

3.1 La Banca Centrale al centro del processo comunicativo

- 3.1.1 Le forme di comunicazione delle BC
- 3.1.2 La Banca Centrale e i *media*

- 3.1.3 Le tendenze di una buona comunicazione per le BC
- 3.2 Comunicazione economica, sociale e politica di una BC
 - 3.2.1 Comunicare l'economia
 - 3.2.2 Trasparenza: opportunità o minaccia?
 - 3.2.3 Come dovrebbe comunicare una Banca Centrale?
 - 3.2.4 Evoluzione della strategia di comunicazione delle BC
- 3.3 Le Banche Centrali e la crisi
 - 3.3.1 La comunicazione delle Banche Centrali in tempi di crisi
 - 3.3.2 L'importanza della trasparenza
 - 3.3.3 Gestire la crisi *versus* subire la crisi: il ruolo delle BC

4. Capitolo Quarto.

L'approccio teorico e la ricerca

- 4.1 La costruzione della ricerca
 - 4.1.1 Riferimenti teorici e metodologici
 - 4.1.2 Diverse tipologie di ricerca
 - 4.1.3 L'impostazione e le tappe della ricerca
- 4.2 La strategia operativa della ricerca
 - 4.2.1 I fenomeni analizzati
 - 4.2.2 Metodi e azioni
 - 4.2.3 La selezione del campione
 - 4.2.4 La classificazione dei dati
- 4.3 Teorie e pratiche di analisi testuale
 - 4.3.1 Metodi di analisi testuale quantitativa: l'analisi automatica e semiautomatica
 - 4.3.2 Metodi di analisi testuale qualitativa
 - 4.3.3 Strumenti di lavoro e *software* utilizzati

5. Capitolo Quinto.

L'analisi dei testi selezionati

5.1 L'analisi dei testi con l'ausilio del *software* T-LAB

5.1.1 Analisi dei *corpora* con il *software* T-LAB: il primo biennio

5.1.2 Analisi dei *corpora* con il *software* T-LAB: il secondo biennio

5.1.3 Analisi dei *corpora* con il *software* T-LAB: il terzo biennio

5.1.4 Analisi delle co-occorrenze con il *software* T-LAB: il primo biennio

5.1.5 Analisi delle co-occorrenze con il *software* T-LAB: il secondo biennio

5.1.6 Analisi delle co-occorrenze con il *software* T-LAB: il terzo biennio

5.2 L'analisi dei testi con l'ausilio del *software* WordClouds

5.3 L'analisi dei testi con l'ausilio del *software* Word Tree

5.3.1 Analisi delle correlazioni con il *software* Word Tree: il primo biennio

5.3.2 Analisi delle correlazioni con il *software* Word Tree: il secondo biennio

5.3.3 Analisi delle correlazioni con il *software* Word Tree: il terzo biennio

5.4 L'analisi dei testi con l'ausilio dei *software*: il caso Bankitalia

5.4.1 Analisi del *corpus* BI con il *software* T-LAB

5.4.2 Analisi delle co-occorrenze BI con il *software* T-LAB

5.4.3 Analisi del *corpus* BI con il *software* WordClouds

5.4.4 Analisi delle correlazioni BI con il *software* Word Tree

6. Capitolo Sesto.

Interpretazioni dei testi e dei risultati ottenuti

6.1 Le parole della crisi: lo stile delle *Authority*

6.2 Differenze tra il contesto socio-economico europeo e americano

6.3 Il linguaggio usato: indizi di cultura organizzativa

6.4 Nuove possibili direzioni di ricerca

Conclusioni

Appendice: figure

Bibliografia di riferimento

INTRODUZIONE

La crisi economica iniziata nel 2008 e nota come "Grande Recessione" è considerata una delle più gravi crisi nella storia del capitalismo moderno, seconda solo alla Grande Depressione del 1929¹. Tale prolungato fenomeno recessivo, peraltro ancora in corso in vari Paesi europei (Italia compresa) ed extra-europei, ha avuto la sua origine da una crisi di natura finanziaria sorta nell'agosto 2007 negli Stati Uniti (cosiddetta crisi dei mutui *subprime*), che è poi dilagata in Europa e nel resto del mondo a partire dal 2008-2009 evolvendo in vera e propria crisi economica².

Sono stati coinvolti infatti in prima battuta il mondo finanziario e successivamente il sistema produttivo e quello creditizio; quest'ultimo, minato pesantemente nella tenuta e nella credibilità delle sue istituzioni bancarie, ha visto tra le due sponde dell'Atlantico clamorosi casi di fallimento o salvataggio *in extremis* di importanti gruppi creditizi³. Le *Authority* nazionali preposte alla vigilanza bancaria, a seguito di precisi atti emanati dai Governi per fronteggiare la crisi, hanno quindi messo in campo tutta una serie di azioni e interventi, comunicati all'opinione pubblica attraverso i vari canali utilizzati nella comunicazione istituzionale (conferenze stampa, lanci di agenzia, comunicati ufficiali diffusi sui siti *web*, a volte interviste dei Governatori)⁴.

¹ Roubini N., Rogoff K., Behrvesh N., *Three top economists agree 2009 worst financial crisis since Great Depression; risks increase if right steps are not taken*, Reuters, 2009.

² Vaciago G., *La recessione globale*, in *Libro dell'Anno*, Treccani, 2009.

³ Marro E., *Cinque anni fa il crac di Lehman. Salvare le banche è costato almeno 18mila miliardi di dollari*, Il Sole 24 Ore, 13 sett. 2013.

⁴ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

La domanda, che il presente lavoro intende porsi, risponde a un bisogno conoscitivo che potremmo dire essere alla base di ogni processo comunicativo che coinvolga un'istituzione pubblica, ovvero: quale messaggio un comunicato stampa istituzionale sia in grado di veicolare e quali siano le intenzioni semiotiche all'interno del testo.

Le domande a cui si vuol dare una risposta con questo lavoro sono:

- che ruolo ha avuto la comunicazione delle Banche Centrali, in quanto Istituzioni protagoniste di questi processi di controllo e governo della crisi, nella crisi stessa?
- quali strategie comunicative hanno perseguito le Banche Centrali per creare consenso intorno alle proprie decisioni?
- le strategie di comunicazione degli Istituti Centrali dei principali Paesi occidentali presentano analogie significative oppure differenze?
- sono state in grado tali Istituzioni di veicolare un messaggio rassicurante o sono stati trasmessi agli organi di stampa contenuti e intenzioni allarmanti, in una situazione contingente come quella della crisi?

Nel processo di costruzione della notizia vi sono inevitabili fenomeni di distorsione e filtraggio nonché di selezione di ciò che diventa notizia e del modo in cui questo accade⁵; è quindi importante valutare l'impatto sociale della comunicazione istituzionale delle Banche Centrali rispetto a variabili e fenomeni sociologici quali il contesto socio-economico di riferimento e gli scenari di globalizzazione.

Analizzare poi quali differenze sussistano nelle modalità di linguaggio utilizzato dalle Autorità americane e da quelle europee, può aprire un varco sulla comprensione di fenomeni sociali con radici culturali e comunicative diverse, relativamente alla diversa percezione e diffusione

⁵ Sorrentino C., *I percorsi della notizia*, Baskerville, 1995.

del panico durante la crisi economica o il contenimento dei suoi effetti da parte delle Autorità. Il contesto in cui ciò avviene è naturalmente molto ampio e investe tutta una serie di fenomeni sociali in evoluzione quali il percorso di costruzione dell'identità europea, l'interrelazione tra la dimensione nazionale rispetto a quella sovranazionale, l'intreccio tra identità culturali differenti, le conseguenze economico-sociali della globalizzazione.

Il ruolo che la comunicazione assume nelle società contemporanee fa da naturale alveo di riferimento per questa ricerca; si terrà conto infatti del contesto teorico di inquadramento con particolare attenzione alla comunicazione istituzionale al crocevia tra dimensioni economiche, sociali, politiche con cui gli Enti si muovono nel loro contesto di riferimento⁶.

L'oggetto della ricerca

Con il presente progetto di ricerca ci si propone di identificare quali siano state le strategie comunicative utilizzate dalle principali istituzioni preposte alla stabilità finanziaria coinvolte nella gestione della crisi (Banca d'Italia per quel che concerne il nostro Paese, Banca Centrale Europea e Federal Reserve per quel che riguarda il rispettivo raggio di azione), in merito a scelte di politica monetaria o a interventi di salvataggio o non-salvataggio delle banche in maggiore difficoltà. Nello specifico si è scelto di fare ciò attraverso l'analisi del documento ufficiale per eccellenza emanato dalle Autorità, ossia il comunicato stampa. Grazie al confronto dei linguaggi presenti nei testi diffusi dalle summenzionate Istituzioni, ci si

⁶ Murray G. H. Jr, *The importance of communications in modern society*, Journal (American Water Works Association), Vol. 59, n. 9, Sett. 1967.

pone l'obiettivo di delineare l'approccio comunicativo e culturale che emerge dal racconto della crisi da parte delle Banche Centrali e di rilevarne le differenze comunicative.

L'oggetto "crisi" è stato già tema di ricerca economica e sociologica ma è forse meno studiato dal punto di vista della comunicazione: la narrazione che tali Istituzioni hanno compiuto della crisi ci può dire qualcosa in più rispetto alle intenzioni comunicative delle Banche Centrali e delle Autorità preposte alla vigilanza sul credito. Questa considerazione è piuttosto rilevante perché il ruolo di tali Istituti si esplica non solo in ambito economico ma assume una rilevanza sociale nell'atto stesso del comunicare. Uno studio sull'impatto sociale della crisi passa quindi anche necessariamente attraverso lo studio del racconto della crisi e dei suoi snodi semantici. Il ruolo istituzionale, politico, sociale che le Banche Centrali svolgono nella società moderna fa di esse un soggetto fra i più autorevoli nel governo dell'economia: di conseguenza la comunicazione di tali Istituzioni riveste un ruolo primario nell'attività di regolazione e controllo dei sistemi economici, rivelando la sua portata fondamentale nel trasferimento delle informazioni tra Istituti, soggetti vigilati, opinione pubblica e cittadini.

Come approccio di studio si intende analizzare le strategie narrative e lo *story telling* della "Grande recessione" che si evince dagli atti di comunicazione pubblico-istituzionale delle Banche Centrali, attraverso l'analisi di testi particolarmente rilevanti in tal senso, ovvero i comunicati stampa ufficiali. Tale analisi integra elementi quantitativi e qualitativi, utilizzando teorie e metodi derivanti dall'analisi testuale così come definita dalla linguistica computazionale⁷. Nello specifico quindi saranno ricostruite

⁷ Chiari I., *Introduzione alla linguistica computazionale*, Laterza, 2007.

le narrazioni che sono state prodotte sul tema "crisi" dai principali Istituti Centrali (Banca d'Italia, Banca Centrale Europea e Federal Reserve): si è deciso di prendere in esame questi tre Istituti in quanto geograficamente rilevanti per il nostro contesto (Italia ed Europa) e per un confronto culturale con la realtà americana, dove la crisi ha avuto origine ed effetti molto impattanti.

Si cercherà quindi di rilevare le differenze culturali tra le due anime del mondo occidentale, quella europea continentale e quella anglosassone-americana, registrando differenze nel linguaggio utilizzato per raccontare e rappresentare la crisi. Si potrà dunque osservare quanto il tema della crisi sia entrato nell'agenda politico-istituzionale delle Banche Centrali attraverso il linguaggio utilizzato. La comunicazione della crisi e la comunicazione nella crisi acquisiscono un ruolo centrale nella società, impegnata a fronteggiare gli effetti economici e sociali della crisi e a navigare in un periodo storico di incertezza e difficoltà. Lo studio cercherà inoltre di gettare luce sulle caratteristiche principali della cultura organizzativa degli Enti presi in esame, attraverso gli indizi riscontrati nei testi analizzati.

L'articolazione del lavoro

Il presente lavoro si articola in 6 capitoli, che andiamo ad esplicitare qui di seguito.

Nel primo capitolo s'inquadra da un punto di vista storico ed economico *L'istituzione "Banca Centrale"* nonché gli studi sulla *comunicazione*, sia da un punto di vista generale per arrivare alle teorie di comunicazione pubblica e istituzionale. Il capitolo parte descrivendo il

ruolo sociale degli Istituti Centrali all'interno delle democrazie moderne, con un *excursus* di taglio più economico rispetto ai fattori che hanno portato alla nascita della Banca Centrale, per arrivare a una disamina sul suo ruolo giuridico e sociale negli Stati occidentali. Vengono dedicati paragrafi specifici alla storia dell'Istituzione Banca Centrale nelle sue versioni, italiana, europea e americana.

Si passa poi a introdurre le teorie relative agli studi sulla comunicazione, al ruolo della comunicazione nella modernità e nelle società contemporanee, per arrivare a definire i passaggi socioculturali che hanno portato alla rivoluzione digitale odierna. Viene poi analizzata in maniera specifica la comunicazione pubblica e istituzionale, da un punto di vista teorico e normativo, al fine di introdurre gli argomenti che ci aiutano a inquadrare il ruolo delle Banche Centrali quali soggetti attivi di comunicazione e autori di testi e atti comunicativi.

Il secondo capitolo si concentra invece sull'analisi storico-economica de La grande recessione nonché sull'impatto sociale della crisi sulle economie e sui sistemi sociali coinvolti. Si parte quindi dal contesto americano, origine della recessione nel 2007, analizzando i mutui *subprime* e i fenomeni economico-giuridico-sociali che si sono verificati durante e a causa della crisi. Nelle sezioni successive si pone l'accento sui concetti di globalizzazione e vengono riportati fatti che evidenziano come la crisi si globalizzi e si estenda ad altre zone del mondo. In particolare vengono messe in evidenza le azioni anticrisi attivate dalle Banche Centrali e viene analizzato il rapporto tra comunicazione, società e crisi durante gli anni oggetto dell'osservazione di questa tesi, sia rispetto al piano sociale che rispetto al piano economico: sopravvivere, resistere e/o affrontare la crisi diventano strategie importanti per le società e le economie in difficoltà.

Nel terzo capitolo viene descritta La comunicazione delle Banche Centrali, sia analizzando le forme di tale comunicazione e il rapporto con i *media*, sia mettendo in evidenza quali siano le caratteristiche di una buona comunicazione per una Banca Centrale. Si approfondisce il piano di analisi rispetto a quali siano le modalità che un Istituto Centrale utilizza per comunicare l'economia, il livello di trasparenza da adottare, nonché l'evoluzione nella strategia comunicativa delle BC. Il tema della crisi ritorna, questa volta declinato rispetto alle strategie comunicative messe in atto dalle Banche Centrali per una sana gestione della crisi.

Il quarto capitolo descrive L'approccio teorico e i metodi utilizzati per la ricerca. In particolare vengono identificati le modalità di costruzione della ricerca, con riferimenti teorici e metodologici, e gli obiettivi della ricerca, individuati secondo varie tappe del percorso di indagine. Le strategie operative utilizzate e i metodi di ricerca, vengono descritti unitamente alle modalità di definizione del campione e di classificazione dei dati. Vengono infine enucleate le teorie e le prassi di analisi testuale, sia da un punto di vista quantitativo che da un punto di vista qualitativo, attraverso la definizione degli strumenti di lavoro e dei *software* di analisi testuale disponibili.

Il quinto capitolo descrive il lavoro svolto sul piano più strettamente operativo e riguarda appunto L'analisi dei testi selezionati. Come viene descritto in seguito, saranno messi in evidenza i risultati ottenuti con l'analisi dei *software* selezionati per la ricerca, quali T-LAB, Word Tree, WordClouds, suddivisi negli archi temporali presi a riferimento per l'analisi dei *corpora*.

Nel sesto e ultimo capitolo vengono tirate le fila, attraverso la presentazione delle Interpretazioni dei testi e dei risultati ottenuti. Si dedica particolare attenzione a mettere in evidenza il diverso stile utilizzato dalle

Authority, attraverso le parole utilizzate nel racconto della crisi e nel presentare un confronto tra il contesto socio-culturale americano e quello europeo, come emerge dai linguaggi utilizzati nei due ambiti politico-economici. Infine si cercherà di individuare degli indizi nei testi analizzati che possano fornire una griglia interpretativa per individuare il profilo della cultura organizzativa delle Banche Centrali in esame, nonché individuati possibili sviluppi di ricerca verso ulteriori direzioni.

Vengono quindi esposte le Conclusioni del lavoro, con l'enunciazione degli obiettivi raggiunti.

CAPITOLO PRIMO

L'istituzione "Banca Centrale" e la comunicazione

1.1 Che cos'è una Banca Centrale: il suo ruolo nella società

Una Banca Centrale è un Istituto di emissione di moneta, di solito a controllo, proprietà o quantomeno a mandato di natura pubblica, il cui compito è quello di sovrintendere alla politica monetaria del o dei Paesi di riferimento per una specifica divisa. Il suo ruolo principale è dunque quello di stampare, distribuire fisicamente, nonché gestire da un punto di vista macroeconomico, la quantità necessaria di moneta circolante e regolare attraverso diversi mezzi la disponibilità di credito nel sistema, determinando anche le condizioni alle quali il credito deve essere concesso.

Vi sono poi altre funzioni come quella di "banca delle banche", ossia l'assolvimento del ruolo di prestatore di ultima istanza⁸, la funzione di sorveglianza e vigilanza sul sistema bancario e la sua regolamentazione, la funzione di monitoraggio e intervento sul mercato dei cambi e la relativa gestione delle riserve in oro e in valute straniere.

Da ultimo, si sta affermando nelle Istituzioni Banche Centrali dei Paesi del G20 il ruolo di tutela della stabilità finanziaria e delle interdipendenze tra differenti mercati, tra Istituzioni preposte alla vigilanza,

⁸ Le banche commerciali utilizzano il credito di ultima istanza emesso dalla Banca Centrale per finalità di breve periodo legate a necessità di cassa ed è attraverso queste operazioni che l'Istituto Centrale immette base monetaria nel sistema bancario. Inoltre, grazie alla prerogativa di prestatore di ultima istanza, un Istituto Centrale può regolare il credito attraverso la concessione diretta di finanziamenti alle banche commerciali o attraverso gli aggiustamenti al costo del denaro, variando il saggio di sconto e il tasso sull'anticipazione. Da Lastra M.R., *Central banking and banking regulation*, London, 1996.

tra ambiti nazionali⁹.

Se le funzioni assegnate e assolte dalle Banche Centrali nei vari Paesi possono essere alquanto simili (anche se declinate con ampiezza di compiti e ruoli a volte piuttosto differenti), ciò che può differire notevolmente da un Paese all'altro è invece l'assetto giuridico dell'Istituto di emissione: a volte si tratta di organi dello Stato, in altri casi di società per azioni, alcune persino quotate in Borsa. Diverso è anche il grado di autonomia che i vari ordinamenti nazionali riconoscono alle Banche Centrali; ad esempio, il Trattato di Maastricht che regola i rapporti fra gli Stati membri dell'Unione Europea aderenti all'Euro e i relativi Istituti di emissione, prevede che né la Banca Centrale Europea (BCE) né le Banche Centrali Nazionali (BCN) possano sollecitare o accettare istruzioni da organismi comunitari o nazionali in tema di politica monetaria dell'Euro. Nella stesura del Trattato di Maastricht prevalse infatti il modello della Bundesbank, vincolata per legge a perseguire unicamente la difesa del marco e perciò sottratta a qualsiasi influenza da parte dell'esecutivo tedesco¹⁰.

La complessità delle funzioni che vengono affidate alle Banche Centrali dei Paesi occidentali, il prestigio e la competenza tecnica degli istituti di emissione, e degli uomini preposti ai loro vertici, sono tali da conferire oggi alle Banche Centrali un peso politico e sociale che nessun

⁹ Di rilievo è la costituzione nel 2009 del *Financial Stability Board* (FSB), diretto successore del Financial Stability Forum costituito nel 1999, che riunisce rappresentanti dei Governi, delle Banche Centrali e delle Autorità nazionali di vigilanza sulle istituzioni e sui mercati finanziari, di istituzioni finanziarie internazionali, di associazioni internazionali di autorità di regolamentazione e supervisione e di comitati di esperti di Banche Centrali. Il *Financial Stability Board* si propone in particolare di promuovere la stabilità finanziaria a livello internazionale in tutti i suoi aspetti, migliorare il funzionamento dei mercati e ridurre il rischio attraverso lo scambio costante di informazioni e la cooperazione internazionale tra le autorità di vigilanza.

¹⁰ Malatesta A., *La Banca centrale europea. Gli aspetti istituzionali della Banca centrale della Comunità europea*, Giuffrè, collana Università Cattaneo, 2003.

Governo può ignorare nella propria azione politico-economica. La *governance* di un Istituto Centrale è infine un aspetto cruciale per la vita politico-istituzionale di un Paese e la nomina dei suoi vertici è uno dei passaggi più delicati nell'equilibrio dei poteri di governo dell'economia. Alla nomina da parte governativa fanno infatti sovente da contrappeso decreti presidenziali o passaggi parlamentari utili a garantire l'indipendenza della Banca Centrale dall'esecutivo, quale principio cardine ormai consolidato nei principali regimi democratici. Nei *Board* di governo degli Istituti vengono nominate personalità di spicco dell'economia che sono in grado di guidare tali Enti apportando la loro pluriennale esperienza accademica, professionale, politica.

1.1.1 La politica monetaria per la vita di un Paese

La Banca Centrale è dunque il soggetto deputato a muovere le cosiddette leve della politica monetaria; per politica monetaria si intende quel mix di interventi messi in atto per orientare la moneta, il credito e la finanza secondo obiettivi ben prefissati a livello di politica economica (obiettivi che possono essere "finali" o "intermedi"). La politica monetaria si pone i medesimi obiettivi della politica economica (quali: livello dei prezzi, tasso di occupazione, sviluppo economico) e mira al loro raggiungimento attraverso le cosiddette variabili monetarie, che sono il tasso d'interesse e la quantità di moneta disponibile immessa nel sistema (v. *infra*).

Accanto alle leve di intervento sulla moneta, la politica economica agisce attraverso la leva di bilancio o fiscale, che è di competenza dei Governi. Utilizzando una definizione più accademica, si può dire che la politica monetaria è quella particolare politica economica che mira a

regolare la domanda aggregata¹¹ attraverso un aumento o una diminuzione dell'offerta di moneta.

La politica monetaria dunque condivide gli obiettivi di breve e lungo periodo della politica economica¹² e talvolta è assegnataria di obiettivi specifici ben identificati sul piano normativo. Al SEBC (Sistema Europeo delle Banche Centrali) è ad esempio affidato il compito di assicurare la stabilità dei prezzi, così come previsto dal Trattato di Maastricht che identifica il SEBC quale organo deputato alla politica monetaria dell'area Euro¹³; l'obiettivo della stabilità dell'andamento dei prezzi è fondamentale in quanto quest'ultima è intimamente legata agli obiettivi di crescita

¹¹ Per domanda aggregata s'intende la somma delle richieste di beni e servizi nazionali. Essa è data dal totale dei consumi (C), degli investimenti (I), della spesa pubblica (G) e dal saldo tra esportazioni ed importazioni (E – M). L'economista inglese John Maynard Keynes identificò nella domanda aggregata l'elemento fondamentale nel determinare il punto di equilibrio del reddito nazionale che è dato dall'intersezione tra la curva della domanda aggregata e quella dell'offerta aggregata.

Secondo Keynes è proprio quest'ultima ad adeguarsi alle dinamiche della domanda aggregata: se le autorità di governo intendono promuovere politiche di piena occupazione, di sviluppo economico e riequilibrio della bilancia dei pagamenti, esse devono necessariamente agire sulle componenti della domanda aggregata (ed in particolare sulla spesa pubblica) attraverso adeguate manovre di politica fiscale e politica monetaria.

Da Keynes J. M., *The general theory of employment, interest and money*, 1936 e Keynes J. M., 1958–1960 *A treatise on money*, Volume 1: *The pure theory of money*, Volume 2: *The applied theory of money*, Macmillan, 1930.

Ad Hansen e Hicks si deve l'elaborazione del modello IS-LM (*investment-saving, liquidity-money*), che ha consentito il successo e la diffusione delle teorie di Keynes. Da Hansen A. H., *Monetary theory and fiscal policy*, McGraw-Hill Book, 1949.

¹² Si considerano obiettivi di breve termine: la piena occupazione della forza lavoro, il controllo dell'andamento generale dei prezzi (ovvero il controllo della stabilità del potere d'acquisto della moneta), il pareggio della bilancia dei pagamenti.

Si identificano obiettivi di lungo termine: l'incremento del reddito della collettività attuato mediante l'incremento globale della spesa (consumi e investimenti), la modificazione della distribuzione del reddito per fasce di popolazione (perequazione del reddito attraverso il prelievo tributario ad aliquote progressive e con l'erogazione di sussidi e contributi alle fasce più deboli) o per distribuzione territoriale (attraverso una diversa ripartizione delle attività produttive sul territorio nazionale volta a colmare gli squilibri economici delle diverse aree geografiche).

Da Skidelsky R., *Keynes*, Il Mulino, 1998.

¹³ Scheller, H.K., *Die Europäische Zentralbank*, Francoforte sul Meno, 2000.

economica nel medio periodo.

Secondo John Maynard Keynes le leve di politica economica, che i Governi possono attivare per imprimere variazioni nei dati economici e attuare i loro obiettivi politici, possono essere individuate nelle seguenti variabili: spesa pubblica, tassazione, investimenti, in modo da agire su consumi, prodotto interno lordo, occupazione, livello delle esportazioni e delle importazioni.

Gli strumenti di politica monetaria, che sono in mano alla Banca Centrale per il raggiungimento degli obiettivi dell'azione monetaria, sono costituiti dalle seguenti variabili economiche: base monetaria, tasso d'interesse e controllo sui flussi finanziari.

1.1.2 Base Monetaria

Per controllare la componente interna della base monetaria (ovvero quella che non origina da un *surplus* nella bilancia dei pagamenti) l'Istituto Centrale utilizza strumenti quali operazioni di mercato aperto e variazioni della riserva obbligatoria. Le operazioni di mercato aperto si effettuano attraverso l'acquisto (o la vendita) di titoli di Stato: in sostanza se la Banca Centrale vuole immettere liquidità nel sistema essa acquisterà titoli, mentre se intende drenare liquidità (ovvero diminuire la base monetaria) essa venderà titoli.

Un'altra via per influenzare gli effetti economici attraverso regolazioni monetarie da parte delle Banche Centrali è quella di agire sul coefficiente di riserva obbligatoria imposto al sistema creditizio. Anche se ci si trovasse in un sistema in cui gran parte della moneta è costituita da moneta bancaria, grazie alle variazioni del coefficiente di riserva obbligatoria la

Banca Centrale ha un controllo pressoché completo dell'offerta di moneta ed è infatti in grado di regolare anche la crescita dei depositi bancari grazie al meccanismo del moltiplicatore dei depositi¹⁴.

1.1.3 Tassi d'interesse del mercato monetario

Per tasso ufficiale di sconto si intende quel tasso applicato dall'Istituto Centrale alle operazioni di rifinanziamento presso le banche commerciali; esso rappresenta il costo più basso per il credito e viene utilizzato come base di calcolo per gli altri tassi di riferimento. Quando l'Istituto di emissione agisce sul tasso ufficiale, automaticamente rende più o meno conveniente per le banche commerciali rifinanziarsi attraverso l'accesso al credito delle Banche Centrali; in questo modo la Banca Centrale interviene indirettamente sulla quantità di denaro che le banche commerciali potranno utilizzare per erogare prestiti al cliente finale¹⁵.

In sostanza ad un aumento del tasso ufficiale corrisponde un'azione di rallentamento del credito, mentre una diminuzione del tasso ufficiale imprime una forza espansiva al credito. Prima dell'attivazione dell'UEM (Unione Economica e Monetaria) la politica monetaria era di stretta competenza delle varie Banche Centrali Nazionali, ma per il primo gruppo di Paesi aderenti all'Euro, a partire dal 1° gennaio 1999 la competenza è stata attribuita all'Eurosistema e al tasso ufficiale di sconto è subentrato un

¹⁴ La riserva obbligatoria è un deposito che viene costituito dalle banche commerciali e che risponde a requisiti di legge; essa dipende dalla raccolta di denaro effettuata sul mercato da ciascuna banca e viene depositata sul conto che la banca ha presso l'Istituto Centrale. Variando il coefficiente di riserva obbligatoria, la Banca Centrale agisce sul moltiplicatore dei depositi e quindi sulla base monetaria.

¹⁵ Arcelli M. (a cura di), *Il ruolo della banca centrale nella politica economica*, Il Mulino, Bologna, 1992.

riferimento che è il tasso d'interesse di partecipazione alle operazioni di rifinanziamento principale presso la BCE, che segnala al mercato l'orientamento di politica monetaria. Inoltre, vengono fissati i tassi applicati a operazioni ad iniziative delle controparti abilitate: il rifinanziamento marginale e il deposito *overnight*. Questi tassi d'interesse non sono altro che il valore massimo e quello minimo dei tassi d'interesse che avvengono sul mercato *overnight*, i quali si muovono all'interno della "forchetta" indicata dal SEBC e rappresentano il riferimento per tutti i tassi di mercato all'interno di Eurolandia¹⁶.

1.1.4 Controlli diretti sui flussi finanziari

A differenza dell'attività di regolazione della base monetaria e degli interventi sui tassi di riferimento, un'azione più diretta che la Banca Centrale ha per esercitare la sua politica monetaria è rappresentata dai controlli amministrativi sui flussi finanziari. Il rischio è che tali strumenti nel lungo periodo possano risultare distorsivi rispetto all'allocazione finanziaria in quanto non agiscono sul perseguimento degli obiettivi ma sulle cosiddette variabili intermedie. In sostanza variazioni relative alla base monetaria indurranno gli operatori finanziari ad aggiustare i loro portafogli di investimento e comporteranno la sostituzione degli investimenti finanziari a lungo termine con investimenti reali.

Tale processo è piuttosto complesso e richiede un certo tempo prima che modificazioni sulla base monetaria producano effetti sugli investimenti reali; oltre a ciò, in generale, le decisioni di politica monetaria possono in

¹⁶ Zilioli C. e Selmayr M., *The law of the European Central Bank*, Oxford and Portland, 2001.

alcune situazioni rivelarsi prive di effetto. È stata infatti riscontrata da alcuni studiosi una sorta di asimmetria nelle manovre di politica monetaria, in quanto si è visto che le politiche a finalità espansiva sono meno incisive di quelle a finalità restrittiva¹⁷.

1.2 Breve storia economica e sociale delle Banche Centrali

1.2.1 Nascita e funzioni di un Istituto Centrale

Le motivazioni storiche, economiche e sociali che sono state alla base della nascita delle Banche Centrali affondano le loro radici nei contesti storico-politici di riferimento. Generalmente potremmo dire che l'impulso nasce dal potere centrale (Governi o Sovrani) nel momento in cui esso necessita l'assolvimento di alcune funzioni chiave per la propria sussistenza: battere moneta, preservare le riserve auree, finanziare azioni belliche o grandi opere, ripianare il deficit di bilancio attraverso l'emissione di titoli. Una Banca Centrale quindi ha innanzitutto l'incarico di coniare moneta fisica, immettendo nel sistema flussi di liquidità, mentre le altre banche ricevono fisicamente o informaticamente l'equivalente monetario corrispondente alle loro esigenze.

Nelle democrazie moderne l'indipendenza della Banca Centrale dai rispettivi Governi è considerata una caratteristica imprescindibile e fondante dell'identità stessa dell'Istituto di emissione, a cui vengono solitamente riconosciuti indipendenza e autonomia, monopolio legale dell'emissione, controllo centralizzato della base monetaria. Naturalmente

¹⁷ Pittaluga G.B., *Economia monetaria: moneta, istituzioni, stabilità*, Hoepli, 2012.

a seconda dei Paesi e dei contesti politici di riferimento vi sono diversi gradi di autonomia e indipendenza delle Banche Centrali dal potere politico. Uno dei modelli più seguiti è quello della Bundesbank tedesca, che ha sempre goduto di totale autonomia in termini di indipendenza rispetto al Governo nazionale, al punto tale da assurgere a modello per l'assetto e lo statuto della Banca Centrale Europea e del sistema delle Banche Centrali dei Paesi che hanno aderito all'euro. Un diverso modello, che potremmo definire opposto o comunque alternativo alla Bundesbank, è costituito dalla Reserve Bank of New Zealand, che risponde invece a obiettivi di politica monetaria individuati dal governo nazionale. Naturalmente le teorie economiche si dividono sull'opportunità di tali scelte: la maggioranza degli studiosi sostiene che l'indipendenza dell'Istituto Centrale sia un punto chiave e un fattore positivo per il sistema economico; vi sono altri teorici che invece criticano tale impostazione, invitando a un maggiore coinvolgimento dei Governi nella politica monetaria¹⁸.

Infine anche la proprietà della Banca di emissione da parte dello Stato o di altri soggetti è un tema molto dibattuto come vedremo: si può andare da Istituti di completa proprietà statale (ad esempio Nuova Zelanda e Norvegia) ad altri Istituti che risultano essere partecipati anche da soggetti privati (è il caso della Banca d'Italia).

Vi sono stati poi alcuni studiosi, come l'economista austriaco Ludwig von Mises¹⁹, che hanno non solo criticato ma addirittura negato la

¹⁸ Giannini C., *L'età delle banche centrali. Forme e governo della moneta fiduciaria in una prospettiva istituzionalista*, Collana "Saggi", Il Mulino, 2004.

¹⁹ Nato a Lemberg il 29 settembre 1881 e morto a New York il 10 ottobre 1973, è stato un economista austriaco naturalizzato statunitense, tra i più influenti della scuola austriaca, nonché uno dei padri spirituali del moderno libertarismo; in suo onore è nato il Ludwig von Mises Institute (Alabama).

necessità dell'esistenza stessa di un Istituto Centrale: egli infatti nel 1912 pubblica un testo molto critico sul ruolo della Banca Centrale dal titolo *Theorie des Geldes und der Umlaufsmittel* (Teoria della moneta e dei mezzi di circolazione). Secondo il pensiero di von Mises, il prodursi di crisi economiche derivava dal fenomeno di espansione del credito; il suo intuito lo condusse a dedurre che in una situazione teorica di assenza di concorrenza bancaria, il controllo da parte di una Banca Centrale deputata a produrre moneta avrebbe espanso la liquidità disponibile in misura potenzialmente illimitata, portando il livello dei tassi di interesse nominali vicinissimo allo zero. Egli aveva inoltre previsto l'eliminazione del vincolo della moneta aurea quale presupposto necessario all'espansione monetaria.

Le teorie di von Mises e della sua scuola sono state poi prese come spunto o pretesto da gruppi più o meno organizzati che osteggiano l'esistenza stessa dell'istituzione Banca Centrale e a cui si rifanno anche alcune teorie del complotto²⁰ (specialmente in ambito statunitense ma di recente anche in ambito europeo); a questi si affiancano alcuni recenti movimenti di protesta, i cosiddetti *indignados* e il movimento *Occupy Wall Street*, che hanno manifestato contro le principali Istituzioni finanziarie mondiali e il sistema finanziario in genere, criticando apertamente il ruolo delle *Authority* di vigilanza sul credito. In generale si può dire che le critiche vanno dalla presunta inutilità del tasso di sconto, all'invenzione del

²⁰ DeHaven-Smith L., *Conspiracy theory in America (discovering America)*, University of Texas Press, 2013.

In particolare la teoria della Sinarchia sostiene l'esistenza di un governo occulto a livello mondiale che deciderebbe segretamente le sorti dell'economia e della politica del pianeta e ravvisa nei gruppi di potere quali Bilderberg, Commissione Trilaterale, Fondo Monetario Internazionale, Banca Centrale Europea, i gangli decisionali di tale potere. Sulla scia di tali teorie, altri "complottilisti" sottolineano lo strapotere di gruppi privati (quali ad esempio Goldman Sachs) nel controllo dell'economia mondiale, grazie a propri uomini inseriti nei posti chiave quali Ministero del Tesoro americano, Federal Reserve, Banca Centrale Europea ecc.

concetto di inflazione, all'illegittimità del costo di signoraggio²¹. Tra le voci critiche verso le Banche Centrali non vanno dimenticate le associazioni di tutela dei consumatori che si sono più volte espresse ad esempio contro la Banca d'Italia a seguito di casi di cronaca del contesto nazionale su presunta insufficiente o non trasparente vigilanza sul sistema finanziario e creditizio (si pensi ai casi Parmalat, Cirio, bond Argentina, Banca Popolare Lodi, Antonveneta, caso Fazio, Monte dei Paschi e, da ultimo, alla vicenda della risoluzione di quattro banche in crisi, fra cui la Banca Etruria).

1.2.2 Le prime Banche Centrali e l'indipendenza dalla politica

Le prime Banche Centrali a vedere la luce furono l'Istituto svedese Riksbank (1656) e la Banca d'Inghilterra (1694); quest'ultima in particolare era la banca incaricata di gestire le riserve auree e di erogare prestiti alle altre banche e ai sudditi britannici per conto della Corona. Tali prestiti erano sempre garantiti dall'equivalente in oro, meccanismo che si interruppe per la prima volta con la nascita di una Banca Centrale in grado di emettere direttamente credito, ovvero la Banca Nazionale d'America, sorta nel 1790 grazie ad Alexander Hamilton. L'Istituto si occupava di battere moneta secondo le indicazioni del Governo americano e in questo modo finanziava la spesa pubblica statunitense sostanzialmente a titolo gratuito²².

Mentre in Germania la banca centrale (Reichsbank) venne istituita nel 1876, ovvero cinque anni dopo l'unificazione tedesca, in Italia le cinque

²¹ Si intende per signoraggio il diritto economico del Governo che scaturisce dal battere moneta. Vedi Della Luna M., Miclavez A., *Euroschiavi*, Macro Edizioni, 2007.

²² Bordo M., *A brief history of Central Banks*, Federal Reserve Bank of Cleveland, 2007.

banche di emissione che coesistevano sin dall'anno dell'unificazione (1861) rimasero separate sino al 1893, quando una legge seguita allo scandalo della Banca Romana fece confluire nella Banca d'Italia gli istituti sino ad allora incaricati di battere moneta.

Inizialmente le Banche Centrali erano di fatto non solo controllate ma direttamente possedute dai Governi o dai Sovrani, che come detto finanziavano opere pubbliche e azioni militari grazie al privilegio di erogazione del credito e alla possibilità potenzialmente illimitata di finanziare il debito semplicemente emettendo nuova moneta, senza a volte nemmeno fornire delle forme di garanzia né restituire il debito.

Per tali ragioni, con l'avvento del pensiero economico liberale e di una migliore distribuzione dei poteri in ambito politico e amministrativo, il fenomeno per cui il potere politico potesse ottenere crediti senza limitazioni si andò via via ridimensionando, attraverso una serie di passaggi chiave, che sono alla base del concetto moderno di Banca Centrale: indipendenza di azione e assetto proprietario non statale né governativo.

Un esempio interessante ha riguardato fino a tempi recenti la politica di fissazione dei tassi, che progressivamente è passata da attività governativa, o attuata con il consenso del Governo, a prerogativa delle Banche Centrali. Tale passaggio è avvenuto in tutti i Paesi dell'Unione Europea e la Gran Bretagna è stata l'ultima, sotto l'amministrazione di Tony Blair, a delegare all'Istituto Centrale il compito di determinare i tassi di interesse, prima di esclusiva governativa²³.

Anche in Italia fino agli inizi degli anni '90, gli interventi sul saggio di sconto erano stabiliti dal Governatore ma sempre con l'accordo del

²³ Wood J. H., *A history of Central Banking in Great Britain and the United States*, 2005.

Ministro del Tesoro; con il processo di integrazione europea anche l'Italia ha adottato la scelta di attribuire la decisione sui tassi alla sola Banca Centrale, che con il passaggio all'euro è ora prerogativa della BCE²⁴.

Si può valutare l'indipendenza dal potere governativo di un Istituto Centrale osservando le modalità e i sistemi di nomina dei suoi vertici, valutando il rapporto fra gli organi decisionali e la loro durata in carica. Mentre per quanto riguarda l'assetto proprietario è chiaro che in presenza di una Banca Centrale di proprietà statale ci dovranno essere dei meccanismi di contemperamento e limitazione dell'ingerenza statale nelle decisioni dell'Istituto, in quanto la posizione di proprietario può generare nei rappresentanti dello Stato un rischio di conflitto di interessi legato alla ripartizione degli utili, alla gestione dei beni di proprietà della Banca Centrale, all'ottenimento di credito o all'emissione stessa della moneta.

È chiaro che non basta garantire la separazione tra assetto proprietario e gestione dell'Istituto Centrale per eliminare totalmente il pericolo del conflitto di interessi (basti pensare ai meccanismi di nomina dei componenti il *Board* che nella maggior parte dei casi sono comunque di origine governativa), ma vi è la necessità di una serie di regole trasparenti su vari fronti, che vanno dalla nomina dei vertici all'individuazione di un processo amministrativo e decisionale autonomo.

Per concludere potremmo dire che il principio dell'indipendenza delle Banche Centrali si fonda su una chiara divisione dei poteri tra l'esecutivo e l'Istituto di emissione: l'obiettivo comune di mantenimento del benessere dei cittadini viene infatti declinato con modalità diverse, in quanto i Governi puntano alla crescita economica attraverso l'utilizzo della fiscalità (tassazione per finanziare la spesa o detassazione per stimolare i

²⁴ Finocchiaro A., Contessa A. M., *La Banca d'Italia: organizzazione e funzioni*, Bancaria Editrice, 2003.

consumi), mentre le Banche Centrali mirano alla stabilizzazione dei prezzi attraverso la leva monetaria²⁵.

1.2.3 Natura giuridica, compiti istituzionali e ruolo sociale di una Banca Centrale

Le varie Banche Centrali hanno assunto nel tempo diverse forme giuridiche: si va dal soggetto pubblico puro a controllo governativo, fino alla forma privatistica di società per azioni con finalità pubbliche. L'indipendenza dell'Istituto di emissione rispetto allo Stato centrale e la titolarità del possesso azionario sono comunque elementi che raccontano gli equilibri tra poteri all'interno di un sistema: è interessante notare come spesso la proprietà pubblica e l'essere un'Istituzione dello Stato siano proprio le caratteristiche fondanti di Banche Centrali tipiche delle economie capitalistiche, a dimostrazione anche di una necessaria separatezza dell'Istituto di emissione dalle banche commerciali.

Alle Banche Centrali sono assegnati vari compiti istituzionali, che sono principalmente legati come si diceva all'emissione di moneta, alla supervisione degli intermediari bancari, alla sorveglianza sul sistema dei pagamenti. Sono spesso loro affidati anche obiettivi inerenti la crescita economica e la stabilità del livello dei prezzi. Vi possono essere in alcuni sistemi economico-politici degli obiettivi più ampi, ad esempio quello del conseguimento della pubblica utilità, che cercando di raggiungere contemporaneamente crescita e controllo dell'inflazione, mira a una

²⁵ Masciandero D., *Teoria dell'assetto istituzionale della Banca Centrale: riflessi sul controllo monetario e sulla politica fiscale*, Giornale degli Economisti e Annali di Economia Nuova Serie, Anno 47, No. 1/2 (Gennaio-Febbraio 1988).

crescita generale in termini di potere di acquisto dei cittadini.

Non va dimenticato che la Banca Centrale è posta a garanzia del sistema bancario nel suo complesso, che deve essere oggetto di fiducia da parte del pubblico e degli operatori economici; senza trasparenza, controlli e certezza delle regole, le banche commerciali stenterebbero ad ottenere la fiducia dei cittadini e non contribuirebbero alla crescita economica di un Paese. Per tali ragioni gli Istituti Centrali sono deputati a intervenire in caso di salvataggio delle banche commerciali e garantiscono pertanto la tenuta del sistema durante crisi di singoli operatori bancari o finanziari o durante momenti di crisi su scala più ampia²⁶.

Ogni ordinamento giuridico nazionale ha naturalmente regolato con legge i compiti e i ruoli della propria Banca Centrale, identificandone il mandato e affidandole precisi compiti di politica monetaria, delineando la proprietà e i meccanismi di nomina, limitando l'ambito dei poteri di intervento e di disposizione delle riserve in oro e in valuta, normando i criteri di ripartizione degli utili e le modalità di esercizio del controllo sul suo operato. Tra le fonti normative troviamo in alcuni ordinamenti il richiamo all'Istituto Centrale all'interno della Costituzione (ad esempio Svizzera e Stati Uniti), mentre in altri Paesi vi sono esclusivamente leggi ordinarie e i relativi Statuti, quale *corpus* normativo di riferimento.

1.2.4 La Banca d'Italia nella storia del Paese

La storia del nostro Istituto di emissione origina dalle vicende legate allo scandalo della Banca Romana: fu infatti con la legge n. 449 del 1893

²⁶ Sarcinelli M., *La vigilanza sul sistema finanziario: obiettivi, assetti e approcci*, Moneta e Credito, vol. 62 nn. 245-248, Associazione Paolo Sylos Labini, 2009.

che il Regno d'Italia diede forma alla sua Banca Centrale partendo dai pre-esistenti Istituti di emissione, ovvero la Banca Nazionale nel Regno d'Italia (in precedenza Banca Nazionale degli Stati Sardi), la Banca Nazionale Toscana, la Banca Toscana di Credito per le Industrie e il Commercio d'Italia e la stessa Banca Romana ormai posta in liquidazione²⁷. Alla guida di tale complessa operazione, su incarico del Governo, vi sono alcuni importanti banchieri nazionali (Bombrini, Bastogi, Balduino) a conferma di quel carattere privatistico o semi-privatistico che ha spesso connotato la Banca d'Italia²⁸.

Per quanto riguarda l'emissione e la stampa della lira, il nuovo Istituto condivise tale compito con il Banco di Napoli e il Banco di Sicilia (eredi delle funzioni di Banca Centrale dei precedenti regni borbonici) fino al 1926; quindi pur essendo di fatto depositario del ruolo di "banca delle banche", l'Istituto Centrale italiano nato nel 1893 condivise per più di 30 anni uno dei ruoli chiave, quale quello della distribuzione ed emissione di moneta, con altri due Istituti bancari²⁹. Nel 1926 appunto la Banca d'Italia venne indicata per legge quale unico soggetto incaricato di battere moneta e con la legge bancaria del 1936 assunse la forma di Istituto di diritto pubblico con nuovi compiti in materia di vigilanza sul sistema bancario nazionale³⁰. Nel dopoguerra si affiancarono anche prerogative di politica

²⁷ Negri G. (a cura di), *Giolitti e la nascita della Banca d'Italia nel 1893*, Laterza, Roma-Bari, 1989, e De Mattia R. (a cura di), *Gli istituti di emissione in Italia. I tentativi di unificazione (1843-1892)*, Laterza, Roma-Bari, 1990.

²⁸ Cardarelli S., *La questione bancaria in Italia dal 1860 al 1892*, in *Ricerche per la storia della Banca d'Italia*, vol. I, Laterza, Roma-Bari, 1990.

²⁹ Canovai T., *Le banche di emissione in Italia. Saggio storico critico*, Casa Editrice Italiana, Roma, 1912.

³⁰ Caracciolo A. (a cura di), *La Banca d'Italia tra l'autarchia e la guerra 1936-1945*, Laterza, Roma-Bari, 1992.

monetaria, quali la regolazione dell'offerta di moneta e la fissazione del saggio di sconto³¹.

Negli anni della Repubblica la Banca d'Italia ha via via acquisito un assetto sempre più indipendente dalla politica, sfociato nel decreto legislativo n. 43 del 1998, che in conformità al Trattato di Maastricht, fa entrare la Banca d'Italia nel Sistema Europeo delle Banche Centrali³².

Un'ulteriore innovazione è apportata dall'approvazione della legge n. 262 del 2005, che stabilisce nuove regole di nomina per il Governatore e i membri del Direttorio e per la prima volta pone un tetto temporale di sei anni, rinnovabili, al loro mandato. Nella medesima legge si è cercato di ridisegnare anche l'assetto proprietario del capitale dell'Istituto, rimandando a un successivo regolamento attuativo il trasferimento delle quote detenute da "soggetti diversi dallo Stato o da altri enti pubblici"; tale regolamento non è mai stato emanato e pertanto la gran parte delle quote di Bankitalia è ora in mano a soggetti privati.

Nel 2006 l'articolo 3 dello Statuto della Banca d'Italia viene modificato in modo tale da rimuovere l'ultimo baluardo che imponeva la presenza dello Stato nella partecipazione azionaria dell'Istituto: prima della modifica l'art. 3 era così formulato: "In ogni caso dovrà essere assicurata la permanenza della partecipazione maggioritaria al capitale della Banca da parte di enti pubblici o di società la cui maggioranza delle azioni con diritto di voto sia posseduta da enti pubblici".

Infine, la legge 29 gennaio 2014, n. 5 interviene sulle quote della Banca d'Italia, confermando che l'Istituto di emissione italiano rimane un istituto di diritto pubblico, che svolge funzioni pubbliche su cui nessun

³¹ Ricossa S. e Tuccimei E. (a cura di), *La Banca d'Italia e il risanamento post-bellico 1945-1948*, Laterza, Roma-Bari, 1992.

³² Papadia F. e Santini C., *La Banca centrale europea*, il Mulino, Bologna, 1998.

soggetto privato ha mai esercitato alcuna influenza. La riforma non muta la forma giuridica associativa, che ricorda quella di una società per azioni, bensì crea le condizioni perché i partecipanti al suo capitale non siano più in pochi, come oggi, ma in tanti: non solo banche e compagnie assicurative, ma anche fondi pensione e fondazioni. È un modello non dissimile da quello delle banche centrali di due tra i maggiori paesi del mondo avanzato, gli Stati Uniti e il Giappone.

Tra le varie funzioni che sono svolte dalla Banca d'Italia, possiamo individuare quelle legate alla politica monetaria (attuata di concerto con le decisioni del Consiglio Direttivo della BCE), quelle legate alla vigilanza sugli Istituti di credito commerciali e sugli intermediari finanziari, la regolazione del sistema dei pagamenti, l'emissione di moneta (decisa in ambito Eurosystem), il controllo sui mercati monetari e finanziari, la partecipazione agli Istituti finanziari internazionali per conto del Governo (Fondo Monetario Internazionale, Banca Mondiale, Banca dei regolamenti internazionali), attività di controllo antiriciclaggio (attraverso l'Unità di Informazione Finanziaria), compiti di tesoreria dello Stato³³.

Il nostro Istituto Centrale svolge quindi un ruolo sociale estremamente importante e delicato nel tessuto normativo ed economico nazionale. La garanzia del corretto funzionamento del sistema bancario entro binari di trasparenza e solidità, il supporto infrastrutturale ed economico in termini di sistema dei pagamenti, la circolazione fisica della moneta, nonché l'attività di controllo del riciclaggio di denaro, sono tutte azioni importantissime nel contesto socio-economico del Paese. L'impatto sulla vita quotidiana dei cittadini è infatti notevole e investe molti aspetti della società italiana a più livelli.

³³ Finocchiaro A., Contessa A. M., *La Banca d'Italia: organizzazione e funzioni*, Bancaria Editrice, 2003.

1.2.5 La Banca Centrale Europea e la costruzione dell'Europa Unita

L'Istituto Centrale europeo, denominato BCE, vede la luce il 1° giugno 1998 con il medesimo Trattato che istituisce l'Unione Europea e fonda lo "Statuto del sistema europeo di banche centrali e della Banca Centrale Europea". A partire dal 1° gennaio 1999 le prerogative di politica monetaria e di regolazione del tasso di cambio tra valute dei Paesi aderenti all'euro vengono devolute dalle Banche Centrali Nazionali (BCN) alla Banca Centrale Europea. Con la fissazione dei tassi di conversione delle varie valute nei confronti dell'euro, l'Unione getta le basi della moneta unica e della sua Banca Centrale, che avrà una propria personalità giuridica autonoma e sarà indipendente dai Governi nazionali e dalle autorità europee, prendendo a modello l'impianto giuridico della Bundesbank tedesca³⁴.

Il ruolo della BCE, all'interno della configurazione dei poteri europei, prevede che la Banca Centrale Europea possa esprimersi attraverso decisioni (atti vincolanti) o raccomandazioni e pareri (atti non vincolanti) e che debba essere consultata dagli altri organi dell'Unione in merito ad ogni eventuale proposta di modifica della normativa europea inerente la moneta e più in generale materie di propria competenza.

Per preciso mandato statutario, l'obiettivo principale della Banca Centrale Europea è il mantenimento del potere d'acquisto all'interno di Eurolandia, attraverso un controllo preciso dell'andamento dei prezzi (controllo dell'inflazione) entro la soglia del 2%. Per il raggiungimento di tale obiettivo la BCE agisce attraverso la propria politica monetaria di

³⁴ Palazzo A., *I profili giuridici ed istituzionali della Bce e del Sebc*, in O. Roselli (a cura di), *Europa e Banche centrali*, Napoli, 2004.

fissazione dei tassi e di controllo della base monetaria in zona euro³⁵.

Per specificare meglio il generico obiettivo di stabilità dei prezzi, la BCE ha quindi individuato come parametro di riferimento il tasso di variazione dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo (IAPC) sui dodici mesi all'interno dell'area euro, che deve essere stabilizzato su valori inferiori ma comunque prossimi al 2% nel medio periodo. Si considera il medio periodo in quanto vi è un fisiologico rallentamento nel meccanismo di funzionamento della politica monetaria e vi è la necessità di considerare l'impatto delle aspettative di aumento dei prezzi sull'inflazione stessa: un approccio di politica monetaria cosiddetta "unica", tende a tenere agganciate le attese di inflazione su valori in linea con gli obiettivi di stabilità dei prezzi. L'aver esplicitato in termini numerici l'obiettivo di contenimento del livello dei prezzi attribuisce maggiore forza e trasparenza alla politica della BCE, che fornisce al pubblico un parametro sulla base del quale si possa valutare il proprio operato e al tempo stesso promuove la credibilità delle sue scelte influenzando sulle aspettative degli operatori.

Inoltre c'è da dire che sia le teorie economiche che la prassi hanno evidenziato la possibilità per le azioni di politica monetaria di poter agire quasi solamente sul livello dei prezzi, mentre non si notano effetti di medio-lungo periodo sulle variabili reali, se non, ancora, grazie agli effetti benefici di una generale stabilità dei prezzi: questo risulta quindi essere il solo obiettivo davvero percorribile nel medio-lungo termine³⁶.

Il Sistema Europeo delle Banche Centrali (SEBC) è l'organismo che, come indicato dall'articolo 106 del Trattato di Maastricht, prevede al suo

³⁵ Pifferi M., Porta A., *Il sistema europeo di banche centrali: struttura ed obiettivi*, in *La Banca Centrale Europea*, Egea, 2006.

³⁶ Ciccarone G., Gnesutta C., *I regimi di politica monetaria*, in *Moneta e finanza nell'economia contemporanea*, Carrocci editore, 2010.

interno la partecipazione della Banca Centrale Europea e delle varie BCN (Banche Centrali Nazionali) relative a tutti i Paesi membri dell'Unione; mentre per quanto riguarda l'euro solo i Governatori degli Istituti di emissione degli Stati aderenti a Eurolandia hanno diritto a stabilire e guidare le politiche monetarie della BCE. Quindi all'interno del SEBC opera l'Eurosistema, che è un organismo composto dalla Banca Centrale Europea e dai vari Istituti Centrali nazionali aderenti all'euro. È interessante notare che inizialmente l'organo "Eurosistema" non esisteva nei Trattati istitutivi dell'Unione, in quanto si riteneva ovvio l'ingresso da parte di tutti i Paesi dell'Unione Europea nella Moneta Unica, cosa che invece come sappiamo non è affatto avvenuta³⁷.

Il SEBC "sostiene le politiche economiche generali nella Comunità al fine di contribuire alla realizzazione degli obiettivi della Comunità" e svolge il suo compito "in conformità del principio di un'economia di mercato aperta e in libera concorrenza": così recita l'articolo 105 del Trattato di Maastricht, che affianca dunque al suddetto obiettivo del contenimento inflativo anche i seguenti obiettivi comunitari (definiti dall'articolo 2 del Trattato) che si muovono entro principi di libera concorrenza e di economia di mercato: sviluppo armonioso ed equilibrato delle attività economiche, crescita sostenibile e non inflazionistica, raggiungimento e mantenimento dell'occupazione e della protezione sociale, coesione economica e sociale, solidarietà tra stati membri³⁸.

Nel paragrafo 2 dello stesso articolo 105, il Trattato evidenzia le prerogative del SEBC, ovvero: la politica monetaria dell'Eurozona, le operazioni sui cambi, la gestione delle riserve ufficiali, la gestione dei

³⁷ Issing O., Gaspar V., Angeloni I. e Tristani O., *Monetary policy in the euro area: strategy and decision-making at the European Central Bank*, Cambridge University Press, 2001.

³⁸ Trattato sull'Unione Europea - Maastricht, 7 febbraio 1992.

sistemi di pagamento. Vi sono poi altre funzioni svolte direttamente dalla BCE, quali l'autorizzazione delle BCN all'emissione di banconote in euro, la raccolta di dati dagli enti di statistica nazionali o dagli operatori bancari e industriali, l'interazione con altre Istituzioni dell'Unione e internazionali³⁹.

L'Eurosistema viene guidato dagli organi direttivi della Banca Centrale Europea, che su modello della Bundesbank tedesca sono stati disegnati secondo uno schema a processo decisionale centralizzato: il Comitato Esecutivo, guidato dal Presidente della BCE, prevede altri cinque membri la cui nomina è di competenza delle autorità europee e che restano in carica otto anni. A questo si uniscono nel Consiglio Direttivo anche i Governatori delle Banche Centrali Nazionali. A questi si affianca un ulteriore organo in seno al SEBC, che è il Consiglio Generale, il quale prevede anche la partecipazione dei Governatori delle BCN non appartenenti all'Eurozona ed è per Statuto un organo temporaneo, che verrà sciolto quando tutti i Paesi membri dell'Unione Europea adotteranno l'euro come valuta di riferimento⁴⁰.

Per quanto concerne la partecipazione al capitale e alle riserve della BCE, le Banche Centrali Nazionali sono gli unici soggetti ammessi a sottoscrivere e possedere quote del capitale sociale BCE, secondo una ripartizione pari al contributo al PIL europeo e al numero di abitanti di ciascun Paese dell'Unione. Alla costituzione del capitale sociale BCE sono stati versati circa 40 miliardi di euro, pari a 15% in oro e a 85% in dollari statunitensi e yen.

La BCE ha fondato la propria politica monetaria utilizzando due approcci di analisi che risultano uno complementare rispetto all'altro e che

³⁹ Antoniazzi S., *La banca centrale europea tra politica monetaria e vigilanza bancaria*, Giappichelli - Collana Quaderni Cesifin, Nuova serie, Nr. 59, 2013.

⁴⁰ Papadia F., Santini C., *La Banca centrale europea*, Il Mulino, 2012.

vengono definiti "i due pilastri": si tratta di un approccio di analisi più economica e di un approccio di analisi più monetaria.

Il primo approccio si concentra sulle cause dell'inflazione in un medio-breve periodo e ha come oggetto di indagine le variabili reali, tenendo conto degli studi previsionali che gli Uffici dell'Eurosistema rilasciano ogni tre mesi sull'andamento delle principali variabili macroeconomiche.

Il secondo approccio invece si focalizza su una prospettiva di medio-lungo periodo e parte dalla relazione che esiste fra l'andamento della moneta e quello dei prezzi nel lungo periodo; si tratta quindi di un riscontro nel medio-lungo termine rispetto a quanto evidenziato dall'analisi economica nel breve⁴¹.

Oltre all'attività di analisi, per poter perseguire i propri fini l'Eurosistema utilizza varie leve di politica monetaria: effettua operazioni di mercato aperto, garantisce operazioni su iniziativa delle controparti e si assicura che le banche commerciali mantengano la riserva obbligatoria sui conti accesi presso la BCE. Tali attività vengono attuate dalla BCE attraverso il "braccio operativo" delle Banche Centrali Nazionali, che secondo principi di decentramento e sussidiarietà fissati dalla politica europea portano avanti tali operazioni di politica monetaria secondo un insieme di processi uniformati a livello europeo per dare attuazione agli indirizzi del Comitato esecutivo.

A partire dal 2008 la BCE ha adottato nuove politiche per fronteggiare la crisi intervenendo in maniera più diretta a sostegno delle economie europee e in qualche misura uscendo dagli ordinari compiti istituzionali; ciononostante alcuni economisti hanno valutato tali misure

⁴¹ Ciccarone G., Gnesutta C., *I regimi di politica monetaria*, in *Moneta e finanza nell'economia contemporanea*, Carrocci editore, 2010.

insufficienti e hanno sollecitato la Banca Centrale a promuovere una politica monetaria espansiva, seguendo l'esempio della Federal Reserve, nonché a svolgere il ruolo di *lender of last resort*⁴².

Con una storica decisione del 15 ottobre 2013 il Consiglio dell'UE ha adottato il Regolamento UE n. 1024/2013, che attribuisce alla Banca Centrale Europea compiti specifici in merito alle politiche in materia di vigilanza prudenziale degli enti creditizi, al fine di contribuire alla sicurezza e alla solidità degli enti creditizi e alla stabilità del sistema finanziario all'interno dell'Unione e di ciascuno Stato membro, con dovere di diligenza riguardo all'unità e all'integrità del mercato interno, in base alla parità di trattamento degli enti creditizi e al fine di impedire l'arbitraggio regolamentare.

Per cui, a far tempo dal 4 novembre 2014, la BCE assolve i suoi compiti nel quadro di un meccanismo di vigilanza unico composto dalla BCE e dalle autorità nazionali competenti (per l'Italia, la Banca d'Italia).

1.2.6 La Federal Reserve nella società americana

La Fed fu istituita a seguito dell'approvazione del Federal Reserve Act emanato il 23 dicembre 1913 dal Congresso americano, la cui stesura origina dall'inchiesta promossa dalla National Monetary Commission che aveva il compito di analizzare le ragioni della crisi finanziaria del 1907 e di trovare delle soluzioni applicative per contenere ulteriori momenti di crisi. Tale commissione lavorò per circa 3 anni, studiando l'assetto del sistema monetario e finanziario americano e analizzando i vari modelli alternativi di

⁴² De Cecco M., *La Banca centrale europea e la funzione del prestatore di ultima istanza*, in L. Paganetto (a cura di), *Banche e concorrenza in Europa*, 2002.

Banche Centrali presenti in altri contesti economici⁴³.

Il timore diffuso all'interno del Congresso durante le fasi di approvazione del Federal Reserve Act riguardava il rischio di un'entità accentrata e troppo lontana dalle realtà del Paese, che non sarebbe stata capace di intervenire con efficacia in caso di situazioni di emergenza. Per queste ragioni venne individuata una formula intermedia che diede vita a una struttura policentrica denominata Federal Reserve System, con lo scopo di poter recepire meglio gli *input* dalle varie zone degli Stati Uniti, ma al tempo stesso mantenendo un impianto a livello Federale e non statale⁴⁴.

Sono state perciò individuate 12 sedi o Regional Federal Reserve Banks, con competenze territoriali sui distretti di riferimento e aventi sede nelle seguenti città: Boston, New York, Filadelfia, Cleveland, Richmond, Atlanta, Chicago, St. Louis, Minneapolis, Kansas City, Dallas, San Francisco⁴⁵.

In termini di assetto amministrativo, la Fed è un organo indipendente dal Governo Federale, in cui convivono aspetti di tipo pubblicistico e privatistico: il risultato di tale compromesso la rende una struttura che è considerata unica nel panorama delle Banche Centrali. Un altro aspetto interessante riguarda l'emissione e il controllo sulla valuta, che è insolitamente prerogativa del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti. Ciononostante, secondo il Consiglio dei Governatori stesso, il Federal Reserve System "è considerato una Banca Centrale indipendente, poiché

⁴³ Lawrence Broz J., *The international origins of the Federal Reserve System*, Cornell University Press, 1997.

⁴⁴ Board of Governors of the Federal Reserve System, *The Federal Reserve System: purposes and functions*, Fed Publications Committee, nona edizione, 2005.

⁴⁵ Toma M., *Federal Reserve System*, Economic History Association, 2011.

le sue decisioni di politica monetaria non vengono approvate né dal Presidente, né da altri soggetti dell'esecutivo, né dal potere legislativo". Il Congresso infatti, pur avendo potere normativo sul Federal Reserve System ed esercitando un controllo sul suo operato, è assolutamente estraneo anche al processo di nomina dei membri del *Board*, che sono invece scelti dal Presidente e confermati dal Senato. Il governo degli Stati Uniti riceve annualmente i profitti della gestione, mentre le banche commerciali affiliate ottengono un dividendo fissato per legge pari al 6% e ripagato sulla base della loro quota di possesso azionario.

Trattandosi di un sistema di Banche Centrali (un po' come il SEBC), il Federal Reserve System consta di un organo centrale, denominato *Board of Governors of the Federal Reserve System*, che ha sede a Washington ed è composto da sette membri di nomina presidenziale, a cui si affiancano per talune decisioni i dodici Presidenti delle *Regional Federal Reserve Banks*; ciascuna Banca regionale è un ente di diritto privato, il cui capitale è detenuto da banche commerciali americane⁴⁶.

Accanto al *Federal Reserve Board*, troviamo il *Federal Open Market Committee* (FOMC), che è l'organo deputato a definire la politica monetaria della Fed ed è composto da tutti i sette membri del Consiglio dei Governatori e dai dodici Presidenti delle banche regionali; il peso dei Presidenti regionali in seno al Comitato è però limitato, perché solo cinque di essi hanno diritto di voto: il Presidente della Fed di New York e altri quattro che si alternano ogni anno.

A livello regionale ogni Banca consta di un *Board* composto da nove membri, suddivisi in tre tipologie: A, B e C. Per ogni classe vengono quindi eletti tre rappresentanti, emanazione dei tre diversi gruppi di riferimento: i

⁴⁶ Lapidos J., *Is the Fed private or public?*, Slate, 2011.

membri di classe A vengono scelti tra gli azionisti della Banca Regionale e rappresentano quindi gli interessi della Banca stessa; quelli di classe B rappresentano invece gli interessi della clientela, cioè delle banche, e sono nominati dai membri della Banca Regionale; quelli di classe C sono nominati dal *Board of Governors*, e rappresentano invece gli interessi della collettività, per il quale in fin dei conti la Banca Regionale svolge il suo ruolo istituzionale⁴⁷.

I compiti e le responsabilità della Fed sono andati via via ampliandosi e modificandosi su impulso degli eventi che hanno attraversato la storia economica e politica americana, prima fra tutti la Grande Depressione del 1929. L'esempio di quegli anni ha infatti incentivato il ruolo della Fed nel prevenire e ridurre al minimo situazioni di "corsa agli sportelli", agendo come prestatore di ultima istanza⁴⁸. Molti studiosi, seguendo il pensiero di Milton Friedman, sostengono infatti che se il Federal Reserve System non avesse rifiutato di prestare denaro alle piccole banche durante le corse agli sportelli, buona parte degli effetti devastanti della crisi del 1929 si sarebbe potuta evitare⁴⁹. In questo senso l'utilizzo del termine "moneta elastica", già presente nel Federal Reserve Act del 1913, implica che il mandato legislativo per la Fed sia quello di espandere l'offerta di moneta o di contrarre l'offerta di moneta a seconda delle condizioni economiche.

Creando il Federal Reserve System, il Congresso puntava quindi a contenere e affrontare le gravi crisi finanziarie che avevano colpito gli Stati

⁴⁷ Meltzer A. H., *A history of the Federal Reserve, Volume 1: 1913–1951*, 2004.

⁴⁸ Kubik P.J., *Federal Reserve policy during the Great Depression: the impact of interwar attitudes regarding consumption and consumer credit*, *Journal of Economic Issues*. Volume: 30, 1996.

⁴⁹ Friedman M., Schwartz A. J., *A monetary history of the United States, 1867–1960*, 1963.

Uniti. In particolare il panico diffusosi nel 1907 originava da problematiche di disomogeneità e sfiducia nel sistema dei pagamenti: durante la crisi i pagamenti vennero interrotti in tutto il Paese, poiché molte banche e stanze di compensazione avevano rifiutato di accettare assegni tratti su altre banche in mancanza di informazioni chiare sulla loro solvibilità. Tale sfiducia da parte del mercato del credito produsse il fallimento di varie banche, che invece erano potenzialmente solvibili e in grado di resistere all'urto finanziario. Per risolvere questi problemi il Congresso assegnò quindi al Federal Reserve System il compito di costruire un sistema unico di compensazione degli assegni e dei crediti a livello nazionale⁵⁰.

Per quanto concerne dunque i presìdi istituzionali, questi vengono svolti sia in autonomia distrettuale che in forma collegiale centralizzata e riguardano le politiche di supervisione e controllo sulle banche, la determinazione del tasso di interesse e la politica monetaria Federale, il servizio di tesoreria, il sistema dei pagamenti. A partire dal 1913 nel corso degli anni si sono aggiunti quindi altri compiti istituzionali legati alla supervisione e alla regolamentazione degli Istituti bancari, alla stabilità del sistema finanziario, al ruolo di finanziatore di Istituzioni nazionali e del Governo Federale, all'attività di ricerca e di studio sull'economia americana.

Oltre a fungere da "banca delle banche", la Fed agisce anche come "Banca del Governo", in quanto il Tesoro degli Stati Uniti intrattiene un conto corrente presso la Federal Reserve, attraverso il quale gestisce depositi fiscali Federali in entrata e in uscita, nonché i pagamenti pubblici governativi. Nell'ambito di questo stretto rapporto tra Tesoro e Fed, si può notare come da un lato l'Istituto Centrale promuova i titoli di Stato e riscatti

⁵⁰ Wells D. R., *The Federal Reserve system: a history*, 2004.

le obbligazioni di risparmio e i buoni del Tesoro non collocati, mentre il Tesoro degli Stati Uniti stampa e produce valuta in banconote, che vengono poi vendute alle banche del Federal Reserve System al costo di produzione, e valuta in moneta, venduta al valore nominale. È compito poi delle 12 banche della Federal Reserve di distribuire la moneta fisica agli istituti commerciali nelle varie aree di riferimento distrettuale.

Tra gli obiettivi assegnati per legge alla Fed troviamo: garantire la stabilità dei prezzi, mantenere tassi di interesse moderati nel lungo periodo, garantire la sicurezza e la stabilità del sistema bancario, tutelare i consumatori e assicurare condizioni di credito tali da conseguire il massimo impiego. In sostanza, unitamente a quanto previsto anche nello Statuto della BCE, ovvero l'obiettivo di contenimento dell'inflazione, la Federal Reserve deve contemporaneamente anche perseguire un obiettivo che potremmo definire più politico, come quello della piena occupazione⁵¹.

Con il Federal Reserve Act il Congresso degli Stati Uniti aveva stabilito quindi tre pilastri fondamentali con cui la Fed avrebbe dovuto agire nella sua politica monetaria: massima occupazione, livello stabile dei prezzi e tassi di interesse di lungo periodo contenuti. I primi due obiettivi vengono indicati come "il doppio mandato" della Federal Reserve, mentre il terzo ne è sostanzialmente una conseguenza⁵².

Per fronteggiare la crisi originatasi nel 2007, la Fed ha varato sul finire del 2008 una politica denominata dapprima di "*credit easing*", termine

⁵¹ Baroncelli S., *La Banca centrale europea: profili giuridici e istituzionali. Un confronto con il modello americano della Federal Reserve*, EPAP, 2000.

⁵² Palley T., *The Federal Reserve and shared prosperity: why working families need a Fed that works for them*, Economic Policy Institute, 2015.

poi definitivamente virato verso "*quantitative easing*"⁵³, che prevede un programma di stimolo all'economia basato sulla crescita del livello del bilancio della Riserva Federale attraverso l'acquisto di grandi quantità di titoli a sostegno dei mercati dei mutui e delle costruzioni, così come di titoli del Tesoro americano a lungo termine, e infine di strumenti volti a facilitare l'estensione di credito a famiglie e piccole imprese.

Accanto alla Federal Reserve vi sono altre agenzie governative, che affiancano la Banca Centrale in ambiti di supervisione bancaria e finanziaria, quali ad esempio il Federal Deposit Insurance Corporation e il Federal Financial Institutions Examination Council, che assicura un'azione di coordinamento tra le varie autorità incaricate della supervisione bancaria e garantisce un'uniformità di trattamento all'interno dell'Unione sulla base di principi di vigilanza comuni a tutto il sistema bancario nazionale⁵⁴.

1.3 Comunicazione e modernità

1.3.1 Il ruolo della comunicazione nelle società contemporanee

La pervasività e la diffusione dei mezzi di comunicazione di massa prima e dei *media* digitali poi - caratterizzati a differenza dei primi da una modalità di contatto *one-to-one* - sono intimamente legate allo sviluppo della società contemporanea e al concetto sociologico di modernità.

⁵³ Il termine "*quantitative easing*" era stato coniato per le politiche condotte dalla Bank of Japan fra il 2001 e il 2006 per un'espansione del bilancio della Banca Centrale decisa per stimolare la domanda aggregata in una situazione di "trappola della liquidità" (tassi di interesse negativi). Blinder A.S., *Quantitative easing: entrance and exit strategies*, Federal Reserve Bank of St. Louis Review, Novembre-Dicembre 2010.

⁵⁴ Da *Financial institutions regulatory and interest rate control act*, (FIRA), 1978.

Il processo comunicativo, caratterizzato dall'interazione dinamica tra due o più soggetti che stabiliscono una relazione informativa, si pone sempre su un piano di disallineamento tra le informazioni possedute dalla fonte e quelle possedute dal ricevente. Il processo si fonda quindi sull'intenzione di riequilibrare tale disallineamento da parte dei soggetti che interagiscono nello scambio informativo; raggiunto un primo livello di equilibrio informativo, si porrà un nuovo punto di partenza per un ulteriore scambio all'interno dello stesso processo. Lo scambio informativo avviene infatti grazie all'alternarsi delle informazioni che vengono passate tra i soggetti e che concorrono al continuo riequilibrarsi delle forze informative⁵⁵.

Nell'ambito degli studi sulla comunicazione i primi modelli di studio partivano da una concezione di tipo lineare del processo informativo: il modello era infatti stato sviluppato in ambito ingegneristico-matematico da Shannon e Weaver, grazie alla descrizione del passaggio fisico dell'informazione attraverso un canale di trasmissione (ad es. il telefono o il telegrafo) ed è alla base delle moderne teorie dell'informazione⁵⁶.

Successivamente sono stati sviluppati diversi modelli con una concezione di tipo semiologico/linguistico, come ad esempio quello sviluppato da Roman Jakobson. Nella concezione del semiologo citato ciò che riveste un ruolo rilevante è il contesto, che si affianca a concetti quali mittente (o locutore), messaggio, destinatario (o interlocutore), codice, contatto (o canale) già similmente presenti nel modello di Shannon e Weaver. Il contesto quindi diventa l'elemento centrale del processo comunicativo, non solo in quanto il rumore informativo può minare la

⁵⁵ Sorice M., *Sociologia dei mass media*, Carocci Editore, 2009.

⁵⁶ Shannon C. E., Weaver W., *The mathematical theory of communication*, The University of Illinois Press, 1949.

qualità della comunicazione stessa, ma soprattutto in quanto elemento necessario al trasferimento e alla comprensione dell'atto semiotico. Per fare un paragone preso dal mondo della fisica, potremmo dire che il contesto è come l'aria le cui particelle vibrano al passaggio del suono e ne consentono la propagazione da emittente a ricevente: senza contesto non vi è possibilità di comprensione del messaggio⁵⁷.

Accanto alle teorie di stampo semiologico e linguistico, troviamo quelle di matrice più psicologica. Possiamo citare infatti l'approccio sistemico della Scuola di Palo Alto che con l'introduzione del concetto di *feedback* sviluppa un modello di processo comunicativo di tipo circolare. Sulla scia delle teorie della cibernetica viene utilizzato infatti il concetto di "retroazione", cioè la previsione di una forza derivante dal processo di comunicazione stesso; il *feedback* è capace di influenzare costantemente gli attori del processo attraverso la produzione di nuovo *output* informativo che si re-immette nel sistema sotto forma di nuovo *input*.

Molto interessante è anche la posizione di Watzlawick, che con il suo primo assioma stabilisce che, in una situazione in cui il contesto è caratterizzato dalla presenza di almeno un altro soggetto, "non si può non comunicare"⁵⁸. Anche il silenzio, la postura, l'abbigliamento e tutte le caratteristiche socio-demografiche e antropologiche dei soggetti, nonché i loro comportamenti verbali o non verbali, comunicano e producono senso.

Lo sviluppo delle teorie di comunicazione si indirizza quindi verso modelli "a rete", che rispecchiano l'evoluzione del concetto stesso di processo comunicazionale, avvenuta anche sulla scia dello sviluppo tecnologico che ha visto la nascita accanto ai *media* di massa dei nuovi

⁵⁷ Jakobson R., *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, 1966.

⁵⁸ Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., *Pragmatics of human communication*, W.W. Norton, 1967.

mezzi digitali, caratterizzati da un'interazione più tipica dei rapporti *one to one*. Si può infatti dire molto brevemente che il modello a rete descrive innanzitutto la struttura fisica del canale di telecomunicazione (il *web*, la ragnatela appunto), ovvero l'architettura e la forma con cui la rete è costruita da un punto di vista tecnologico. Tale modello al tempo stesso sostanzia anche le modalità di comunicazione reticolare che attraverso quel canale hanno modo di realizzarsi, riproducendo per via informatizzata interazioni di natura sociale, economica e politica tipiche delle società contemporanee.

Quanto la pervasività dei mezzi di comunicazione abbia influito sulle basi dello sviluppo della società contemporanea, o quanto viceversa la comunicazione sia uno dei risultati più evidenti della modernità, è ancora probabilmente da stabilire. Vari studiosi hanno in ogni caso individuato diversi aspetti fondamentali che caratterizzano la società contemporanea, ovvero:

- la rete di interrelazione tra soggetti e tra Istituzioni passa sempre più da locale a globale fino a raggiungere potenzialmente ogni individuo;
- l'impatto dell'evoluzione tecnologica sulla vita quotidiana e il costante adattamento a nuove tecnologie;
- l'impatto antropico sull'ambiente e sulla società sono di notevole portata e sono il risultato di un'evoluzione che si attua su più dimensioni (economica, sociale, tecnologica, politica, culturale).

Come sostiene Castells, lo sviluppo tecnologico tipico della modernità ha prodotto una sorta di rimodellamento dei valori fondamentali della società, fenomeno innescato da una vera e propria rivoluzione sui sistemi produttivi e sulla vita di ogni giorno. Anche la vita politica e il rapporto cittadini-Stato vengono investiti dai nuovi *media* al punto tale che le Istituzioni stesse modificano le proprie strutture interne e le modalità di

comunicazione per poter gestire e dominare le nuove tecnologie, con il fine di comunicare con i cittadini e garantire il consenso attorno alle proprie politiche⁵⁹. Il tradizionale ruolo accentratore e regolatore dello Stato e della religione, indeboliti da una migliore consapevolezza degli individui rispetto alla massa grazie all'acculturamento e all'accesso all'informazione, trova nella comunicazione Internet lo sviluppo di due eccessi:

- da un lato troviamo le società ad alta alfabetizzazione e alto reddito, che utilizzano il mezzo in chiave "moderna" (il singolo individuo naviga nel *mare magnum* dell'informazione - come faceva l'uomo dell'Umanesimo - e accede da solo alle fonti di conoscenza)
- dall'altro abbiamo le società "neomedievali", in cui le credenze religiose e/o la mancanza di democrazia tendono a condizionare gli individui in quanto appartenenti alla massa (i valori fondanti comuni si proiettano in rete e portano alla coagulazione dei soggetti attorno ai gruppi di riferimento, più o meno estremisti).

In entrambi i casi la velocità con cui l'evoluzione sociale va a spazzare via le vecchie abitudini, le convinzioni religiose, quelle morali e politiche consolidate, genera la paura dell'incerto e dell'ignoto che può sfociare in un'opposizione culturale che è l'elemento di partenza dei fenomeni di fondamentalismo. Tali forme di incertezza sociale nascono ovviamente anche da condizioni di vita economica squilibrate nelle varie zone del mondo, caratterizzato da una crescente disegualianza⁶⁰.

⁵⁹ Castells M., *Galassia Internet*, Feltrinelli, 2002.

⁶⁰ Cohen D., *Trois leçons sur la société postindustrielle*, Éditions du Seuil, 2006.

1.3.2 La comunicazione di massa

I mezzi di comunicazione di massa si caratterizzano per un processo di informazione *top-down*, in cui la fonte, considerata prevalentemente come qualificata, fornisce informazioni al grande pubblico; il *medium* può essere la carta stampata (quotidiani, settimanali, ecc.), la radio, la televisione, il cinema.

Le fonti istituzionali di informazione giornalistica, come appunto giornali e telegiornali, nel loro approccio di sviluppo di contenuti su Internet hanno inizialmente riprodotto il modello *top-down* (fornire le notizie al grande pubblico in forma indifferenziata e generalizzata), per poi stabilire un rapporto più personalizzato con gli utenti attraverso la rivoluzione del Web 2.0 di cui parleremo più avanti.

Nei mezzi di comunicazione di massa la caratteristica principale è costituita dall'assenza del *feedback*: i soggetti (che potremmo definire anche oggetti) di comunicazione ricevono il messaggio, lo riconoscono e lo decodificano ma tendenzialmente non hanno voce nella retroazione informativa e non possono influenzare il processo in forma paritaria. Ciò naturalmente non avviene nel dialogo diretto tra individui che si ripropone in forma mediata dal mezzo elettronico con il Web 2.0, in cui il fenomeno del *feedback* e di un rapporto dialogico paritetico sono garantiti dalla bidirezionalità del mezzo.

Da un punto di vista più sociologico-comunicativo il concetto da cui partiamo è proprio quello di massa, che viene definito da Volli non come un gruppo indifferenziato ma naturalmente come una pluralità di soggetti destinatari che si interfacciano con un unico soggetto emittente, attraverso la mediazione di un apparecchio ricevente in grado di captare il segnale

inviato⁶¹. Il concetto di massa può essere visto anche sotto un'altra ottica, in quanto attraverso la segmentazione della ricerca sociale applicata al marketing si possono individuare gruppi di soggetti diversi tra loro che presentano caratteristiche omogenee al loro interno. Tali analisi dei comportamenti e delle opinioni della "massa" possono guidare il ricercatore e quindi le aziende di informazione e intrattenimento, nonché le imprese di beni e di servizi, verso una maggiore comprensione delle pluralità e una migliore efficacia della loro azione comunicativa e imprenditoriale. Come riscontrato da Thompson, il concetto di massa va infatti superato in quanto si rifà a una visione del pubblico come non segmentato e indifferenziato, mentre secondo l'autore nel processo di formazione del prodotto comunicativo (e non solo) vanno tenute in considerazione le caratteristiche della nicchia del pubblico di riferimento, quale segmento specifico che si differenzia dagli altri⁶².

Nelle comunicazioni di massa il mezzo tecnologico non solo consente il passaggio fisico ed elettronico dell'informazione ma agevola anche la percezione di una minore distanza tra l'emittente e il ricevente, comprimendo lo spazio che l'informazione deve percorrere per raggiungere il soggetto ricevente. Anche il tempo per coprire tale percorso si modifica grazie alla tecnologia, in quanto l'informazione viene trasmessa in tempo reale in un processo di fruizione dell'informazione molto simile alla relazione faccia a faccia⁶³.

Il mezzo di comunicazione di massa consente di realizzare quella

⁶¹ Volli U., *Il libro della comunicazione*, Il Saggiatore, 1994.

⁶² Thompson J. B., *The media and modernity: a social theory of the media*, Stanford University Press, 1995.

⁶³ Meyrowitz J., *Oltre il senso del luogo*, Baskerville, 1995.

che Benjamin chiama la "riproducibilità tecnica dell'opera d'arte"⁶⁴, ossia la possibilità offerta alle masse di fruire del prodotto creativo e artistico in prima persona, in un'esperienza individuale garantita dalla tecnologia (esempi: vinile, audiocassette, video e dvd, ecc.). Ma i simboli creati dal lato della produzione di comunicazione e quelli percepiti dal pubblico risultano essere fondamentalmente separati, sia perché come abbiamo visto manca il *feedback*, sia perché come evidenzia Thompson lo spazio e il tempo della produzione e quello della fruizione sono sfasati e divisi. Ecco perché l'analisi della produzione di contenuti di comunicazione di massa, della distribuzione di tali contenuti e della loro fruizione si è sviluppata attraverso modelli a struttura sistemica, che non solo analizzano i flussi informativi ma anche i rapporti esistenti tra gli elementi del sistema.

Il substrato simbolico, creato al momento della produzione della comunicazione, viene distribuito in uno spazio e in un tempo diversi rispetto all sua trasmissione massiva, producendo effetti e reazioni differenti dalle medesime forme simboliche create in fase di ideazione e pianificazione del prodotto comunicativo⁶⁵. La separazione tra spazio e tempo viene ripresa anche da Giddens, il quale sostiene che la mancanza di simultaneità nella fruizione dello spazio e la mancanza del contesto comune nell'esperienza del tempo siano caratteristiche tipiche della modernità e dei meccanismi delle comunicazioni di massa⁶⁶.

Colombo definisce i *media* sia dal punto di vista tecnologico che da un punto di vista culturale: il linguaggio, reso trasmissibile attraverso i

⁶⁴ Benjamin W., *L'opera d'arte nell'epoca della sua riproducibilità tecnica*, Einaudi, 2000.

⁶⁵ Thompson J. B., *The media and modernity: a social theory of the media*, Stanford University Press, 1995.

⁶⁶ Giddens A., *Le conseguenze della modernità*, Il Mulino, 1994.

mezzi di comunicazione, consente ai *media* di assurgere a oggetti sociali, a strumenti socio-tecnologici che si pongono appunto come mediatori del linguaggio e del processo comunicativo sotto i due aspetti: tecnico e sociale. La rappresentazione simbolica del mezzo può conferire ai *media* una percezione da parte del pubblico ancora più importante, ossia quella di soggetti indipendenti di comunicazione e fonti autorevoli di informazione⁶⁷.

1.3.3 Gli studi sociologici sulla comunicazione

La relazione tra i mezzi di comunicazione e il sistema sociale della modernità si configura come estremamente forte, sia nella costruzione della rappresentazione sociale e ideale dei fatti e dei personaggi sia nel rapporto con il potere. La forza mediatica si configura infatti sia come potere in sé, rispetto alla capacità di in-formare (ovvero di dare forma alla conoscenza) da parte dei mezzi di informazione, sia come leva utile alle varie forme di potere che agiscono nella società: potere politico, economico, industriale, religioso, ecc. Attraverso la comunicazione il potere legittima se stesso e può piegare opinioni e informazioni secondo il proprio indirizzo persuasivo e di costruzione delle diverse realtà percepite⁶⁸.

Gli studi di Merton si sono ad esempio concentrati sul potere di persuasione della radio, identificando per la prima volta una partecipazione dinamica del pubblico nell'interazione con il mezzo e il messaggio:

⁶⁷ Eugeni R., Colombo F., *Il testo visibile. Storia, teoria e modelli di analisi*, NIS, 1996.

⁶⁸ Sorice M., *Sociologia dei mass media*, Carocci Editore, 2009.

l'*audience* infatti non viene vista solo come soggetto passivo in quanto destinatario di messaggi, ma il meccanismo della persuasione fa sì che vi sia un ruolo attivo del pubblico, che accetta di farsi persuadere dal messaggio e lo fa suo in qualche modo⁶⁹. Secondo lo studioso i *media* rappresentano uno dei poteri che giocano nell'arena sociale, affiancandosi a potere economico e industriale; tali poteri guidano il pubblico orientandolo secondo un processo di monopolizzazione dei temi voluti e di distrazione dai temi non voluti.

Altri studiosi, come Lazarsfeld e Katz, si sono concentrati sull'analisi dei meccanismi di persuasione attraverso il passaggio intermedio operato dagli *opinion leaders* e gli effetti sulla formazione finale delle opinioni da parte del loro gruppo sociale. In particolare tali autori hanno dimostrato come i soggetti tendano a ricercare selettivamente l'informazione che conforta l'opinione già posseduta, piuttosto che accettare di buon grado informazioni discordanti. Questo fenomeno trova terreno fertile nelle comunicazioni di massa, che tendono a semplificare la complessità del reale e finiscono per indurre i soggetti a selezionare le informazioni "*comforting*"⁷⁰.

Un'altra teoria molto interessante riguardante il rapporto tra società e *mass media* è quella del cosiddetto "*agenda setting*"⁷¹, ossia quel comportamento del pubblico che porta i soggetti a riconoscere come temi da tenere nella propria "agenda" di opinioni e credenze quei fatti che vengono decisi dai *media* e, parimenti, a trascurare quelli che non sono

⁶⁹ Merton R.K., *Mass persuasion*, Guilford Press, 1947.

⁷⁰ Lazarsfeld P.F., Merton R.K., *Mass communication, popular taste, and organized social action*, in L. Bryson (ed.), *The Communication of Ideas*, 1948.

⁷¹ McCombs M., Shaw D., *The agenda-setting function of mass media*, *Public Opinion Quarterly*, 1972.

messi in luce dai mezzi di comunicazione. L'importanza relativa attribuita dagli individui ai contenuti selezionati dagli operatori della comunicazione fa sì che l'influenza non sia tanto sul contenuto in sé, quanto piuttosto sulla quantità di informazioni rese disponibili e quindi enfatizzate dai soggetti riceventi.

Gli studiosi approfondiscono tale impostazione, suggerendo l'idea che vi siano più agende che interagiscono tra loro: l'agenda della comunicazione, influenzata da quella del pubblico e da quella della politica. L'impianto teorico quindi si sposta da un punto di partenza più tipico delle teorie "stimolo-risposta" a un quadro teorico di tipo più sistemico, in quanto si parla di varie agende interagenti tra loro.

Simile all'"agenda setting" è il concetto di "*framing*", ossia il fenomeno secondo cui i soggetti (*mass media* e pubblico), inquadrano i fatti all'interno di un sistema di valori preesistente, secondo una modalità di decodifica della realtà che agisce in forma preventiva anziché contemporanea allo svolgersi dell'evento. Le cornici di riferimento caratterizzano sia i mezzi di comunicazione che il pubblico e agiscono in maniera bidirezionale, dai *media* verso l'*audience* e viceversa. Il quadro di valori e di opinioni di riferimento finisce per condizionare quale notizia si veicola, come la notizia viene veicolata, come il pubblico la percepisce e quanti "ascolti" genera. In base a ciò, il *feedback* proveniente dai riceventi verrà decodificato dagli operatori della comunicazione, per re-inquadrare nuove scelte di notizie che si inseriscano nel nuovo quadro di riferimento⁷².

L'*agenda setting* e il *framing* si inseriscono in un contesto di teorie che analizzano gli effetti distorsivi derivanti dall'azione informativa (o disinformativa) dei *mass media*. In particolare Lippmann sosteneva che i

⁷² Goffman E., *Frame analysis: an essay on the organization of experience*, Harper & Row, 1974.

soggetti attribuiscono un valore di veridicità a tutto ciò che viene rappresentato e riportato dai mezzi di comunicazione (in particolare le *news*). La distorsione può avvenire quindi sia in forma non intenzionale - ovvero quando gli organi di stampa selezionano cosa raccontare e cosa no, tralasciando porzioni di realtà - sia in forma intenzionale. In quest'ultimo caso si pongono non solo problematiche di verità e attendibilità delle notizie riportate, ma la credibilità del sistema di informazione viene messa in discussione, in quanto cede il passo alla manipolazione e al controllo dei cittadini attraverso leve di disinformazione⁷³.

Da un punto di vista più sociologico, il modello di Schramm offre una prospettiva centrata sull'interazione tra *media* di massa e il contesto sociale, in cui egli affianca alle variabili funzionali e matematiche di Shannon e Weaver delle variabili provenienti dal mondo della sociologia, prima fra tutte il mondo dell'esperienza. I soggetti non sono quindi visti più meccanicamente come fonti emittenti o riceventi, ma come interpreti del messaggio, in quanto influenzati dalle loro esperienze pregresse, nonché dai contesti di provenienza e di appartenenza; il modello prende forma all'interno di una visione multifattoriale e complessa del processo di comunicazione⁷⁴.

La Scuola di Francoforte invece ha affrontato gli studi sociologici sulla comunicazione partendo dal presupposto che vi sia un controllo sociale attuato dal potere attraverso i *media*; la drammatica esperienza collettiva del nazismo è infatti il presupposto di partenza di tali studi, che

⁷³ Lippmann W., *Public opinion*, The Free Press, 1922.

⁷⁴ Schramm W., *How communication works*, in *The process and effects of communication*, University of Illinois Press, 1954.

vedono nella persuasione di massa e nella manipolazione delle coscienze il piano teorico di base. La propaganda del potere mira a distrarre le masse da un sistema di diritti democraticamente esercitati, per trasformarle in un gruppo anestetizzato che finisce per legittimare una società ingiusta e priva di diritti⁷⁵.

1.3.4 Non solo scienze sociali: dalla semiotica alla teoria dei sistemi

L'analisi del contesto sostanzia anche studi di stampo più semiotico, che partono dal testo quale elemento primo del processo comunicativo, per allargarsi in un primo passaggio all'analisi del co-testo, ovvero l'insieme degli elementi intra-testuali costituenti il testo, ad esempio dati dalle frasi e dalle relazioni che le legano. A questi fa da contraltare il contesto, che riguarda l'insieme degli elementi extra-testuali che influiscono sulla forma e sulla comprensione del testo, sia da un punto di vista spazio-temporale che dei comportamenti. Il metacontesto infine rappresenta la modalità con cui il contesto viene percepito dagli attori.

Casetti identifica 4 diverse dimensioni per inquadrare come si esprime il contesto:

- il mondo a cui si riferisce il testo
- il *milieu* all'interno del quale il testo si inserisce
- il percorso comunicativo *tout court*
- il risultato dell'enunciazione.

⁷⁵ Vi sono molti autori afferenti a tale Scuola, che hanno elaborato teorie a volte anche diverse rispetto alle tematiche qui affrontate. I principali nomi dei fondatori possono essere individuati in: Max Horkheimer, Theodor W. Adorno, Herbert Marcuse, Friedrich Pollock.

Per analizzare quindi gli aspetti del contesto non ci si deve limitare allo studio dei fenomeni sociali che influiscono sul processo comunicativo, ma bisogna includere anche i soggetti sociali con il loro portato di individui e le loro identità⁷⁶.

In particolare Eco e Fabbri hanno sviluppato un modello che parte dalle teorie dell'informazione di stampo più matematico in cui s'innesta il loro punto di vista semiologico. La teoria vede nel processo di codifica e di decodifica attuato dai soggetti un fenomeno di mutazione dell'informazione: in sostanza l'elemento informativo non rimane stabile nel tempo, non viene cioè trasferito immutato da un capo all'altro del processo, ma muta e si trasforma con il processo stesso. In questo modo è possibile ottenere un'operazione costante di interpretazione e inferenza da parte degli attori di senso, che agiscono non solo sul piano semiotico ma soprattutto su quello comunicativo e sociale. L'atto comunicativo diventa quindi il frutto di una negoziazione continua di tipo semiotico, tra due motori di senso che trasformano il contenuto informativo e lo negoziano per poter comunicare all'interno di un contesto comune di riferimento. Le intenzioni comunicazionali di emittente e ricevente sono quindi divergenti per definizione e non è prevista una interpretazione autentica corretta a partire dal messaggio o dalla fonte, in quanto il processo come si è detto acquisisce senso solo nel terreno comune della negoziazione⁷⁷.

Il messaggio *tout-court* viene quindi soppiantato dalla nozione complessa di testo, con il suo portato di contenuti e riferimenti sociali che ne consentono l'interpretazione e l'attualizzazione da parte dei soggetti.

⁷⁶ Casetti F., *Contesto*, in Corrain L., *Il lessico della semiotica*, Progetto Leonardo, 1994.

⁷⁷ Eco U., Fabbri P., *Prima proposta per un modello di ricerca interdisciplinare sul rapporto televisione/pubblico*, Istituto di Etnologia e Antropologia Culturale, 1965.

Secondo Manetti la fonte e il destinatario agiscono nel processo di comunicazione attraverso dei simulacri: entrambi i soggetti sono esterni al testo, ma per interagire necessitano di immagini di sé che vengono proiettate all'interno del testo per produrre senso⁷⁸.

Luhmann invece pone l'accento più sugli aspetti del reale che sulla dicotomia testuale - extratestuale, in quanto lo strumento di conoscenza della realtà contemporanea avviene necessariamente attraverso il processo di mediazione offerto dai *mass media*, che interessano il reale attraverso un'operazione di differenziazione tra la realtà osservata e quella rappresentata. Il mondo reale assume pertanto un significato solamente in relazione al sistema di comunicazione di massa in cui si muove, che al tempo stesso ne plasma i contorni e lo "crea" in un processo di pura autoreferenzialità.

Il mondo rappresentato dal sistema dei *mass media* finisce per coincidere con il "mondo così com'è", in quanto è in questo modo che esso viene percepito dagli utenti dei mezzi di comunicazione, i quali non sono in grado, durante il processo di fruizione, di distinguere il reale dal racconto. Così come il denaro diviene il mezzo di scambio accettato da tutti, anche l'informazione fornita dai *media* viene accettata e considerata veridica quale moneta di scambio della costruzione del reale percepito⁷⁹.

Il sistema complesso dei mezzi di comunicazione garantisce il proprio funzionamento attraverso connessioni di senso che si snodano sull'asse binario 0-1 "assenza di informazione/presenza di informazione", garantendo il processo di comunicazione solo in presenza dell'elemento

⁷⁸ Manetti G., *I modelli comunicativi e il rapporto testo lettore nella semiotica interpretativa*, Grandi, 1992.

⁷⁹ Luhmann N., *The reality of the mass media*, Stanford University Press, 1996.

informativo. Come sosteneva Bateson, le informazioni sono delle "differenze che fanno la differenza in un evento successivo" e agiscono all'interno di un sistema chiuso in cui le singole informazioni possono muoversi solamente all'interno del medesimo sistema. Esse poi non possono essere ripetute: dopo la loro diffusione le informazioni si trasformano in eventi e assumono lo stato di non-informazioni, in quanto l'elemento di novità informativa è ormai venuto a mancare. Il sistema è quindi indotto a produrre nuovamente altri flussi informativi, innescando un processo di generazione delle notizie che porterà all'inevitabile esaurimento e invecchiamento del sistema stesso, in cui il valore del "nuovo" sarà sempre preferibile al "vecchio"⁸⁰.

1.3.5 Comunicazione e rivoluzione digitale 1.0

Se ci soffermiamo a considerare solo i *media* più recenti, basti pensare che ad esempio la diffusione di Internet ha prodotto negli ultimi vent'anni uno sviluppo straordinario delle possibilità e delle modalità di comunicazione disponibili a livello mondiale, tanto da far diventare la rete uno dei mezzi di comunicazione più diffusi (nel 2016 si stima che il numero degli utenti Internet raggiungerà 3,3 miliardi di persone⁸¹).

Uno sviluppo così importante è stato sostenuto, fin dagli esordi del *web*, da notevoli tassi di crescita sia in termini di numero di connessioni e accessi alla rete, sia in termini di quantità dei siti e varietà dei contenuti immessi in rete. Si sono modificati i comportamenti, le modalità di

⁸⁰ Bateson G., *Steps to an ecology of mind: collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*, University of Chicago Press, 1972.

⁸¹ Da www.internetlivestats.com/internet-users/.

interazione, di espressione, nonché la dimensione spazio-tempo che coinvolge il fruitore di contenuti di comunicazione.

Il notevole impatto che l'avvento dei *social media* ha avuto sulla rete e sui comportamenti sociali degli utenti si è visto non solo rispetto all'asse spazio-tempo, ma ha anche investito il rapporto fruizione-produzione di contenuti, nonché colmato lo iato tra ambito pubblico e ambito privato, fino a confondere queste due sfere, come vedremo più avanti.

Per quanto riguarda il tempo di fruizione dei mezzi, il soggetto utente ha modificato il tempo dedicato al mezzo Internet sottraendolo da altre attività e dagli altri *media*, mentre lo spazio di fruizione è caratterizzato da una sempre maggiore mobilità comunicativa (garantita da *smartphone*, *tablet*, palmari, *notebook*), nonché da un'ubiquità dell'accesso ai propri contenuti (grazie alle *cloud*).

Anche il rapporto tra *medium* e spettatore è cambiato radicalmente: il consumo, la produzione e la pubblicazione di contenuti da parte degli internauti hanno ribaltato il ruolo dell'utente da soggetto passivo a soggetto di comunicazione attiva, ponendolo al centro dell'atto semiotico e non più nel mero ruolo di ricevente, come invece avveniva per i *mass-media*. Infine la dimensione pubblica e quella privata vengono proiettate nella rete senza più barriere e sfumano in un indistinto flusso di informazioni di testo e iconiche, al fine di disegnare l'immagine del sé sociale che il soggetto vuole fornire al mondo⁸².

Con l'avvento della rete dunque non solo sono cambiate le modalità di comunicazione abituali degli utenti, ma tali fenomeni hanno generato nuove modalità di relazione nei rapporti sociali e nei rapporti gerarchici all'interno e all'esterno della rete. A tal proposito il giornalista e saggista

⁸² Meyrowitz J., *Oltre il senso del luogo*, Baskerville, 1995.

Carlo Gubitosa scrive: "La rete è un'idea di democrazia nuova, non centralistica, Federativa, "orizzontale". È basata sull'interscambio informativo, sulla "circolarità" dell'informazione e sulla trasparenza. Una rete permette a nuovi soggetti di aggiungersi e di estenderla senza creare nuove strutture, nuove gerarchie. La rete è un'idea modulare, estendibile, elastica. (...) La rete è una comunicazione multi-a-molti. A differenza delle strutture gerarchiche che si basano sulla comunicazione uno-a-molti"⁸³.

A questo proposito si può citare anche l'attivista e imprenditore giapponese Joi Ito che si è fatto portavoce di concetti quali "democrazia emergente" (o rivoluzione tecno-democratica) e di "economia della condivisione", che trovano nella rete un nuovo impulso di sviluppo sociale proprio partendo dal concetto egualitario di accesso all'informazione e interconnessione tra utenti.

Il concetto di rete è inoltre il modello che meglio interpreta molte delle relazioni sociali e viene utilizzato in varie discipline per la sua efficacia esplicativa. La rete è un modello usato in sociologia, in psicologia, in economia, in biologia, in informatica per spiegare le dinamiche e le interazioni intercorrenti (archi) tra i soggetti coinvolti (nodi) che danno origine a una determinata geografia di relazioni (grafo), caratterizzata da una maggiore o minore interrelazione tra i nodi (densità). Individui ed enti in genere sono coinvolti in varie strutture di relazione a rete (quella sociale, quella economica, quella politica, quella tecnologica, ecc.); Internet di fatto è una sorta di rappresentazione digitale di queste connessioni analogiche ed è caratterizzata anch'essa dall'aspetto fondamentale che è alla base di ogni rete: l'interazione e la comunicazione tra i nodi che la compongono.

Il primo decennio di vita della rete Internet (che va dalla

⁸³ Gubitosa C., *L'informazione alternativa. Dal sogno del villaggio globale al rischio del villaggio globalizzato*, EMI, 2002.

realizzazione nel 1993 del primo browser Mosaic – che ha permesso la nascita del World Wide Web – e arriva indicativamente al 2004) viene definito Web 1.0, in quanto si caratterizza per la presenza di una grandissima quantità di informazioni secondo un modello che potremmo dire ricalca quello della Encyclopedie di Diderot e d'Alembert: una raccolta universale del maggior numero di informazioni disponibili, una sorta di mega-mappa per orientarsi nella realtà.

Come ogni mappa anche Internet non può coincidere con la realtà, ma aspira, rappresentandola nelle sue mille manifestazioni, a divenire l'enciclopedia del sapere, delle notizie, dell'intrattenimento, delle regole, dei luoghi, delle tecnologie, delle leggi, delle transazioni, ecc. a livello mondiale⁸⁴.

Talvolta si può andare anche oltre il concetto stesso di mappa, in quanto, accanto alla rappresentazione della realtà, l'*Information Technology* consente di sviluppare altre realtà parallele e di fantasia, grazie alle tecniche di *Virtual Reality* e di *Computer Graphics*, assecondando il meccanismo creativo che è insito nella natura umana. Come infatti evidenziato da Philippe Quéau, il desiderio di verità dell'illusione è un elemento tipico dell'essere umano che l'autore ha studiato e ritrovato nelle dinamiche socio-culturali che interagiscono e si misurano con le nuove tecnologie (simulazione 3D, realtà virtuale, cyberspazio)⁸⁵.

Al fenomeno Web 1.0 nel 2004 si è affiancata una nuova evoluzione di Internet, chiamata appunto Web 2.0, un modello che ha caratterizzato e sta caratterizzando gli ultimi dieci anni della comunicazione in rete. Per

⁸⁴ Sul concetto di mappa 1:1 si veda Eco U., *Dell'impossibilità di costruire la carta dell'impero 1:1*, in *Il secondo diario minimo*, Bompiani, 1992.

⁸⁵ Quéau P., *Le Virtuel - Vertus et Vertiges*, Éditions Champ Vallon/INA, 1993.

Web 2.0 si intendono la nascita e lo sviluppo di sistemi di comunicazione interattivi all'interno della rete, che consentono un dialogo paritetico tra soggetto emittente il messaggio e soggetto ricevente: tali sistemi permettono infatti l'alternanza di ruoli tra i soggetti coinvolti, in quanto la fonte può divenire a sua volta il destinatario di un messaggio, ribaltando i ruoli tipici del modello di comunicazione lineare.

Già con il Web 1.0 gli utenti potevano in parte uscire dal cliché che vede il destinatario del messaggio come mero soggetto ricevente, grazie alla possibilità di ritagliarsi la propria agenda di informazioni in maniera sempre più selettiva e autonoma e di scardinare l'*agenda setting* deciso dall'emittente (si pensi all'informazione giornalistica televisiva o agli spot pubblicitari vs. informazione auto-selezionata sia di attualità sia di natura commerciale). Ma è con il Web 2.0 che avviene la vera rivoluzione copernicana: la figura della fonte/emittente il messaggio e del ricevente/destinatario del messaggio si confondono e si fondono.

Alvin Toffler definisce questo nuovo soggetto semiotico come *prosumer*, ossia una figura ibrida tra il produttore di contenuti e il consumatore/fruitor di contenuti altrui⁸⁶. Il termine fu introdotto nel suo libro *The Third Wave*, in cui Toffler preconizzava il coinvolgimento dei consumatori nella produzione e ideazione di prodotti altamente personalizzati, a fronte di una produzione di massa di merci indifferenziate; i consumatori divengono sostanzialmente dei produttori per soddisfare nuove esigenze di consumo.

Il produttore e consumatore di informazione immette in rete contenuti e fruisce a sua volta di nuovi contenuti; tale figura ricalca il concetto di *spect-acteur* ripreso da Weissberg, che utilizza la figura mista

⁸⁶ Toffler A., *The third wave*, Bantam Books, 1980.

di spett-attore tipica delle rappresentazioni medioevali (in cui vi era appunto uno scambio di ruoli tra gli attori e il pubblico) per definire il protagonista degli ambienti di scena della *Virtual Reality*.

Il soggetto non solo diviene nodo emittente e ricevente al tempo stesso, ma può fungere a sua volta da stazione di smistamento informativo (in quanto capace di inoltrare l'informazione ricevuta agli altri nodi della rete secondo un modello di tam-tam informativo) o da centro di produzione di nuovi significati attraverso la manipolazione dell'informazione stessa. Come disse Couchot "l'utente si configura infatti come il terminale attivo di una rete"⁸⁷.

Gli utenti possono intervenire sul messaggio, causandone l'amplificazione o il ridimensionamento informativo, generando rumore, distorcendo o persino annullando il messaggio stesso attraverso il silenzio informativo, con un intervento diretto sul contenuto, sulla forma e sull'efficacia del messaggio che non ha precedenti nei sistemi di telecomunicazione. Il tutto all'interno di un modello di comunicazione assolutamente multidirezionale e paritetico sul piano attoriale.

Non va dimenticata inoltre la progressiva permeabilizzazione del confine tra la sfera pubblica e la sfera privata che tali tecnologie hanno consentito. Infatti, contenuti di natura collettiva e pubblica entrano d'imperio nella sfera privata dell'utente, grazie a forme tecnologiche che ne consentono la fruizione all'interno delle abitazioni o degli spazi privati in genere, amplificando quanto già avvenuto con la televisione, la radio e la telefonia⁸⁸. Al tempo stesso però sono gli utenti che desiderano dare

⁸⁷ Couchot E., *Images. De l'optique au numérique. Les arts visuels et l'évolution des technologies*, Hermes, 1988.

⁸⁸ Flichy P., *Storia della comunicazione moderna – Sfera pubblica e dimensione privata*, Baskerville, 1991.

pubblicità e visibilità alla propria sfera privata, manifestando e riversando nello spazio pubblico della rete (attraverso bacheche sociali, forum, *blog*, siti personali, ecc.) preferenze e opinioni di qualsiasi natura (religiosa, politica, sociale, di consumo) o affidando alla rete materiale privato personale (testi scritti, fotografie, filmati).

Il privato quindi a sua volta irrompe nella sfera pubblica e consente all'utente di calcare il palcoscenico mediatico, creando un mix pubblico-privato che è la diretta emanazione della figura del citato *prosumer* o *spect-acteur*. Goffman aveva teorizzato già nel 1959, attraverso la sua visione della società come un teatro, la possibilità per i soggetti sociali di rappresentare il proprio sé in una sorta di finzione scenica della vita⁸⁹. Concetto ripreso successivamente da Meyrowitz, il quale osserva come il confine tra palcoscenico (spazio pubblico) e retroscena (spazio privato) sfumi fino a dissolversi grazie all'avvento dei *media* elettronici⁹⁰.

È interessante notare come l'effetto di mediazione svolto dalla tecnologia induca nell'utente un fenomeno che potremmo definire di "deresponsabilizzazione"; si è riscontrata infatti una diminuita consapevolezza degli interlocutori rispetto alle conseguenze di loro azioni o verbalizzazioni espresse attraverso la rete e al mezzo tecnologico in genere, dovuta all'effetto filtro generato dall'interazione uomo-macchina/rete/macchina-uomo⁹¹. Il senso di responsabilità come pure la consapevolezza delle conseguenze delle proprie azioni si esprimono al massimo nell'interazione faccia a faccia, mentre si affievoliscono man a mano che si rafforza il ruolo dell'interfaccia tra gli utenti e il livello di

⁸⁹ Goffmann E., *The presentation of self in everyday life*, Random House, 1959.

⁹⁰ Meyrowitz J., *Oltre il senso del luogo*, Baskerville, 1995.

⁹¹ Mantovani G., *La qualità dell'interazione uomo-computer*, Il Mulino, 1991.

tecnologia risulta più sviluppato (esempio telefono vs. *social media*). Questo fenomeno è quello che Lombard e Ditton hanno definito "l'illusione della non mediazione": i soggetti tendono a ignorare la platea virtuale che li osserva sul palcoscenico della rete e si espongono, a volte nella loro dimensione più intima, sottovalutando gli effetti dei loro comportamenti di fronte al pubblico di Internet⁹².

Gli studi sulla CMC – comunicazione mediata dal computer – hanno evidenziato che tale tecnologia (ad esempio i programmi di messaggistica istantanea) consente di superare le barriere fisiche e sociali tra soggetti, diversamente da altri *media* che invece mantengono inalterate le gerarchie di rapporto fisico o sociale. Nella CMC i soggetti tendono infatti a rivelare la parte più intima e autentica del sé, molto di più che durante le interazioni faccia a faccia, in quanto l'anonimato garantito dal mezzo e l'assenza di comunicazione non verbale inducono negli utenti una notevole riduzione del timore del giudizio altrui⁹³. In alcuni studi si è osservato persino un maggiore livello di attrazione e di coinvolgimento emotivo tra i soggetti che dialogano attraverso la CMC rispetto a quelli che interagiscono in forma diretta⁹⁴.

Un fenomeno molto interessante è quello della nascita e diffusione dei *blog*, luoghi di monologo/dialogo spesso monotematico e di racconto del sé e delle esperienze dei soggetti. Secondo De Kerkhove i *blog* non costituiscono uno spazio di esibizionismo degli internauti, ma rappresentano un luogo virtuale di connessione e relazioni con gli altri

⁹² Lombard M., Ditton T., *At the heart of it all: the concept of presence*, Journal of Computer Mediated-Communication, n. 3, 1997.

⁹³ Dunn. R., *Identity theories and technology*, East Tennessee State University, 2013.

⁹⁴ De Benedettis M., *Comunità in rete. Relazioni sociali e comunicazione mediata da computer*, FrancoAngeli, 2003.

soggetti⁹⁵. Gli altri internauti infatti commentano, interagiscono, arricchiscono di contenuti il racconto, in una forma quasi ipertestuale e potenzialmente infinita di concatenazioni tematiche e soggettive. Attorno ai *blog* si sviluppa infatti quella comunità virtuale, che trova nel racconto comune il proprio centro di aggregazione e nell'autorappresentazione comune la propria identità e il senso di appartenenza. La condivisione non avviene più in uno spazio fisico ma nel cyberspazio; le comunità virtuali infatti si collocano all'interno di un processo evolutivo umano che riunisce gruppi di soggetti attorno alla magia del racconto e parte dalle storie narrate attorno al fuoco, passa per la lettura collettiva dei libri, per le famiglie raccolte attorno alla radio, fino ad arrivare appunto alle comunità virtuali⁹⁶.

1.3.6 Media sociali e Internet 2.0

I *social media* rappresentano un'ulteriore evoluzione del concetto di comunità virtuale, in quanto i legami instaurati nei *social* non sempre si coagulano attorno a un racconto specifico o a un centro di interessi tematici comuni, come per i *blog*, ma piuttosto interferiscono con la vita quotidiana del soggetto/oggetto rappresentato. L'interazione virtuale tra i soggetti è naturalmente influenzata dalle relazioni che essi instaurano nel mondo reale, ma a sua volta anche l'interazione che avviene nel mondo reale risulta influenzata da quella "elettronica", in un gioco di specchi tra

⁹⁵ De Kerckhove D., *Lectio Magistralis: Quanto è messaggio*, Conferimento della Laurea ad honorem, Università di Urbino, 2004.

⁹⁶ De Benedettis M., *Comunità in rete. Relazioni sociali e comunicazione mediata da computer*, FrancoAngeli, 2003.

reale e virtuale assolutamente inedito⁹⁷. Piattaforme come *Second Life*, nonché il mondo delle finestre di dialogo in tempo reale (*chat*), avevano spostato l'accento dalla rappresentazione del sé (attuabile attraverso il *blog*) alla molteplicità dei sé possibili, proiettando i soggetti in uno spazio fatto allo stesso tempo da verità e menzogna, da maggiore autenticità e da sogno, da identità "altre" slegate dal soggetto eppure da esso emanate. In tali spazi virtuali, la personalità multiforme e complessa della psiche umana poteva esprimersi attraverso una moltitudine di identità ogni volta nuove e diverse, in un tempo sempre presente - quello dell'*hic et nunc* - e nello spazio dell'"ovunque" virtuale.

Nei *social media* invece il soggetto viene chiamato non solo ad assumere una precisa identità, il più possibile aderente alla sua autorappresentazione, ma anche a definire i contorni del suo sé nello spazio e nel tempo. Non gli è permesso di assumere una personalità estemporanea, ma è un attore che si mostra attraverso un processo spazio-temporale ben definito. La rappresentazione storica e geografica degli eventi e della vita degli internauti riportano la rappresentazione del reale al centro, dove il soggetto virtuale diviene simulacro dipendente e al tempo stesso indipendente dal soggetto reale.

Sui *social network* l'identità diviene quindi un fatto assolutamente sociale: mentre nei *blog* come abbiamo visto la dimensione autoriale si può legare in maniera più immediata all'identità intima dei soggetti e ai loro racconti, nella realtà *social* la personalità più intima dell'internauta viene nascosta e si perde o nel totale silenzio o nel totale rumore del flusso informativo⁹⁸.

⁹⁷ Montemagno M., Ruggeri M., *Alla conquista del web*, Mursia, 2009.

⁹⁸ Eco U., *Per una semiotica del silenzio*, in Montanari F., *Politica 2.0*, Carocci, 2010.

La rappresentazione sociale dell'individuo, oltre a caratterizzarsi lungo la dimensione *on / off* quale preconditione dell'esistenza in rete del profilo del soggetto (esisti solo se sei *on-line*), ne diviene il simulacro, l'oggetto digitale antropomorfizzato che vive di vita propria sui *social media*⁹⁹. Tale fenomeno si esemplifica magistralmente nella gestione degli *account* di persone decedute; i cosiddetti profili commemorativi sopravvivono ai loro autori e i messaggi di saluto e ricordo sulla bacheca assumono contorni a volte grotteschi di come il virtuale possa imporsi sul reale in maniera così pervasiva.

Palfrey e Gasser hanno studiato gli effetti sul piano più strettamente psicologico della percezione del sé e delle relazioni sociali in rete: l'alterata visione del sé reale e delle dinamiche di relazione, l'abbassamento delle difese personali e del senso di *privacy*, l'aumento della superficialità dei rapporti interpersonali, la dipendenza dal mezzo, la diminuzione delle ore di sonno, l'alterazione nelle aspettative di desiderabilità sociale, la prevalenza del virtuale sul reale, la prevalenza del testo iconico sul testo scritto, sono tutti fenomeni che caratterizzano l'interazione dei soggetti con i *social media* e il loro sé virtuale¹⁰⁰.

Back, Stopfer e altri hanno confutato l'impostazione secondo cui i soggetti proiettano sui *social media* un'immagine del sé più desiderabile e idealizzata rispetto al reale, dimostrando nel loro studio invece la tendenza dei soggetti a rappresentare il sé in maniera molto Fedele rispetto al sé reale¹⁰¹. Accanto a tali studi troviamo i lavori di Boyd, volti a indagare i

⁹⁹ Cavallo M., Spadoni F., *I social network. Come Internet cambia la comunicazione*, Franco Angeli, 2010.

¹⁰⁰ Palfrey J., Gasser U., *Born digital*, Basic Books, 2008.

¹⁰¹ Back M. D., Stopfer J. M., Vazire S., Gaddis S., Schmukle S. C., Egloff B., Gosling S. D., *Facebook profiles reflect actual personality, not self-idealization*, Psychological Science n. 21, 2010.

rapporti tra le relazioni sociali virtuali e quelle reali; i comportamenti osservati sulle piattaforme *social* riflettono le regole di comportamento sociale *off-line* e sono orientati al mantenimento dell'equilibrio e delle convenzioni sociali in entrambe le dimensioni, reale e virtuale. Ciò che osserva Boyd, è piuttosto una commistione sui *social* tra ambiti e modalità di rapporto in contesti diversi (amici, familiari, ambiente di lavoro), che solitamente venivano tenuti separati dai soggetti, come aveva teorizzato Goffman, e che invece trovano in rete uno spazio comune di condivisione anche intima della vita dei soggetti¹⁰².

Il simulacro della autorappresentazione desiderabile del sé agisce in rete come nella realtà con le medesime modalità che Goffman aveva identificato nel 1959: l'identità che i soggetti vogliono mostrare alla società dev'essere positiva per poter essere socialmente accettabile ed è su questo schema di riferimento che il soggetto tenderà a conformare tutte le sue azioni future¹⁰³. E se come diceva Castells "tutte le identità sono costruite"¹⁰⁴, con i *social media* le varie scene e i vari retroscena del teatro sociale (appunto amici, familiari, ambiente di lavoro) non possono più mostrare a ciascun pubblico un'identità e una faccia diversa, ma costruiscono un'identità monolitica nuova che trova spazio nel profilo virtuale e che viene condivisa con l'universo degli internauti.

Infine un aspetto da non sottovalutare legato alle nuove tecnologie è quello che potremmo definire il "nuovo" nomadismo dell'uomo post-moderno. Nicholas Negroponte nel 1991 aveva contrapposto al nomadismo tipico dell'uomo post-moderno, che viaggia per conoscere, le

¹⁰² Boyd D., *None of this is real. Structures of participation*, Joe Karaganis Ed., 2008.

¹⁰³ Goffmann E., *The presentation of self in everyday life*, Random House, 1959.

¹⁰⁴ Castells M., *La nascita della società in Rete*, vol. 2, Università Bocconi Ed., 2008.

opportunità offerte dalle telecomunicazioni, che "ci rendono indipendenti dal tempo e dallo spazio"; per Negroponte infatti la tecnologia della rete è il mezzo formidabile grazie al quale è possibile navigare nel mondo rimanendo stanziali nel proprio luogo¹⁰⁵. Ora assistiamo a un nuovo nomadismo tipico della contemporaneità, che a differenza di quello criticato e superato da Negroponte non è più in opposizione alla tecnologia (nodi stanziali) ma la porta con sé (nodi mobili), in una nuova forma di nomadismo fisico "informato".

L'accessibilità ubiqua alla rete, garantita dai nuovi *media* (*smartphone, tablet, ecc.*), nonché dalla disponibilità delle connessioni *wireless* e dalla tecnologia 3G / 4G, consente ai soggetti di essere sempre *online*¹⁰⁶ mentre i servizi di geolocalizzazione garantiscono non solo la disponibilità delle applicazioni preferite dagli utenti in qualsiasi luogo del mondo, ma sono in grado di anticipare i comportamenti e le preferenze del soggetto sulla base del suo profilo. Attraverso precisi algoritmi che uniscono tali informazioni con la storia dei comportamenti di acquisto e di navigazione in rete, è possibile per le aziende offrire servizi e prodotti *ad hoc* per moltiplicare le occasioni di acquisto e garantire un marketing *one-to-one* perfettamente mirato, in una sorta di sorveglianza a distanza per certi aspetti piuttosto inquietante¹⁰⁷.

I soggetti si possono inoltre muovere all'interno di una "realtà aumentata": con questo termine si indica quella percezione della realtà arricchita da strumenti tecnologici che consentono di aggiungere nuovi contenuti e nuovi significati all'esperienza del reale. Basti pensare alle

¹⁰⁵ Negroponte N., *Products and services for computer networks*, Scientific American, 1991.

¹⁰⁶ Mapelli M., Margiotta U., *Dai blog ai social network. Arti della connessione nel virtuale*, Mimesis, 2009.

¹⁰⁷ Prunesti A., Lalli F., *Geolocalizzazione e mobile marketing*, Franco Angeli, 2012.

funzionalità offerte dagli *smartphone* e al nuovo prodotto Google Glass che arricchisce la percezione visiva con informazioni aggiuntive sulla realtà circostante. La sempre maggiore protesizzazione degli utenti, attraverso strumenti tecnologici che divengono parte integrativa dell'individuo, consente loro di muoversi in un ambiente reale-virtuale sempre più interconnesso capace di offrire esperienze sensoriali e conoscitive nuove in termini di accessibilità e velocità di reperimento delle informazioni e di fruizione dei contenuti¹⁰⁸.

1.4 La comunicazione pubblica e istituzionale

1.4.1 Principi e fondamenti di comunicazione pubblica

Prima di iniziare a tracciare brevemente i contenuti della disciplina "comunicazione pubblica e istituzionale", è importante darne una definizione per inquadrarne lo spettro di studio. In ambito accademico italiano si tende a definire sotto la dizione "comunicazione pubblica" tutto il portato di atti semiotici e strategie comunicative che vengono prodotte dalle Amministrazioni Pubbliche dello Stato, siano esse di tipo centralizzato, militare, di enti locali o parastatali. L'accezione dell'aggettivo "pubblico" si contrappone quindi al concetto di privato ed è pertanto piuttosto semplice identificare la provenienza dell'atto comunicativo oggetto dello studio di tale disciplina, in quanto l'atto deve essere prodotto da un Ente pubblico.

In ambito anglosassone invece, per definire se l'oggetto dello studio

¹⁰⁸ Vittadini N., *Comunicare con i new media*, da Bettetini G. e Colombo F., *Le nuove tecnologie della Comunicazione*, Strumenti Bompiani, 1993.

riguardi la comunicazione pubblica o meno, si parte non dalla natura del soggetto emittente, ma dalla natura dell'oggetto. Infatti, è l'oggetto che deve avere natura pubblica, come pubblico è l'interesse dal quale la collettività è investita durante l'atto di comunicazione del soggetto¹⁰⁹.

Secondo questa accezione possiamo quindi avere:

- una comunicazione degli Enti pubblici *tout court*, ed è quella che va sotto il nome di comunicazione istituzionale
- una comunicazione da parte di Enti pubblici o aziende private finalizzata a portare all'attenzione della pubblica opinione tematiche di interesse pubblico e sociale (su temi quali la salute, l'ecologia, il rispetto delle diversità, ecc.) e che viene identificata con la dizione di comunicazione sociale
- una comunicazione di stampo più politico, che viene prodotta dalle forze politiche e gruppi di pressione (*lobbying*) su tematiche di portata pubblica ma dipendenti da scelte di natura politica degli organi elettivi o di governo¹¹⁰.

Nell'ambito della teoria sulla comunicazione pubblica, si sono sviluppate in Italia varie scuole di pensiero, ma tutte hanno posto al centro il vero problema delle modalità di comunicazione da parte delle Istituzioni del Paese: non è possibile affrontare il tema di come gli Enti comunicano con i cittadini senza affrontare l'aspetto più spinoso della questione, ovvero il rapporto tra la pubblica amministrazione e i suoi fruitori/clienti di processo.

¹⁰⁹ Grandi R., *La comunicazione pubblica*, Carocci, 2007.

¹¹⁰ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

L'approccio tradizionale della P.A. in Italia è sempre stato caratterizzato da un visione *top-down* del processo amministrativo, che impedisce quindi la costruzione di un dialogo e di un rapporto comunicativo con gli utenti. È solo con la legge n. 241 del 1990, con cui si è data forma al concetto di trasparenza della P.A., si è riconosciuto l'accesso agli atti e si sono poste le basi per un processo di circolarità dell'azione amministrativa (e dunque comunicativa), che il cittadino da suddito diviene interlocutore attivo ed è finalmente al centro di un flusso di comunicazione a due direzioni. Da questo momento normativo importante si può parlare di premessa legislativa per una vera e propria comunicazione pubblica in Italia, in quanto per avere un atto di comunicazione completo ci dev'essere la possibilità di *feedback* e di interlocuzione dialogica¹¹¹.

Come sostiene Rolando infatti la comunicazione pubblica ha come premessa un processo di "orizzontalizzazione", ovvero un processo di smembramento della sovranità centrale di uno Stato da una logica verticistica a una distribuzione democratica. Tale fenomeno trova fondamento sia nella separazione dei tre poteri – esecutivo, legislativo, giudiziario – quale principio politico cardine della modernità negli Stati occidentali – sia nell'identificazione dei soggetti che possono avere accesso a tali poteri: sovrano/governo, società nel suo complesso, cittadini come soggetti singoli portatori di diritti e non più sudditi¹¹².

Già Kant identificava la necessità della trasparenza e della pubblicità nel rapporto dei governi con il potere: l'orizzontalizzazione e la separazione dei poteri diventa la premessa necessaria per il controllo

¹¹¹ Rovinetti A., *Fare comunicazione pubblica*, Comunicazione Italiana editrice, 2006.

¹¹² Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

sull'esercizio di tale potere da parte di soggetti esterni (società, pubblica opinione, altre entità di controllo). È invece Hegel il primo a evidenziare l'importanza della comunicazione nel processo normativo: lo Stato, emanazione della società civile, si pone al centro del processo di comunicazione politica. Il flusso in entrata costituisce l'apporto della società civile allo sviluppo statale, mentre il flusso in uscita è la comunicazione pubblica *tout court* cioè l'azione comunicativa dello Stato.

Habermas successivamente vede nella teoria di Hegel la fine della fase critica da parte dell'opinione pubblica, mentre ravvisa nella trasparenza da parte della P.A. una nuova fase, in cui l'opinione pubblica si pone come soggetto ricettivo, decisamente capace di esercitare maggiormente il proprio potere di controllo, possibile solo con una comunicazione trasparente e orizzontale da parte delle Istituzioni¹¹³.

Per tornare al caso italiano è quindi solo dagli anni '90 che possiamo identificare una vera e propria presa di coscienza da parte del legislatore rispetto alla necessità di una P.A. trasparente che comunica all'esterno. Gli eventi shock di Tangentopoli ovviamente inducono l'opinione pubblica italiana a richiedere e aspettarsi una maggiore trasparenza da parte della politica: si vuole andare a vedere cosa avviene dentro i palazzi del potere e l'indignazione di massa porta a modificare la percezione del rapporto cittadino-Istituzione.

Vengono adottati nuovi approcci di marketing pubblico e sociale, nonché promossa una nuova cultura dell'utenza che porta alla formazione legislativa della legge 241/90¹¹⁴. Durante gli anni '90 si sviluppa infatti una nuova concezione della P.A. come impresa a finalità pubblica e

¹¹³ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

¹¹⁴ Rolando S., *La comunicazione di pubblica utilità*, Franco Angeli, 2004.

l'imitazione, a volte non molto efficace, delle dinamiche aziendali privatistiche produce un nuovo rapporto tra la comunicazione – interna ed esterna – e l'organizzazione. L'architettura del sistema organizzativo viene infatti ripensata secondo una nuova cultura del servizio, che si esprime anche attraverso una maggiore chiarezza del linguaggio usato nelle norme¹¹⁵.

La rivoluzione interna, possibile anche grazie all'introduzione dell'informatica e allo svecchiamento della popolazione dei burocrati italiani e all'ingresso nella P.A. di fasce più giovani di dipendenti, non si è ancora completata: nonostante la cultura della comunicazione al cittadino diventi un patrimonio acquisito e assorbibile dalle Istituzioni in maniera piuttosto naturale, vi sono ancora svariati ostacoli interni al cambiamento che sono tipici della cultura burocratica nazionale e del "tappo culturale" costituito dai vertici dell'Amministrazione¹¹⁶.

I dipendenti pubblici diventano quindi uno degli elementi chiave del processo possibile di cambiamento, in quanto sono i soggetti che conoscono più da vicino le norme, i passaggi e i meccanismi di funzionamento della macchina burocratica. Per tali ragioni si rende necessaria, accanto ad un'efficace azione di comunicazione esterna, anche una forte attenzione alle componenti di comunicazione interna, in modo da valorizzare appieno le capacità dei dipendenti dell'Ente e coinvolgerli il più possibile nella soluzione dei problemi amministrativi e gestionali.

La pubblica amministrazione non può comunicare bene verso l'esterno e verso la propria utenza se non vi è contemporaneamente una

¹¹⁵ Rolando S., *Economia e gestione della comunicazione delle organizzazioni complesse*, Cedam, 2010.

¹¹⁶ Miani M., *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Il Mulino, 2005.

comunicazione di qualità al proprio interno, ossia tra l'amministrazione e il personale dipendente che ne è parte integrante e vitale.

Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione e della rete costituisce infine un ulteriore passo verso un'interlocuzione diretta tra gli Enti e i cittadini, attraverso piattaforme pensate per l'erogazione telematica di servizi e certificazioni e in generale in un'ottica di sempre maggiore interattività con gli utenti¹¹⁷.

1.4.2 La normativa per una buona comunicazione istituzionale

Il rapporto con l'utenza si rivoluziona a partire dalla legge 241/90, che incardina nel sistema amministrativo italiano principi di trasparenza, efficienza ed efficacia. La semplificazione amministrativa e la pubblicità richieste dalla legge sono i nuovi pilastri del rapporto tra i cittadini e la P.A., che viene investita di una serie di doveri verso l'utenza, soprattutto con riferimento al procedimento amministrativo, per il quale si introduce l'obbligo di comunicare l'avvio del procedimento e di motivare le ragioni del provvedimento, alla luce delle osservazioni presentate dal cittadino. Quest'ultimo per la prima volta diviene soggetto portatore di interessi verso l'amministrazione previsti dalla norma¹¹⁸.

La comunicazione degli Enti viene rafforzata per legge, grazie al d. lgs. 29/93 che afferma il diritto all'informazione del cittadino verso la P.A. e stabilisce l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) in tutti gli Enti pubblici. L'obbligo che investe la P.A. di comunicare verso

¹¹⁷ Faccioli F., *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci, 2000.

¹¹⁸ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

l'esterno viene rinforzato dalla previsione di comunicare e agire bene attraverso la pubblica utilità della propria azione; sono quindi previsti dalla legge strumenti quali ricerche di soddisfazione dell'utenza, secondo una logica più tipica del marketing aziendale, che parte dall'analisi dei bisogni per poi erogare il servizio atteso. Ed è con la Direttiva del 1994 che si attribuisce agli URP la funzione di monitorare tali bisogni e di suggerire misure migliorative rispetto ai due principi di semplificazione e trasparenza verso i cittadini¹¹⁹.

A tali normative fondanti di una nuova concezione della comunicazione pubblica con il cittadino, sono seguite:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del '94, che ha portato alla Carta dei Servizi Pubblici, documento che ogni Ente deve adottare per garantire in maniera trasparente un alto livello dei servizi erogati e il rispetto dell'utenza
- e leggi Bassanini 59/97, 127/97, 191/98 e 50/99 in tema di semplificazione amministrativa e autocertificazione, sussidiarietà, sviluppo dei servizi telematici e informatizzazione in genere della P.A.

Naturalmente il vero cambiamento culturale trova nella legge soltanto delle premesse, o se vogliamo un alveo nuovo in cui muoversi, ma la cultura della comunicazione, definita da Rolando come "un modo di concepire le relazioni interne ed esterne contrassegnato dalla disponibilità a uno "scambio paritario" e dalla disponibilità all'ascolto", richiede tempo e volontà per essere implementata, alimentata e diffusa. Non basta infatti

¹¹⁹ Fioritto A., *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Il Mulino, 1997.

che vi sia cultura della comunicazione solo presso gli URP, ma l'ascolto del cittadino e un approccio paritetico da parte delle Amministrazioni devono essere valori trasversali a tutte le attività della P.A. e alle funzioni organizzative interne¹²⁰.

Un po' di attenzione merita il caso dell'Unione Europea che, per la sua natura di entità multipolare e multiculturale e i principi ispiratori di sussidiarietà produce ambiti valoriali di riferimento europeo, nazionale e locale che interagiscono tra loro in una dinamica fatta di contrasti e complementarità. "Comunicare in Europa significa favorire una cittadinanza europea fatta di identità di identità", ma il conflitto tra la storia e i principi europei da un lato e le diverse norme e inquadramenti nazionali dall'altro non sempre riescono ad armonizzarsi in una nuova identità di cittadinanza veramente europea¹²¹.

Per queste ragioni, secondo Rolando "la comunicazione istituzionale europea è uno dei più deboli elementi del processo di integrazione" a causa della costante tensione tra la necessità di trasparenza e la complessità dell'architettura e dei processi decisionali dei vari organi di cui l'Unione Europea è composta. La complicata triangolazione Commissione/Parlamento/Consiglio rende difficile a volte identificare dei rapporti forti di responsabilità delle azioni politiche e di interrelazione gerarchica delle varie istituzioni, con il rischio che le azioni dell'Europa risultino astratte e impersonali, in quanto frutto di processi legislativi lunghi e complessi e costosi compromessi. E se la pubblica opinione non ravvisa nelle Istituzioni europee una certa responsabilizzazione delle decisioni né la possibilità di identificazione da parte dei soggetti in tali decisioni,

¹²⁰ Rolando S., *La comunicazione pubblica in Italia*, Editrice Bibliografica, 1995.

¹²¹ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

l'avvicinamento da parte di *lobby* politico-finanziarie ai poteri dell'UE certamente non aiuta a diminuire la sensazione di divario crescente tra l'UE e i cittadini.

Un ulteriore tema riguarda la comunicazione tra Istituzione e Istituzione, cosa piuttosto complessa in Italia vista la sovrapposizione e la coesistenza di numerosi Enti pubblici, spesso ridondanti. La relazione tra i vari apparati della P.A. è forse un argomento che ha trovato più posto in ambito giuridico e amministrativo che in ambito comunicazionale. Gli studi infatti si sono per lo più limitati ad affrontare i casi più eclatanti dei conflitti tra poteri, che nascono per lo più da frizioni dovute a impostazioni di diversa estrazione politica delle figure guida degli Enti o da conflitti di tipo giurisdizionale. Ma di comunicazione inter-istituzionale non si è ancora molto parlato, mentre forse questo è un tema che diviene centrale nel momento in cui il cittadino viene messo al centro del processo e il dialogo tra diverse Istituzioni è un tassello importante a garanzia del buon funzionamento della macchina pubblica nel suo complesso¹²².

Per quanto attiene la comunicazione integrata della P.A., riprendendo gli studi di Fiocca sul *management* aziendale, possiamo dire che l'integrazione avviene sia a livello delle fonti che delle strategie di comunicazione, nonché a livello delle modalità e dei diversi *media* attraverso i quali la comunicazione avviene¹²³. Tali fenomeni di integrazione comunicazionale non riguardano solamente il soggetto di comunicazione, in questo caso l'Ente pubblico, ma investono i rapporti del soggetto con tutti gli altri attori che operano nel suo ambiente, ovvero utenza (cittadini, imprese, banche, ecc.), altre Istituzioni, settore privato in

¹²² Rovinetti A., *Comunicazione pubblica: istruzioni per l'uso*, Calderini Editore, 1994.

¹²³ Fiocca R., Sebastiani R., *Politiche di Marketing*, McGraw-Hill, 2010.

genere, società nel suo complesso.

Con l'introduzione della legge n. 150 del 7 giugno 2000, recante norme in merito alla "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni", si gettano le basi per una nuova rivoluzione dall'alto in tema di comunicazione della pubblica amministrazione. All'art. 1 la legge n. 150/2000 definisce infatti gli obiettivi che l'attività di comunicazione istituzionale deve perseguire, ovvero:

- garantire un buon livello di l'informazione attraverso i *mass media*;
- sviluppare l'attività di comunicazione esterna verso i cittadini in quanto oggetto dell'azione amministrativa;
- sviluppare l'attività di comunicazione interna verso la PA stessa¹²⁴.

A questa nuova disciplina legislativa segue la direttiva di attuazione emanata dal Ministero della Funzione Pubblica il 7 febbraio 2002, che impone alle Pubbliche Amministrazioni l'obiettivo minimo di destinazione del 2% delle risorse generali, quale posta da mettere a bilancio sotto la voce "spese complessive per la comunicazione e l'informazione pubblica". Lo scopo è quello di contribuire sempre di più alla trasparenza e all'informativa presso i cittadini rispetto ai servizi erogati dalla PA e alle modalità di accesso a tali servizi, nonché quello di promuovere l'immagine degli Enti pubblici e al tempo stesso imprimere un processo di modernizzazione e semplificazione degli *iter* amministrativi e procedurali della Pubblica Amministrazione. Nella stessa direttiva si prevede inoltre la necessità per i vertici degli Enti pubblici di implementare azioni di "coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli

¹²⁴ Prilla G., *La comunicazione della pubblica amministrazione*, Laterza, 2008.

strumenti e delle attività previste", al fine di garantire una migliore e più efficace azione gestionale e manageriale della PA.

Gli Enti pubblici vengono quindi non solo investiti dalla legge come soggetti principali dell'attività di comunicazione istituzionale, ma trovano in essa la leva gestionale per potere essere sempre di più attori di comunicazione nel mondo politico-amministrativo del Paese. Il quadro normativo infatti consente alla PA di utilizzare i vari *media*, di massa e non, in modo da consentirle di realizzare i tre obiettivi summenzionati.

All'interno della legge n.150/2000, il legislatore prevede inoltre che tutti gli Enti redigano annualmente un piano che contiene il cronoprogramma e gli obiettivi di comunicazione che il soggetto pubblico si prefigge di intraprendere nell'anno successivo. L'importanza strategica di tale piano si inferisce anche dal fatto che la legge prevede l'obbligo di invio di tale documento annuale al Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri; inoltre, gli Enti statali che si appoggiano al Dipartimento stesso per l'espletamento della loro attività di comunicazione sono soggetti a un ulteriore livello di controllo, al fine di ottenere una successiva approvazione finale da parte del CDM del loro piano di comunicazione annuale¹²⁵.

Il motivo di tale passaggio autorizzativo, che si connota sia da un punto di vista burocratico-funzionale sia da un punto di vista più tecnico, trova la sua *ratio* in obiettivi di maggior controllo e ottimizzazione della spesa pubblica: la migliore gestione degli spazi pubblicitari, grazie al rapporto privilegiato con i concessionari degli spazi stessi da parte del Dipartimento, garantisce non solo il raggiungimento degli obiettivi di contenimento della spesa, ma anche una ottimizzazione del processo di

¹²⁵ Bombardelli M., *La comunicazione nell'organizzazione amministrativa*, in Arena G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, 2004.

comunicazione istituzionale. Accanto a ciò, gli Enti statali coinvolti dalla norma trovano la possibilità di usufruire delle competenze tecniche e professionali del Dipartimento stesso, al fine di esprimere al meglio la propria strategia comunicativa sotto una guida qualificata e autorevole¹²⁶.

Nella direttiva ministeriale del 7 febbraio 2002, l'enfasi sulla comunicazione deriva anche dalla nuova visione del processo gestionale della PA, che fondandosi su principi di maggiore trasparenza garantisce un modello meno gerarchico e più partecipativo. Tale visione si sposa con quella del nuovo modello di sussidiarietà dello Stato e di rapporto progressivamente decentralizzato tra il nucleo statale e la periferia amministrativa, ovvero nell'esternalizzazione verso altri soggetti sussidiari facenti funzioni, sia di natura pubblica che di natura privata. Un flusso comunicativo più intenso e la moltiplicazione degli stimoli da e verso l'esterno produce uno scambio informativo più forte, più trasparente e maggiormente condiviso, al fine di migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa e il perseguimento delle finalità dell'amministrazione pubblica stessa¹²⁷.

Le legge n. 150/2000 definisce inoltre i contorni della figura del portavoce, che può provenire anche dall'esterno dell'Ente pubblico, al quale viene affidata l'interazione con i giornalisti e i *mass media* in forma esclusiva; infatti, pur provenendo dal settore radiotelevisivo o dalla carta stampata, il portavoce dovrà lavorare in via esclusiva per l'Ente durante il suo mandato e non potrà esercitare alcuna attività giornalistica o di pubbliche relazioni presso qualsiasi testata.

¹²⁶ Albanese F., *Pubblica amministrazione e media*, in Arena G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, 2004.

¹²⁷ Papini A., De Vivo A., *La comunicazione pubblica locale. I cambiamenti organizzativi nei processi di comunicazione dalla legge 150/2000 al DL 78/2010*, Guerini e associati, 2012.

La stessa legge ridefinisce meglio il ruolo degli Uffici Relazioni con il Pubblico, individuando quali interlocutori naturali dell'URP i cittadini e le associazioni dei cittadini ed elencando i ruoli specifici degli sportelli Relazioni con il Pubblico; in tal modo viene operata una distinzione tra i vari ruoli che in certi Enti si erano via via stratificati nel tempo sugli URP, senza che ciò rispondesse davvero all'ispirazione originaria della legge fondativa degli Uffici. In particolare sono stati chiarificati gli obiettivi, per far capire innanzitutto ciò che l'URP non è: non si tratta infatti di un ufficio informazioni *tout-court* o di una *reception* in stile portineria, non è un ufficio reclami, non è un ufficio stampa. Oltre a ciò la legge mira a individuare anche ciò che l'URP è: esso diviene il luogo di garanzia della trasparenza amministrativa e del diritto di accesso della 241/1990, il luogo in cui i processi e i servizi vengono spiegati meglio e resi accessibili ai cittadini, lo spazio in cui i cittadini vengono ascoltati e monitorati attraverso specifiche analisi di soddisfazione e gradimento dei servizi resi, lo spazio in cui l'Ente dialoga con altri Enti, interagendo anche con i rispettivi URP, e migliora il rapporto al suo interno tra i diversi uffici dello stesso Ente¹²⁸.

La legge prevede inoltre che gli Enti della PA possano creare al loro interno o utilizzare dall'esterno un Ufficio Stampa, ossia l'organo deputato a comunicare direttamente con le agenzie di stampa e gli operatori dell'informazione in genere. Gli addetti all'Ufficio Stampa devono essere operatori iscritti all'Albo Nazionale dei Giornalisti e possono essere individuati sia nel personale interno sia in collaboratori esterni.

La figura del Capo Ufficio Stampa è il vero elemento cerniera tra la PA e gli interlocutori della stampa, in quanto si tratta di un professionista che deve tener conto delle indicazioni programmatiche dell'Ente per

¹²⁸ Marsocci P., *La disciplina dell'attività di comunicazione*, in Arena G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, 2004.

interfacciarsi poi con gli operatori dell'informazione secondo principi di trasparenza e tempestività dell'azione comunicativa. Come per gli addetti all'URP anche i membri dell'Ufficio Stampa non possono ricoprire ulteriori incarichi nell'ambito giornalistico e delle pubbliche relazioni.

La legge 150 quindi per la prima volta chiarisce in maniera netta gli ambiti e le competenze di ciascuna delle figure individuate, specificando che l'informazione della PA verso l'esterno avviene attraverso il Portavoce e l'Ufficio stampa, mentre la comunicazione verso il proprio bacino di utenza avviene tramite l'URP o uffici simili (ad esempio lo Sportello al cittadino o lo Sportello per le imprese). Tale partizione deriva anche dalla previsione normativa stringente della legge n. 150/2000, che come abbiamo visto richiede a coloro che esercitano l'attività di informazione la qualifica di giornalista iscritto all'Albo, condizione invece non necessaria per gli operatori e responsabili dell'URP¹²⁹.

¹²⁹ Prilla G., *La comunicazione della pubblica amministrazione*, Laterza, 2008.

CAPITOLO SECONDO

La grande recessione: impatto sociale della crisi

2.1 La crisi negli Stati Uniti

In questa sezione saranno prese in esame le principali tappe della crisi dal 2008 al 2013; tale fenomeno economico è stato definito dagli studiosi recenti la "Grande Recessione" e ha avuto origine negli Stati Uniti nel 2007 sotto forma di crisi finanziaria legata al crollo dei mutui *subprime*.

La crisi ha avuto un impatto globale e il tema della globalizzazione risulta centrale nell'analisi sociologica del fenomeno "crisi economica". Il modello occidentale di società e la sua struttura economica vengono infatti minati nella loro credibilità quale modello universale di riferimento, confermando ciò che autori come Albrow avevano teorizzato anni prima: la *governance* globale risulterà inefficace proprio perché calcata sui modelli culturali propri della tradizione occidentale¹³⁰. Una revisione di modelli globali quali il concetto di società capitalista, i mercati, gli obiettivi, i valori, i principi, la cittadinanza, la sovranità, la democrazia, il territorio e i confini, la libertà e lo Stato di diritto, si rende necessaria: dal modello unico globalizzato e globalizzante bisognerebbe costruire secondo Albrow un'umanità fatta di reti, di relazioni, di cooperazione, di informazione e di scopi comuni per affrontare le sfide globali. E le tradizioni culturali non occidentali possono offrire un terreno culturale molto utile in tal senso¹³¹.

¹³⁰ Albrow M., *The global age: state and society beyond modernity*, Stanford University Press, 1997.

¹³¹ Albrow M., *Global age essays on social and cultural change*, Klosterman, Frankfurt 2014.

2.1.1 I mutui *subprime* e le conseguenze sulla società americana

Con il termine "mutui *subprime*" si intendono quei mutui che presentano un livello di garanzie per il prestatore piuttosto limitato, in quanto vengono accordati a soggetti che non dispongono di un reddito significativo al momento della stipulazione del contratto, o che presentano una *credit history* non adeguata, cioè una storia del contraente caratterizzata da sofferenze finanziarie o fallimenti pregressi. Per compensare il rischio sostenuto dagli Istituti di credito americani, vengono attivati contratti di mutuo caratterizzati da tassi di interesse crescenti nel tempo, che garantirebbero la copertura del rischio di credito attraverso il rendimento futuro previsto dalle condizioni contrattuali del prestito¹³².

Il meccanismo però si inceppa già nel 2006, quando i primi clienti iniziano a non onorare più il debito contratto, e le banche, per rientrare dei soldi prestati, sono costrette ad attivare il meccanismo del *foreclosure* ovvero della procedura di pignoramento delle abitazioni. Se andiamo infatti ad osservare l'andamento del settore immobiliare, ci rendiamo conto che tale fenomeno di crisi è avvenuto proprio a seguito di una bolla speculativa al rialzo che ha visto crescere notevolmente i prezzi immediatamente dopo il terribile shock dell'11 settembre, raggiungendo una punta massima a partire dal 2004¹³³.

Con l'aumento del valore degli immobili e il drenaggio di risorse da altri settori verso il *real estate*, gli investitori istituzionali cercavano di stabilizzare una crescita costante del mercato immobiliare, garantita dal crescente indebitamento dei consumatori americani. In pratica i

¹³² Galbraith J. K., *Storia economica*, Rizzoli, Bergamo 2011.

¹³³ Roubini N., *Recession will be nasty and deep, economist says*, MarketWatch, 23.08.2006.

consumatori ottenevano facilmente finanziamenti dapprima per sostenere gli alti costi di compravendita delle loro abitazioni ma in seguito anche per rifinanziare la propria situazione economica, al fine di acquistare automobili o affrontare spese sanitarie non coperte dalle assicurazioni, rette di college e università o investimenti in fondi pensione; il tutto aumentando il livello di indebitamento già esistente sulla casa di loro proprietà¹³⁴.

Nel 2007 il crollo dei prezzi nel mercato immobiliare provocò un ridimensionamento dell'indebitamento concesso, che era legato al valore di mercato degli immobili e non all'ipoteca nominale, come invece avviene nel sistema immobiliare europeo. A seguito di questa caduta verticale dei prezzi, i consumatori americani si trovarono a dover onorare mutui di entità superiore al controvalore delle loro case e a dover restituire mensilmente importi ben superiori alla loro capacità reddituale.

La caduta dei prezzi delle case, che lasciò i mutui pendenti sugli immobili a un valore più alto di quello di mercato, inevitabilmente portò a centinaia di migliaia di procedure di pignoramento di unità immobiliari già a partire dalla fine del 2006. Si trattò di una vera e propria falciatura che ebbe effetti pesantissimi sia sul piano sociale che su quello economico: gli effetti furono l'erosione della ricchezza delle famiglie e lo scricchiolare della stabilità del sistema bancario. Si stima che solo nel mercato immobiliare le perdite siano state a livello globale pari a 3.000 miliardi di dollari¹³⁵.

Questo però non basta a spiegare l'entità del fenomeno seguito alla bolla immobiliare degli anni precedenti; infatti la crisi dei mutui *subprime*

¹³⁴ Demyanyk Y., Van Hemert O., *Understanding the subprime mortgage crisis*, NYU Stern School Edition, 2008.

¹³⁵ Posner R., *Un fallimento del capitalismo. La crisi finanziaria e la seconda grande depressione*, Codice, 2011.

ebbe effetti ben più devastanti, in quanto le banche americane, già in precedenza, erano ricorse allo stratagemma di "vendere" al mercato i medesimi mutui che avevano contratto, utilizzando prodotti finanziari collegati con lo scopo di abbassare la loro esposizione finanziaria rispetto a tali mutui. In sostanza il debito poteva essere suddiviso in lotti minori e inserito in pacchetti finanziari a composizione mista, al fine di collocare poi sul mercato fondi o altri strumenti di investimento al cui interno si trovavano appunto i debiti crediti concessi attraverso i mutui *subprime*¹³⁶.

I rischi assunti dalle banche nel concedere facilmente tali finanziamenti a soggetti non sufficientemente solidi venivano quindi ribaltati sul mercato, composto non solo da investitori istituzionali, ma anche da piccoli risparmiatori e altri istituti bancari, che acquistavano fondi o titoli offerti al mercato a seguito delle cosiddette operazioni di cartolarizzazione¹³⁷. Tali operazioni si accompagnavano però anche alla vendita di derivati secondari sui mutui, vista la necessità di aumentare i rendimenti a seguito dell'assunzione di un rischio maggiore, generando quelli che in gergo finanziario sono stati definiti come titoli tossici, proprio perché andavano a "inquinare" il pacchetto di titoli misti collocati sul mercato. Non bisogna dimenticare inoltre il ruolo giocato dalle società di *rating*, che valutando positivamente la componente solida del fondo tendevano a minimizzare il peso dei titoli tossici all'interno di tali pacchetti e spesso attribuivano *rating* eccessivamente positivi a prodotti connotati da un tasso di rischiosità e di instabilità maggiore del previsto¹³⁸.

¹³⁶ Hellwig M. F., *Systemic risk in financial sector: an analysis of subprime-mortgage financial crisis*, The Economist, 2009.

¹³⁷ Con tale termine si intende la costituzione di titoli finanziari che poggiano su mutui ipotecari e che vengono quindi garantiti da questi ultimi.

¹³⁸ Simkovic M., *Secret liens and the financial crisis of 2008*, American Bankruptcy Law Journal, Vol. 83, 2009.

All'esplosione della crisi dei mutui *subprime* e dei relativi titoli e derivati a essi collegati, i più grandi istituti di credito americani si trovavano travolti su più fronti: i) da un punto di vista finanziario, qualora non fossero riusciti a ribaltare sul mercato i crediti da mutuo non soluti; ii) da un punto di vista della credibilità, qualora avessero collocato sul mercato titoli tossici; iii) dal punto di vista della tenuta, in quanto i titoli di borsa crollavano mentre i risparmiatori e gli investitori erano ormai in preda al "panico finanziario".

L'andamento della borsa americana di Wall Street segnò quindi da subito gli umori della crisi: prima fra tutti la perdita di credibilità del sistema bancario e finanziario americano. Il mercato dei titoli bancari infatti fu il primo ad essere pesantemente colpito, mostrando un numero di vendite altissime di azioni delle banche e minando alla base la fiducia di azionisti, investitori e correntisti.

Ma la crisi non si arrestò qui e non si limitò al settore bancario: infatti fu tutto il sistema economico e finanziario americano ad essere messo in difficoltà. L'indice Standard & Poor's 500 (che misura la performance dei primi 500 titoli quotati in Borsa per capitalizzazione) in soli due mesi (settembre-ottobre 2008) perse un quarto del suo valore, generando episodi di vero e proprio panico paragonabili solamente alla crisi del 1929¹³⁹.

L'effetto più grave di questa situazione fu appunto la perdita di credibilità del sistema bancario americano, che ebbe un impatto molto forte sulla reputazione della sua stessa struttura e dei suoi meccanismi. La mancanza di fiducia tra le banche, infatti, e il sospetto di insolvibilità tra un istituto e l'altro, generarono un deciso aumento nel valore dei tassi di

¹³⁹ Salmon, F., *Recipe for disaster: the formula that killed Wall Street*, Wired.com, 08.03.2009.

prestito interbancario, il che causò nel giro di pochi mesi una crisi di liquidità all'interno del sistema stesso, con pesanti impatti sul fronte economico.

In termini di economia reale si può dire che gli Stati Uniti entrarono in una vera e propria fase di recessione, durante la quale gli indicatori principali quali il livello degli investimenti, l'andamento dei redditi e il livello dei consumi, subirono un deciso e preoccupante calo. A poco a poco, dapprima in ambito finanziario e poi anche in ambito economico, la crisi si allargò anche al di fuori del contesto americano, contagiando le economie mondiali e gli istituti bancari, prevalentemente europei, che possedevano titoli legati al mercato immobiliare e in particolare i citati titoli tossici.

Per fronteggiare la crisi, i vari Governi nazionali e la Banche Centrali cercarono di intervenire, attraverso diversi strumenti di politica economica e monetaria e azioni di vero e proprio salvataggio degli istituti bancari in difficoltà. I principali interventi messi in atto dagli Istituti Centrali riguardarono il taglio dei tassi di interesse e l'aumento della quantità di moneta immessa nel sistema, nel tentativo di aumentare il livello degli investimenti e di non far recedere ulteriormente l'economia reale¹⁴⁰.

Il fenomeno ebbe quindi una ricaduta molto pesante su vari aspetti sociali ed economici della vita americana generando una serie di fenomeni di vasta portata: impoverimento delle famiglie, pignoramenti delle case, perdita di posti di lavoro dovuta ai fallimenti di gruppi finanziari in prima battuta e alla crisi in generale in seconda battuta, perdita di credibilità del sistema bancario, perdita di fiducia nel sistema politico e di controllo sul credito.

¹⁴⁰ Fratianni M., Marchionne F., *The role of banks in the subprime financial crisis*, Money and Finance Research Group (Mo.Fi.R.) - Univ. Politecnica Marche - Dept. Economic and Social Sciences, Mo.Fi.R. Working Papers 23, 2009.

2.1.2 Gli Istituti coinvolti e le prime misure attuate

La situazione delle banche negli Stati Uniti a seguito e durante la crisi fu davvero drammatica: numerosi furono gli istituti coinvolti e alcuni dal nome davvero eccellente videro messa a rischio la loro stessa sopravvivenza. Il colosso Lehman Brothers e il gruppo assicurativo AIG furono oggetto di operazioni di primo intervento effettuate dal Governo americano e dalla Federal Reserve, per evitarne il collasso immediato. Sul fronte europeo gruppi bancari e finanziari di vari Paesi vennero travolti dalla crisi dei *subprime* e dalla svalutazione dei titoli in portafoglio e furono oggetto pertanto di interventi di ricapitalizzazione o di nazionalizzazione. Possiamo citare a tale proposito il gruppo inglese Northern Rock, la francese Dexia, e la tedesca HSH Nordbank.

Sul versante americano però alcuni di questi interventi non diedero il risultato sperato e tra il 2007 e il 2008 si ebbero fallimenti di istituti bancari e di società legate alla finanza, con effetti ulteriormente negativi sull'andamento della borsa e sull'economia reale¹⁴¹.

Il Tesoro americano decise quindi di predisporre un piano per affrontare la situazione e il Segretario all'economia della Presidenza Bush, Henry Paulson, si fece promotore presso il Congresso di una serie di misure di intervento governativo per consentire il salvataggio delle banche e delle compagnie finanziarie messe in ginocchio dalla crisi. Il 3 ottobre 2008 il Congresso approvò il programma *Tarp (troubled asset relief program)* che di fatto sanciva la fine della politica di non intervento nell'economia da parte del governo Federale americano: il modello liberista della *deregulation*, introdotto da Ronald Reagan e continuato

¹⁴¹ Blackburn, R., *The subprime mortgage crisis*, New Left Review 50, March–April 2008.

sostanzialmente anche durante la Presidenza del democratico Bill Clinton, veniva messo completamente in discussione. Nonostante l'impostazione repubblicana liberista che caratterizzava la Presidenza Bush, gli Stati Uniti quindi si avviarono verso un piano di nuovo interventismo statale nell'economia¹⁴².

Il Tarp si articolava in più fasi e prevedeva inizialmente un totale massimo di interventi pari a 700 miliardi di dollari; le operazioni di salvataggio e messa in sicurezza degli istituti bancari furono invece 11 volte la somma preventivata, in quanto il Governo dovette incrementare tale soglia fino alla cifra esorbitante di 7.700 miliardi di dollari. Tutto questo flusso di denaro venne fatto affluire sul mercato bancario da parte della Banca Centrale americana, che lo forniva a tassi prossimi alla zero; è interessante notare come tali aiuti non si limitarono agli operatori del sistema statunitense, ma coinvolsero anche istituti europei che avevano grossi interessi negli Stati Uniti, quali la britannica Royal Bank of Scotland e la svizzera UBS.

A livello nazionale invece, le azioni messe in campo furono diverse, a seconda del momento e delle condizioni in cui avveniva la presa di decisione sul singolo intervento; non bisogna dimenticare che il budget originario doveva di volta in volta essere autorizzato dal Congresso e che le singole operazioni potevano essere influenzate anche dalle *lobby* o dalla presenza di nuovi investitori pronti ad approfittare della situazione. Ad esempio la banca Bear Stearns, che era praticamente prossima alla bancarotta, venne dirottata nelle mani di JP Morgan Chase, come pure la Merrill Lynch che venne acquisita dal gruppo Bank of America. Diverso fu il destino di due istituti bancari praticamente gemelli, banche di medie

¹⁴² Cbo, *Report on the troubled asset relief program*, Cbo.gov, 2012.

dimensioni che erano fra i principali promotori del credito ipotecario e poi dei mutui *subprime*, ovvero gli istituti Fannie Mae e Freddie Mac: le due banche vennero inserite in un programma di controllo del Governo americano attraverso la Federal Housing Finance Agency, che venne appositamente costituita nel 2008 per regolamentare e sorvegliare il mercato dei mutui e offrire garanzia al sistema immobiliare ormai in caduta libera. Fannie Mae e Freddie Mac avevano in essere mutui per oltre 5.000 miliardi di dollari e detenevano in portafoglio circa 600 miliardi di dollari in titoli tossici, trasferiti poi alla Banca Centrale americana e da questa assorbiti per evitare che tali titoli spazzatura conducessero Fannie Mae e Freddie Mac al fallimento¹⁴³

Il gruppo assicurativo AIG venne invece nazionalizzato per una quota pari al 79,9% del capitale sociale, a seguito delle pesantissime ripercussioni sui conti generate dalla crisi: il crollo del mercato immobiliare, la scarsissima liquidità residua e la valutazione negativa espressa dalle compagnie di *rating* misero in ginocchio il più grande gruppo assicurativo a livello mondiale, portandolo alla soglia del fallimento. La Fed attivò quindi un prestito specifico per AIG, pari a 85 miliardi di dollari, che venne erogato proprio in virtù della cessione di quasi l'80% del capitale sociale allo Stato Centrale. Si trattò della più importante operazione di nazionalizzazione e di intervento statale in favore di una società privata, mai realizzato nella storia economica americana. Alla nazionalizzazione seguì l'apertura di un'ulteriore linea di credito con una nuova immissione di liquidità pari a 37,8 miliardi di dollari¹⁴⁴.

Altre compagnie americane beneficiarono delle misure previste dal

¹⁴³ Di Martino D., Duca, J. V., *The rise and fall of subprime mortgages*, Federal Reserve Bank of Dallas Economic Letter, 2011.

¹⁴⁴ Andrews, E. L., *Fed's \$85 billion loan rescues insurer*, New York Times, 28.09.2008.

citato programma Tarp ed erogate dal Governo e dalla Federal Reserve, con formule e situazioni diverse; si va da Wells Fargo e Morgan Stanley, che ottennero importanti prestiti agevolati, al colosso Citigroup, che beneficiò di 306 miliardi di dollari in garanzie offerte dal Tesoro e dalla Federal Reserve. Diversi Istituti bancari, oltre alle già citate Bear Stearns e Merrill Lynch, entrarono nell'orbita di grossi gruppi finanziari quali JP Morgan Chase, Bank of America e Goldman Sachs, rafforzando di fatto una posizione di oligopolio nel settore che andò ristrutturandosi e concentrandosi con effetti negativi in termini di concorrenza.

Ad ogni modo anche i grandi gruppi finanziari Goldman Sachs e Morgan Stanley dovettero adattarsi sotto i colpi della crisi, decidendo di trasformarsi in banche commerciali e sottoponendosi di conseguenza a regolamentazioni più stringenti in cambio di un aiuto finanziario da parte del Governo¹⁴⁵.

2.1.3 Lehman Brothers: il panico e i suoi effetti socio-economici

Molti sono gli interrogativi da porsi in relazione al fallimento di Lehman Brothers, sul perché un istituto considerato *too big to fail* sia in realtà giunto alla bancarotta, sul perché il Governo e il Congresso americani non siano riusciti a trovare il modo per salvare la compagnia finanziaria, su chi siano i soggetti che hanno beneficiato dell'uscita di scena di una delle più grandi istituzioni finanziarie americane e mondiali. Certo è che la bancarotta di Lehman Brothers ha costituito per la storia economica statunitense il fallimento più imponente, con effetti di contagio

¹⁴⁵ Federal Reserve Bank of Minneapolis, *Facts and myths about the financial crisis of 2008*, October 2008.

che hanno letteralmente gettato nel panico gli operatori finanziari di tutto il mondo, tanto da far dimenticare i precedenti fallimenti di Enron e Worldcom che già avevano costituito uno shock enorme nella società americana¹⁴⁶.

Lehman Brothers si riteneva potesse essere salvata e il Governo degli Stati Uniti la Fed cercarono infatti di transitare la compagnia nell'orbita di Bank of America o in alternativa della Barclays Bank; entrambi gli istituti però declinarono l'offerta, evidentemente già in difficoltà per la grave situazione di incertezza generale. Anche il mercato era convinto che Lehman si sarebbe salvata e infatti le agenzie di *rating* considerarono la banca d'affari degna di valutazioni A o A2 fino al giorno precedente il crack: l'essere *too big to fail* giocava a favore di Lehman Brothers e nessuno avrebbe immaginato o previsto ciò che accadde il 15 settembre 2008: all'istituto non vennero concessi gli aiuti governativi, giudicati dal Congresso esageratamente rischiosi da erogare, né i fondi della Fed, né apporto di capitale esterno fornito da altri investitori tramite acquisizioni di quote azionarie, il che condusse inevitabilmente all'apertura della procedura di bancarotta a liquidazione controllata per il colosso finanziario¹⁴⁷.

Il livello di indebitamento di Lehman Brothers aveva raggiunto la quota incredibile di 613 miliardi di dollari, pari quasi all'intera somma messa a disposizione dal Governo per la prima fase del programma Tarp, nonostante i bilanci dell'anno precedente avessero mostrato dati positivi di tutto rispetto: tale rapidissimo declino era dovuto a crediti che Lehman vantava verso clienti insolventi per mutui *subprime*, alla svalutazione di

¹⁴⁶ Lawrence McDonald G., *A colossal failure of common sense: the inside story of the collapse of Lehman Brothers*, Crown Business, 2009.

¹⁴⁷ Nocera J., *Lehman had to die so global finance could live*, New York Times, 11.09.2009.

asset immobiliari in portafoglio che non garantivano più la copertura di strumenti finanziari, all'esposizione verso i relativi strumenti derivati.

Il colosso *too big to fail* dichiarò quindi il suo fallimento la mattina del 15 settembre 2008, generando la perdita a livello mondiale nel mercato borsistico di 1.200 miliardi di dollari in un solo giorno, di cui 125 miliardi in ambito europeo¹⁴⁸.

Il caso Lehman Brothers può essere preso ad esempio per osservare la nostra società "liquida": secondo Bauman il passaggio dallo stato solido a quello liquido tipico della modernità ha posto gli individui in una costante situazione di incertezza. Contesti sociali e istituzioni non sono più in grado di fornire modelli di riferimento e una base collettiva "certa" ai soggetti sociali, ragion per cui gli individui sono forzati ad adattarsi e a divenire flessibili per non soccombere. L'adattabilità ad un ambiente incerto e in costante evoluzione diviene l'unica possibilità per navigare in una società liquida senza farsi travolgere¹⁴⁹.

2.1.4 Deregulation, frodi e commissioni d'inchiesta

È indubbio che la *deregulation* attuata negli anni '80 sotto la Presidenza Reagan abbia prodotto negli Stati Uniti un sistema di controlli e regolamenti piuttosto leggero, mantenuto e anzi incentivato dalle Amministrazioni successive; tale assetto regolamentare, nato con l'intento di non appesantire il mercato e di favorire la crescita economica, durante la crisi manifestò la sua inadeguatezza e debolezza, in quanto il Governo e

¹⁴⁸ AA.VV. *Bancarotta Lehman, borse a picco. Solo l'Europa "brucia" 125 miliardi*, LaStampa.it, 15.09.2008.

¹⁴⁹ Bauman Z., *Liquid times: living in an age of uncertainty*. Cambridge, 2006.

le varie Autorità di Vigilanza e Controllo sul sistema bancario e finanziario non furono in grado di prevenire, prevedere o guidare la crisi in atto¹⁵⁰.

Nel 2009 venne istituita, su atto governativo dell'Amministrazione Obama, la Commissione bicamerale denominata Financial Crisis Inquiry Commission, che aveva il compito di indagare le cause all'origine della crisi finanziaria americana nel quadriennio 2007-2010. La Commissione venne paragonata alla Commissione Pecora che l'aveva preceduta negli anni '30, con il medesimo compito relativamente alla Grande Depressione del '29, e venne chiamata Commissione Angelides, prendendo il nome dal suo Presidente. È interessante notare come lo studio del 2011 presentato dalla Financial Crisis Inquiry Commission avesse evidenziato che la crisi poteva essere evitata tenendo conto di vari fattori; in particolare la Commissione riconobbe quali cause principali della crisi:

- la mancanza diffusa dell'applicazione di regolamentazioni finanziarie adeguate
- il fallimento delle azioni di controllo della Federal Reserve nei riguardi dei mutui tossici
- l'inadeguatezza nei controlli interni delle società che avevano agito in maniera spregiudicata e troppo rischiosa
- gli eccessi nella concessione di prestiti con il conseguente ribaltamento del rischio su Wall Street
- l'inadeguatezza del sistema economico e politico nel suo complesso nell'affrontare e comprendere la crisi fin dai primi passaggi
- la mancanza di comportamenti etici e responsabili a tutti i livelli¹⁵¹.

¹⁵⁰ Kotz D. M., *The rise and fall of neoliberal capitalism*, Harvard University Press, 2015.

¹⁵¹ Commissione Angelides, *Final report of the National Commission on the causes of the financial and economic crisis in the United States*, 2011.

A questi punti si aggiungono poi altri dati macro-economici evidenziatisi nel Paese, quali l'aumento progressivo negli anni precedenti del livello di indebitamento dei consumatori americani e il cosiddetto *overleveraging*, cioè l'eccessiva leva finanziaria messa in piedi per sostenere investimenti a maggior rischiosità e ridurre i danni in caso di perdite. L'utilizzo di strumenti come i derivati e le "*securitization*" di asset attraverso leve finanziarie fuori bilancio rendevano complesso per i creditori e per gli enti regolatori valutare e nel caso ridurre gli alti livelli di rischio durante la crisi, il che condusse ai fallimenti controllati o alla necessità dell'intervento governativo.

Per quanto riguarda il livello di indebitamento delle famiglie americane, i dati evidenziati sono davvero significativi: la liquidità ottenuta dai consumatori grazie all'aumento della somma mutuabile in ragione della crescita del valore della casa era più che raddoppiata in pochi anni, passando dai 627 miliardi di dollari del 2001 ai 1.428 miliardi del 2005. La bolla immobiliare aveva generato 5.000 miliardi di dollari di aumento nel settore, che però andava indebitandosi sempre di più, in quanto l'incidenza dei mutui sull'aumento del PIL del mercato immobiliare era passata dal 46% degli anni '90 al 73% del 2008, portando il livello di indebitamento sul reddito medio annuo dal 77% degli anni '90 al 127% del 2007.

I dati dell'indebitamento in rapporto al PIL delle aziende erano ancora più impressionanti, in quanto il livello di indebitamento del settore privato americano nel 1981 era il 123% del PIL, mentre nel 2008 era pari al 290%. E anche le banche seguirono la stessa tendenza, esponendosi in tutta la loro vulnerabilità alle turbolenze del mercato.

Durante l'inchiesta condotta dalla Financial Crisis Inquiry Commission emersero prassi operative assolutamente superficiali. Ad esempio presso Citigroup, dove lavoravano più di 200 professionisti

esperti nell'analisi e monitoraggio dell'*underwriting* (ossia la corretta valutazione e assunzione del rischio da parte del sottoscrittore il prestito), più del 60% dei mutui, acquistati da Citigroup nel 2006 da oltre 1.600 operatori del settore mutui a seguito di operazioni di cartolarizzazione, erano privi della documentazione richiesta o erano incompleti e comunque non conformi a quanto previsto dagli standard interni di Citigroup; tale percentuale, nonostante la crisi fosse già in corso, raggiunse il valore dell'80% nel 2007¹⁵².

Sempre durante l'inchiesta, funzionari della società Clayton Holdings, il più grande gruppo mondiale di verifica e controllo sulla conformità dei prestiti, dichiararono alla Commissione che di oltre 900.000 mutui accesi da gennaio 2006 a giugno 2007, appena il 54% era conforme agli standard richiesti e di questi il 28% non presentava nemmeno gli standard minimi previsti non solo per i mutui ma per qualsiasi tipo di debito; guarda caso furono proprio questi debiti non conformi a essere rivenduti per primi sul mercato e collocati presso gli investitori.

La pratica degli istituti operanti nel settore dei mutui di falsificare i documenti pur di collocare debito sul mercato fu messa in evidenza sia durante il processo alla banca californiana Countrywide, sia dalle dichiarazioni degli impiegati di Ameriquest. Questo Istituto in particolare era il principale prestatore di denaro al settore dell'ingrosso e aveva messo in atto un sistema di collocamento in cui gli stessi dipendenti venivano spinti a falsificare la documentazione necessaria, al fine di contrarre il mutuo ad alto rischio e poi collocarlo attraverso strumenti finanziari sul mercato di Wall Street per inseguire facili profitti. La Commissione concluse quindi che le frodi sui mutui furono una delle principali cause della

¹⁵² Kourlas J., *Lessons not learned from the housing crisis*, The Atlas Society, 12.04.2012.

crisi¹⁵³. Anche sul fronte giudiziario si ebbero varie inchieste che dimostrarono le responsabilità penali a carico di numerosi istituti: l'FBI accusò gruppi come Fannie Mae, Freddie Mac, Lehman Brothers e AIG di aver agito in maniera fraudolenta nell'ambito della concessione dei mutui immobiliari. Il Procuratore Generale dello Stato di New York, Andrew Cuomo, citò in giudizio la società Amerimod, accusata di frode sui mutui, mentre il gruppo Countrywide fu accusato dall'FBI di prestiti fraudolenti e pratica professionale scorretta.

Centinaia di cause civili vennero avviate nelle corti Federali a partire dal 2007 a seguito della crisi dei mutui *subprime*, tanto che il Gruppo Bank of America, per proteggersi da eventuali condanne, decise di chiudere le pendenze attivando accordi stragiudiziali per un totale di 17 miliardi di dollari di risarcimento danni, come già fatto in precedenza da JP Morgan Chase e Morgan Stanley¹⁵⁴.

Da un punto di vista sociale non possiamo dimenticare i vari movimenti di opinione che già in precedenza avevano manifestato la loro opposizione alla globalizzazione dei mercati e alla eccessiva "finanziarizzazione" della società americana e occidentale in genere. Una rivoluzione morale ed etica che parta da un'economia sociale più consapevole è alla base di movimenti quali "Occupy Wall Street" e gli "Indignados" che hanno fatto della lotta alla corruzione delle lobby finanziarie la loro bandiera¹⁵⁵. Il tutto in un nuovo concetto di società mondiale (ma non globalizzata) animata dal riconoscimento delle

¹⁵³ Koller C. A., *White collar crime in housing: mortgage fraud in the United States*, LFB Scholarly, 2012.

¹⁵⁴ Da Rold V., *Che fine hanno fatto i banchieri della crisi americana due anni dopo? Stanno tutti bene*, Sole 24 ore, Finanza, 21 settembre 2010.

¹⁵⁵ Batra R., *The new golden age: the coming revolution against political corruption and economic chaos*, New York, Palgrave Macmillan, 2007.

differenze e delle rispettive realtà, in un processo democratico che parta dal basso e sia in grado di generare un sistema di cooperazione sociale su una scala più ampia: un nuovo Commonwealth globale¹⁵⁶.

2.2 La globalizzazione della crisi

I fenomeni economici e sociali si interconnettono e creano interdipendenze ed effetti non solo nell'ambito di una società ma tra diverse società e su scala globale. Anche la crisi economica ha prodotto le sue pesanti ripercussioni sui sistemi sociali di altri Paesi al di fuori degli Stati Uniti, in una realtà globale sempre più interconnessa: per citare Arjun Appadurai e la teoria da lui definita delle cinque cornici elementari (*ethnoscapes*, *mediascapes*, *technoscapes*, *financescapes*, *ideoscapes*), i *financescapes* e i *mediascapes* sono stati i principali protagonisti della crisi e dell'allargamento dei suoi effetti a gran parte delle economie mondiali. I flussi di capitali, i mercati finanziari e valutari, le azioni e le speculazioni nel mercato delle *commodities* muovono infatti capitali enormi a livello globale a una velocità incredibile; alla stessa velocità si muovono anche le notizie, che rimbalzano da una parte all'altra del globo e amplificano la portata degli avvenimenti raccontati, come in un grande megafono mondiale¹⁵⁷.

Secondo il sociologo William Robinson alla globalizzazione dei fenomeni e dei flussi economici guidati da una nuova classe capitalistica corrisponde la nascita di una forma di governo e di potere transnazionale.

¹⁵⁶ Chase-Dunn C., *Globalization from below: toward a democratic global commonwealth*, Journal of Globalization Studies, Volume 1, Numero 1, maggio 2010.

¹⁵⁷ Appadurai A., *Disjuncture and difference in the global cultural economy*, Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization, 1996.

La catena produttiva e finanziaria dell'impresa travalica i confini nazionali e viene guidata da un sistema capitalistico mondiale fatto di attori-imprese globali, concorrenti, clienti, fornitori, interconnessi tra loro. Grazie alla mobilità dei capitali su scala mondiale è stato possibile ottenere la parcellizzazione del processo produttivo in micro-fasi distribuite su aree geografiche diverse. A tale decentramento a livello mondiale e a tale frammentazione del processo produttivo, fa da contraltare la centralizzazione del controllo dell'economia globale da parte del capitale transnazionale. Secondo Robinson l'egemonia non sarà più esercitata da un particolare Stato-nazione, ma da questa nuova classe dirigente globale¹⁵⁸. E se osserviamo la realtà odierna, Fondo Monetario Internazionale, Banca Mondiale e Banca Centrale Europea sono di fatto Istituzioni che rispondono perfettamente a questo modello, in quanto sovranazionali, non elettive (e quindi non sottoposte a un controllo democratico), dotate di poteri sovrani sottratti alla sovranità dello Stato nazione e che di fatto esercitano il loro potere sugli stessi Governi che le hanno emanate e istituite.

2.2.1 La crisi in Europa: effetti sul contesto socio-economico

In ambito europeo molti furono i contesti nazionali colpiti, in quanto gli *asset* tossici erano stati collocati nei portafogli di numerosi istituti bancari, che avevano inoltre notevoli interessi nel mercato immobiliare americano. Il primo Paese ad essere colpito direttamente fu il Regno Unito, con il quinto gruppo finanziario del Paese, cioè la Northern Rock: il

¹⁵⁸ Robinson W. I., *A theory of global capitalism: transnational production, transnational capitalists, and the transnational state*, Johns Hopkins University Press, 2010.

panico si generò nel settembre del 2007, quando la banca annunciò che non era in grado di remunerare la raccolta né di fronteggiare le richieste di estinzione dei conti, in quanto non poteva più richiedere liquidità dal mercato. Nonostante gli appelli emanati dalla Banca Centrale inglese e dalla FSA (Financial Service Authority) che supervisiona il sistema bancario britannico, i risparmiatori corsero agli sportelli per ritirare i propri soldi, generando scene di vero e proprio panico.

La stampa inglese ricostruì le tappe di questo collasso ed emerse che Northern Rock avesse erogato anche durante la crisi mutui fino a 5 volte la capacità reddituale dei richiedenti e pari al 125% del valore degli immobili, non solo agendo con scarsa prudenza ma ignorando la tendenza al ribasso del settore immobiliare e il momento drammatico che si stava vivendo.

Northern Rock venne nazionalizzata dalla Banca d'Inghilterra, che dovette erogare 110 miliardi di sterline per consentirne il salvataggio, a cui seguirono altre azioni di rafforzamento del sistema bancario britannico in genere, attraverso strumenti quali ricapitalizzazioni e acquisto di obbligazioni o titoli azionari delle banche in difficoltà. Mettendo a disposizione ingenti somme, le autorità britanniche conseguirono la nazionalizzazione di istituti quali Bradford & Bingley, e il salvataggio tramite acquisto di capitale della Royal Bank of Scotland e della Lloyds Tsb, riservando al Governo il diritto di designare il consiglio di amministrazione e interferire direttamente nelle principali decisioni del management¹⁵⁹.

Nel continente la crisi colpì soprattutto il Belgio, che dovette intervenire per il salvataggio degli istituti Fortis e Dexia: quest'ultimo venne aiutato dal governo belga grazie all'erogazione dei primi 3 miliardi di euro e

¹⁵⁹ AA.VV., *Northern Rock to be nationalised*, BBC News.com, 17.02.2008.

all'imposizione agli azionisti di una ricapitalizzazione, mentre il governo francese agì sulla strada della nazionalizzazione quale garanzia del capitale prestato. La banca Fortis, a controllo belga e olandese, venne aiutata dai rispettivi Governi a seguito del pesantissimo crollo della borsa di settembre 2007.

In Germania il gruppo più colpito fu la Hypo Real Estate, che venne sottoposto ad un'operazione di salvataggio da parte del Governo tedesco e dalla Bundesbank a seguito dell'impossibilità dell'istituto di poter restituire il denaro prestato alla banca dai clienti creditori. Accanto a questo intervento, che rappresenta il più imponente nella storia economica tedesca, si aggiunsero altre azioni su istituti di credito in difficoltà, che puntarono a ricapitalizzare le banche e a pilotare gli istituti verso nuove emissioni di titoli garantiti però dallo Stato. In tutta Europa complessivamente vennero erogati 1.240 miliardi di euro in aiuti e azioni di salvataggio, di cui 757 miliardi di euro a titolo di garanzie e 303 miliardi a titolo di ricapitalizzazione¹⁶⁰.

Il modello capitalistico viene quindi messo in discussione nelle sue fondamenta anche in Europa, come già avvenuto in passato in analoghi momenti di crisi, e vari studiosi si sono interrogati sulla sopravvivenza e adeguatezza del sistema capitalistico più spinto rispetto alle forme che sta assumendo la società attuale. Tuttavia l'orientamento principale è quello di non riuscire a vedere ancora una vera e propria alternativa valida al modello capitalistico. In sostanza, nonostante tutti i principali sistemi sociali si siano storicamente risolti in eventi catastrofici per la loro esistenza (dalla rivoluzione francese, alle guerre mondiali, al crollo del blocco sovietico) nel caso delle crisi finanziarie in un contesto capitalistico il sistema si è

¹⁶⁰ Delia D., *The impact of the financial crisis on the European Banks*, University of Oradea, The Journal of the Faculty of Economics – Economic Volume 1, 2012.

sempre auto-regolato e in qualche modo ha retto l'onda d'urto. Certo gli effetti sono stati molto pesanti sul piano sociale ed economico, ma nonostante le classi dirigenti non siano sembrate in grado di interpretare e guidare i processi delle crisi, nessuno studioso ha realmente previsto o immagina un collasso sistemico del modello capitalista nei prossimi decenni¹⁶¹.

2.2.2 Dalla finanza all'economia reale: la crisi si consolida

Dopo lo scoppio della bolla speculativa immobiliare e il crollo dei prezzi che aveva coinvolto il mercato delle case, si ebbe un rapido aumento dei prezzi delle principali *commodities*, a cominciare dal prezzo del petrolio che triplicò (passando da 50 dollari a 147 dollari al barile) tra il 2007 e il 2008, per poi crollare nuovamente quando la crisi si era tramutata in vera e propria crisi economica. Lo stesso fenomeno avvenne per il prezzo del rame, del nickel e di altri metalli non preziosi, che dopo una notevole impennata dei prezzi, dovuta probabilmente alla fuga dei capitali dal mercato immobiliare, mostrarono una caduta ancora più sonora non appena si affacciò la crisi economica e la domanda mondiale di materie prime diminuì pesantemente.

Nel passaggio al 2008 la crisi inizia quindi a produrre i suoi effetti anche sull'economia reale: la crescita del PIL rallenta in molti Paesi o vira sul segno negativo, sale l'inflazione e in molti Paesi si diffonde la realtà della parola più temuta: recessione. La Federal Reserve e la Banca Centrale Europea, che fino all'estate del 2007 avevano deciso di non

¹⁶¹ Wallerstein I., Collins R., Mann M., Derluigan G., Calhoun C., *Does capitalism have a future?*, Oxford University Press, 2013.

abbassare i tassi per mantenere un'azione di contrasto alla elevata crescita inflazionistica, si trovano a dover fronteggiare il crollo del prezzo del petrolio (dovuto a un calo della domanda ovvero a un calo nei consumi) nonché la crisi finanziaria in generale. Entrambi gli Istituti Centrali decidono pertanto di intervenire: riducono i tassi d'interesse ed erogano liquidità al sistema, per cercare di superare la crisi ed evitare una stretta del credito¹⁶².

Ma la recessione era ormai iniziata: il livello della produzione industriale nell'autunno 2008 segnò una notevole battuta d'arresto che si tradusse in un segno negativo a partire dal 2009 in tutte le economie occidentali. Solo i Paesi ad alti tassi di crescita come Cina e India e l'emergente realtà del Brasile riuscirono a contenere gli effetti e a non essere colpiti dalla recessione, mantenendo livelli di crescita del PIL sostanzialmente stabili. La crisi fuori dall'Europa e degli Stati Uniti colpì anche i Paesi del centro America, principali produttori di materie prime, proprio a seguito del calo della domanda e del calo dei consumi, mentre la Russia mantenne livelli di crescita del PIL sostanzialmente costanti, anche se fu notevolmente colpita dal calo del prezzo del greggio.

Il 2009 fu caratterizzato da un ulteriore calo della crescita economica e della produzione in tutte le economie occidentali e per tale ragione viene individuato come il peggiore anno di crisi dopo quella del 1929. Infatti il calo dell'occupazione si acuì terribilmente in tutti i Paesi, alimentando una spirale di calo dei consumi e di aumento dei risparmi per il timore di ulteriori scossoni, tutti fenomeni che finirono per agire negativamente sulla diminuzione della domanda aggregata e quindi generarono un ulteriore rafforzamento della recessione in atto.

¹⁶² Sapelli A., *La crisi economica mondiale*, Bollati Boringhieri, 2008.

Il PIL diminuì in tutti i Paesi europei, con picchi più pesanti in Irlanda, Italia e Paesi dell'est, mentre l'inflazione rimase sostanzialmente sotto controllo a seguito della politica della Banca Centrale Europea, che per statuto agisce per mantenere l'inflazione vicina al 2%.

Dopo alcuni segnali di ripresa nel 2010, verso la fine del 2011 si affacciò all'orizzonte un nuovo rallentamento della crescita economica e in molti Paesi il PIL diminuì ulteriormente, soprattutto in ambito europeo; primo fra tutti l'Italia, che a seguito del peggioramento dei dati economici continuò a sperimentare il segno meno sull'andamento del PIL ed entrò di fatto in una vera e propria recessione che l'accompagnò anche per gli anni a seguire.

Anche il 2012 si caratterizzò per luci e ombre: Stati Uniti, Regno Unito, Giappone e nazioni emergenti di fatto uscirono ufficialmente dalla crisi consolidando le posizioni di ripresa, nonostante a livello mondiale l'economia globale presentava comunque un rallentamento. In Europa i Paesi più deboli e più colpiti dalla crisi, come Italia, Spagna, Portogallo, Grecia e Irlanda, continuarono la spirale di indebolimento e stagnazione ma anche le economie di Francia e Germania subirono un rallentamento: la produzione industriale era in calo e la deflazione era un segnale di recessione preoccupante¹⁶³.

Tantissimi studiosi hanno potuto misurare il costo economico della crisi, anche nelle sue implicazioni sociali quali perdita del potere d'acquisto o aumento della disoccupazione. Ma è molto più difficile misurare l'impatto della crisi da una punto di vista strettamente sociale: certo indicatori quali reddito pro capite o indice di povertà possono dar conto del fenomeno, ma i danni collaterali – per citare Bauman – che la crisi ha portato in termini di

¹⁶³ Williams, C. J., *Euro crisis imperils recovering global economy, OECD warns*", Los Angeles Times, 23.05.2012.

maggior disuguaglianza sociale a livello globale sono probabilmente incalcolabili¹⁶⁴. La povertà indotta dai vari fenomeni macro qui descritti è ancora tutta da calcolare e merita sicuramente uno studio specifico a parte.

La crisi finanziaria si caratterizzò quindi come globale; lo studioso Stuart Sim la collega alla crisi ambientale globale in quanto entrambe sono sintomi della fine della modernità e del sistema culturale occidentale che ha prevalso dall'Illuminismo in poi. Così come il progresso economico favorito dalla tecnologia è divenuto ecologicamente insostenibile, la medesima visione dell'economia finisce per distruggere gli stessi sistemi socio-economici: il collasso della modernità secondo Sim deve portare con sé una nuova visione del pianeta in chiave sociale, economica, intellettuale, ambientale, generando un nuovo paradigma di sviluppo basato sul servizio pubblico e su talenti diversi da quello imprenditoriale: il mondo del post-progresso¹⁶⁵.

2.2.3 I debiti sovrani: la crisi mina la credibilità e il ruolo sociale dello Stato

Accanto alla crisi economica evidenziata dagli indicatori generali, nuovi elementi di preoccupazione giungevano dalla situazione del debito pubblico di vari Paesi europei facenti parte dell'Eurozona: Italia, Spagna, Portogallo, Grecia, Cipro. Per questi ultimi quattro Paesi si rese necessario l'intervento finanziario di BCE, FMI e Commissione Europea (*troika*) onde evitare l'insolvenza del Paese e scongiurare effetti devastanti per l'Euro e

¹⁶⁴ Bauman Z., *Collateral damage: social inequalities in a global age*, Cambridge, 2011.

¹⁶⁵ Sim S., *The end of modernity: what the financial & environmental crisis is really telling us*, Edinburgh University Press, 2010.

le economie dei Paesi coinvolti, mentre l'Italia rimase sotto osservazione. I piani concordati con la *troika* prevedevano però politiche di bilancio restrittive, finalizzate al contenimento del debito pubblico attraverso un aumento dell'imposizione fiscale e tagli di spesa; tali azioni di fatto impedirono un'uscita rapida dalla crisi, finendo invece per rafforzare il pessimo andamento congiunturale e ostacolare la ripresa¹⁶⁶.

Per tali ragioni, la politica di austerità fu pesantemente criticata dai teorici di impostazione keynesiana, mentre altri accademici di ispirazione liberista ritennero indispensabili misure di tagli della spesa pubblica e di contenimento del debito, in quanto il rischio di insolvenza rappresentava un pericolo troppo grande per la sopravvivenza stessa dell'euro¹⁶⁷.

Tali politiche di *austerity* imposte ai vari governi dei Paesi in crisi hanno minato e stanno minando il modello sociale europeo e la rete di protezione offerta dal *welfare* in termini di assistenza sanitaria, pensioni, istruzione. Le tensioni sociali derivanti dai tagli alla spesa di servizi pubblici hanno avuto ripercussioni sulla visione stessa del concetto di Europa e sulla coesione dei popoli europei. Secondo Giddens il *welfare* tradizionale deve essere riformato di pari passo con i mutamenti economico-sociali e demografici in atto nei Paesi europei, senza rinunciare a ciò che caratterizza i meccanismi di assistenza ma adattandoli alle sfide della modernità, ripensando allo stesso tempo anche i modelli di benessere e di gestione ambientale secondo un paradigma che non si colloca né a destra né a sinistra ma che segue una Terza Via¹⁶⁸.

Sul piano degli indicatori economici possiamo citare il caso della

¹⁶⁶ Roubini N., Stephen M., *La crisi non è finita*, Feltrinelli, 2012.

¹⁶⁷ Bagnai A., *Il tramonto dell'euro*, Imprimatur, 2012.

¹⁶⁸ Giddens A., *Europe in the global age*, Cambridge, 2007.

Grecia, in quanto più significativo: agli inizi la Grecia sembrava aver retto piuttosto bene alla congiuntura internazionale negativa, ma a partire da fine 2009 la situazione peggiorò, sia dal punto di vista dell'andamento del PIL sia dal punto di vista dei conti pubblici. La grave situazione delle finanze pubbliche greche generò una valutazione molto negativa da parte delle agenzie di *rating*, palesando il rischio di *default* del Paese ellenico¹⁶⁹.

La politica di *austerity* imposta dal primo ministro Papandreou non fu sufficiente a tranquillizzare i mercati e nel 2010 Standard & Poor's arrivò a classificare i titoli di stato greci come "spazzatura", il che fece temere per la tenuta dell'euro e per il rischio di un contagio agli altri Paesi europei già indeboliti dalla crisi e dall'alto livello di debito pubblico. I dati erano piuttosto gravi: rapporto debito / PIL al 120%, deficit / PIL al 13%, sommerso pari al 25% del PIL e costo della corruzione di circa 20 miliardi all'anno.

L'8 maggio 2010 voci di *default* del sistema economico greco generarono il panico nei mercati; al fine di contenere gli effetti di tali turbolenze ed evitare il contagio agli altri Paesi europei, il vertice dei Ministri Economici della UE varò un fondo pari a 750 miliardi di euro che vedeva coinvolta la stessa Unione Europea e gli Stati membri sul fronte dei prestiti ai Paesi in difficoltà, nonché la partecipazione del Fondo Monetario Internazionale e della Banca Centrale Europea. In particolare quest'ultima veniva autorizzata ad acquistare sul mercato secondario titoli di stato, per sostenere e finanziare i Paesi membri della zona euro.

Obbligata ad accettare gli aiuti della BCE, del Fondo Monetario Internazionale e della Commissione UE, la Grecia dovette affrontare un piano di tagli fortissimi alla spesa pubblica, piano che ebbe un notevole

¹⁶⁹ Mitsopoulos M., Pelagidis T., *Understanding the crisis in Greece*, Palgrave Macmillan, 2011.

impatto su pensioni, sanità e salari. Il rischio di insolvenza della Grecia continuò per gli anni a venire, durante i governi Papademos e Tsipras, e mentre si scrive questo testo rimangono ancora molto elevati i livelli di attenzione e preoccupazione sulla capacità di tenuta dell'economia greca e sull'osservanza dei termini imposti per continuare sulla strada del risanamento dei conti pubblici.

Da quell'8 maggio però il rischio di un contagio ad altri Paesi dell'Eurozona si fece concreto e i timori sulla tenuta dei Paesi più deboli sul fronte della stabilità dei conti pubblici e dei bilanci, come Spagna, Irlanda, Portogallo e Italia, generarono ulteriore panico in Borsa, allargando l'allarme a tutta Europa¹⁷⁰.

2.2.4 La crisi in Italia e l'intreccio politica-società

Nel nostro Paese la situazione di crisi andò a inserirsi in un contesto di nota debolezza strutturale, sui vari fronti che da anni avevano caratterizzato la situazione macro-economica nazionale: primo fra tutti l'enorme debito pubblico che aveva raggiunto un rapporto rispetto al PIL pari al 130%. Un secondo elemento di forte preoccupazione era dovuto al rallentamento della produzione industriale e al rallentamento della crescita economica, a cui si accompagna un'annosa instabilità politica e istituzionale, che rendeva difficile attuare politiche tempestive e di lungo periodo per far fronte alla situazione di difficoltà¹⁷¹.

Il settore bancario nazionale era inoltre molto esposto con l'est

¹⁷⁰ Petrakis P., *The Greek economy and the crisis: challenges and responses*, Springer, 2011.

¹⁷¹ Graziani A., *Lo sviluppo dell'economia italiana*, Bollati Boringhieri, 1998.

Europa, in quanto i gruppi Unicredit e Banca Intesa avevano negli anni precedenti la crisi partecipato al processo di allargamento europeo attraverso l'acquisizione di gruppi bancari dei Paesi dell'est, favorendo gli investimenti italiani in quei Paesi. La crisi investì quindi le principali banche nazionali e i timori di un generale crollo del sistema spinsero gli operatori finanziari a non considerare il sistema Italia sufficientemente credibile. La paura che lo Stato poi potesse risultare non solvibile causò il ritiro degli investimenti dall'estero e generò di conseguenza l'aumento dei tassi sui titoli del debito pubblico, facendo schizzare in alto lo spread con i bund tedeschi.

La Banca Centrale Europea intervenne con inviti sempre più pressanti al Governo Italiano, culminati nella nota missiva recapitata il 5 agosto 2011 al Presidente del Consiglio Berlusconi; a questa si accompagnava l'Unione Europea che osservava con grande attenzione ogni passaggio e suggeriva le azioni da intraprendere ai vari Governi italiani succedutisi negli anni.

I dati del 2009 erano però sconcertanti: PIL sceso di 5 punti percentuali, deficit pubblico in aumento, crollo del settore industriale del 15% con picco negativo per il settore auto di quasi il 49%, debito pubblico incontrollato e passato poi nel 2010 dal 103% al 119% in rapporto al PIL.

Nel 2011 la crisi del debito italiano peggiorò notevolmente e i titoli di Stato italiani risultarono difficili da piazzare sul mercato, generando il rischio per il Paese di non poter più far fronte al pagamento dei debiti contratti in passato con l'avvicinarsi della scadenza dei rispettivi titoli: il loro rendimento aumentava, assieme alla rischiosità, ma vi erano investitori disposti ad assumersi questo rischio? Lo spread si alzava raggiungendo la quota record di 574 punti il 9 novembre 2011, mentre le Borse di tutta Europa, con in testa piazza Affari, affondavano.

Anche gli istituti di credito italiani subirono il contraccolpo, in quanto possedevano titoli di stato in gran misura pari a un portafoglio titoli di circa 100 miliardi di euro. Le speculazioni di Borsa si concretizzarono a luglio, quando le azioni delle principali banche italiane perdettero in una settimana qualcosa come 8 miliardi di euro, il tutto avveniva mentre lo Stato italiano, per finanziarsi, continuava a emettere settimanalmente nuovi titoli a rendimenti sempre più elevati¹⁷².

Il culmine della crisi si raggiunse a settembre 2011, quando Standard & Poor's decise di valutare negativamente il sistema Italia e attribuì non solo un *rating* preoccupante, ma una previsione di andamento futuro decisamente a ribasso. A questa decisione seguì la caduta libera dei titoli azionari alla Borsa di Milano e l'ascesa costante dello spread con i bund tedeschi, tanto che a novembre si assistette alle dimissioni del Presidente del Consiglio Berlusconi e alla nomina con conseguente voto di fiducia del Governo guidato da Mario Monti, da pochissimo nominato senatore a vita dal Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano. I ministri indicati da Monti erano di provenienza cosiddetta tecnica e pertanto avrebbero dovuto affrontare il delicato momento di crisi in maniera imparziale e competente.

I mercati dapprima premiarono tale scelta ma poi nuovamente agli inizi del 2012 Standard & Poor's emise un altro verdetto negativo sull'Italia, questa volta insieme a Francia e Austria, oltre che ai Paesi europei notoriamente più deboli. Ciò che emergeva drammaticamente era la difficoltà europea a rispondere in maniera unitaria di fronte alla crisi, in quanto ogni Paese presentava situazioni e problematiche differenti e quindi necessitava di risposte diverse sul piano delle politiche di bilancio e

¹⁷² Cosma S., Galandri E., *The Italian banking system: impact of the crisis and future perspectives*, Palgrave Macmillan, 2012.

fiscali; il tutto era invece accompagnato da una politica monetaria compatta guidata dalla Banca Centrale Europea.

Il nuovo esecutivo guidato da Mario Monti affrontò il 2012 introducendo subito una finanziaria da 20 miliardi di euro, che venne premiata dai mercati in quanto si assistette progressivamente alla diminuzione del differenziale tra i titoli italiani e quelli tedeschi. Il calo dello spread fu possibile soprattutto grazie all'avvio quasi in contemporanea del rifinanziamento su 3 anni operato dalla Banca Centrale Europea (*long term refinancing operation*); tale accesso a liquidità a lungo termine garantì una collocazione sul mercato dei titoli italiani più agevole e quindi una quotazione meno pericolosa degli stessi.

Il quadro generale però restava preoccupante, sia sul fronte dei consumi che sulla crescita economica nulla o addirittura negativa, a cui si univano l'aumento della disoccupazione e la stretta da parte delle banche di accesso al credito.

2.2.5 Gli interventi della BCE durante la crisi

L'attività della BCE si estrinsecò con un primo piano di interventi sul mercato dei titoli nel maggio 2010, attraverso un piano di attività definito Securities Markets Programme con il quale si andavano acquistando i titoli di stato dei Paesi che si trovavano nell'occhio del ciclone dei mercati¹⁷³.

Tali operazioni costituirono il primo cambiamento nella strategia di politica monetaria europea che fino ad allora si era limitata al governo della moneta e aveva lasciato che le problematiche nazionali di bilancio fossero

¹⁷³ Arestis P., Sawyer M., *The euro crisis*, Palgrave Macmillan, 2012.

gestite dai singoli Stati: acquisti massicci di titoli di debito pubblico dei singoli Paesi tenevano a bada lo *spread* ma costituivano un precedente di "ingerenza" caso per caso dell'Istituto Centrale europeo rispetto alle economie e alle politiche economiche nazionali. Basti pensare che la BCE ha acquistato nel solo 2010 titoli italiani per 70 miliardi di euro.

Alcuni studiosi sostengono che la BCE sarebbe dovuta andare oltre il ruolo stabilito dal Trattato di Maastricht, non limitandosi quindi all'acquisto dei titoli di stato a breve e medio termine, ma avrebbe dovuto garantire i debiti sovrani anche a lungo termine. Tale impostazione fu però subito esclusa dalla Bundesbank e dal Governo tedesco, vero motore e perno dell'economia europea, tanto che a settembre del 2011 Juergen Stark, l'esponente tedesco nell'*Executive Board* della BCE, si dimise in quanto contrario ad un acquisto massiccio di obbligazioni di debito pubblico.

Il Governatore della Banca Centrale Europea, l'italiano Mario Draghi, introdusse una politica più dinamica nelle azioni intraprese dall'Istituto, sia rispetto ai tassi di sconto che rispetto agli interventi in favore degli operatori del mercato bancario e finanziario, mantenendo però il principio di integrità della base monetaria ed evitando il contagio dei debiti sovrani sulla stabilità della moneta. Vi fu nel 2011 anche il fenomeno del cosiddetto *credit crunch*: le banche cioè non erano più in grado di fornire prestiti al mercato a interessi in linea con il mercato a causa di scarsa liquidità e pertanto si rendevano necessarie operazioni di incremento del capitale degli istituti di credito a livello di zona euro. Ecco che quindi nel 2012 la BCE diede avvio a interventi sempre più massicci di aggiustamento della base monetaria grazie anche all'acquisto o alla vendita dei titoli ad opera della stessa Banca Centrale.

A queste operazioni si aggiunse il già citato programma di Long term financing operation, volto a finanziare direttamente le banche

dell'Eurozona che vide la BCE impegnata a erogare liquidità a un notevole numero di istituti e a tassi molto competitivi: si parla infatti per il solo dicembre 2011 di 489 miliardi di euro erogati a oltre 500 banche al tasso dell'1%. Tali operazioni di finanziamento furono concesse alle banche richiedenti che ponevano a garanzia del prestito un controvalore in titoli garantito dagli stati, il che avrebbe favorito anche i meccanismi di riacquisto dei titoli di stato previsti dal piano BCE. E nel febbraio 2012 la BCE lanciò un'altra operazione a 3 anni pari a 530 miliardi di euro.

In tale contesto si inserisce il programma di Outright Monetary Transactions che fu lanciato dalla Banca Centrale Europea nel settembre del 2012 subito dopo il famoso "discorso di Londra" del Presidente Draghi¹⁷⁴; con tale programma l'Istituto Centrale europeo, nonostante le critiche degli esponenti politici ed economici tedeschi, varava un piano organico di intervento sui titoli di stato, per abbassare i rendimenti dei bond verso i quali la fiducia degli investitori non era più garantita¹⁷⁵.

Come già ricordato queste azioni della BCE hanno spesso incontrato lo sfavore di alcuni studiosi e alcuni movimenti civili e politici, che hanno criticato il modello non elettivo e sovranazionale di questa Istituzione Finanziaria¹⁷⁶. In particolare desta molta preoccupazione il fatto che la *governance* economica e finanziaria sia di fatto delegata al di fuori del controllo dei singoli Parlamenti nazionali, e quindi del popolo, e invece venga trasferita ad entità sovranazionali che sfuggono ad ogni controllo politico nazionale, con il medesimo meccanismo che ha sottratto

¹⁷⁴ "Within our mandate, the ECB is ready to do whatever it takes to preserve the euro. And believe me, it will be enough". Discorso di Mario Draghi del 26 luglio 2012 alla Global Investment Conference a Londra.

¹⁷⁵ Bufacchi I., *Il Fondo salva-Stati allarga il campo*, Il Sole 24 Ore, 22.07.2011.

¹⁷⁶ Sassen S., *Losing control? Sovereignty in an age of globalization*, Columbia University Press, Series University seminars Leonard Hastings Schoff memorial lectures, 1996.

competenze a sovranità agli Stati nazionali durante il processo di costruzione dell'Unione Europea¹⁷⁷.

Dal luglio 2013 la BCE adottava ufficialmente la "forward guidance"¹⁷⁸, che consiste in una strategia comunicativa senza precedenti di preventivo impegno a mantenere una linea di politica monetaria invariata per un esteso periodo di tempo. In altre parole, si annunciano e si prendono impegni sui principali tassi di interesse futuri, al fine di aumentare la trasparenza delle decisioni e di ancorare le aspettative.

Dopo grandi discussioni e contrasti fra i Governatori, il 22 gennaio 2015 è stato annunciato l'avvio del "quantitative easing" della Banca Centrale Europea, operazioni eseguite in precedenza anche da altri Istituti, tra cui la Federal Reserve che immetteva mensilmente nel mercato americano 40 miliardi di dollari¹⁷⁹. A partire da marzo 2015 la BCE può iniziare a comprare titoli, in gran parte di Stato, ad un ritmo di 60 miliardi di euro al mese almeno fino alla fine di settembre 2016 per far risalire l'inflazione nell'Eurozona vicino all'obiettivo del 2% e rilanciare la crescita.

È interessante notare che, nonostante da un lato la Germania sia stata a volte al margine di alcune decisioni della BCE (con il suo rappresentante in palese contrasto con il *Board*), dall'altro lato sul fronte UE le critiche sul piano sociale riguardano un fenomeno di "germanizzazione" dell'Europa e delle politiche economiche europee. Come teorizzato da Beck il ruolo fondamentale assunto dalla Germania in ambito europeo si è giocato anzitutto su un piano economico di strenua difesa del nuovo marco (l'euro) e delle sua stabilità, prima che su un piano

¹⁷⁷ Held D., Archibugi D., *Democracy and the global order: from the modern state to cosmopolitan governance*, Stanford University Press, 1995.

¹⁷⁸ The ECB's forward guidance (www.ecb.europa.eu).

¹⁷⁹ Lapavistas C., *Crisis in the Eurozone*, Verso, 2012.

politico¹⁸⁰. Tale politica tedesca non ha fatto altro che scatenare smottamenti rispetto all'unità europea e alla tenuta del fronte comunitario all'interno del tessuto sociale dei singoli Stati europei, di cui il caso Grecia è emblematico.

2.3 Comunicazione, società e crisi

2.3.1 Crisi economica e crisi della modernità

La comunicazione riguarda in primo luogo gli aspetti simbolici della vita sociale e culturale di una collettività ed è inevitabile che la crisi economica abbia colpito tali piani simbolici e comunicativi in maniera forte, minando un clima di fiducia e un sistema di valori condivisi.

Tali effetti hanno però radici più profonde, che investono aspetti quali la fluidità del mondo contemporaneo e il portato della modernità e della tecnologia sulla società. L'uomo della modernità ad esempio si trova in difficoltà a formarsi delle opinioni solide, in quanto come sottolinea Granieri la quantità di informazioni a cui l'*homo technologicus* è esposto è assolutamente dirompente e il rischio di avere troppe informazioni disponibili può portare a non disporre delle informazioni utili¹⁸¹. Il processo di formazione delle opinioni dunque si fonda sul modo in cui i soggetti costruiscono il proprio mondo simbolico di riferimento, che parte naturalmente dalla base di informazioni che si hanno a disposizione e al modo in cui queste vengono selezionate ed emergono dalla massa.

¹⁸⁰ Beck U., *Das deutsche Europa*, Berlin, 2012.

¹⁸¹ Granieri G., *Blog generation*, GLF editori Laterza, 2005.

Secondo l'autore la capacità di una democrazia di gestire in maniera semplice e responsabile il flusso informativo la rende davvero efficace, in quanto più la gestione dell'informazione è complessa, meno il sistema presenta caratteristiche democratiche.

Il sovraccarico informativo che deve essere gestito in tempi normali, acquista un potenziale di rischio durante i periodi di crisi, in quanto si può scatenare un vero e proprio panico da informazione, indotto dalle notizie, dall'allarme generalizzato, da uno stato di ansia collettiva. Il sistema è dunque unico e i suoi elementi non sono più atomi, ma cellule nervose unite da sinapsi che rendono la società dell'informazione un organismo vero e proprio dotato di parti che si influenzano l'una con l'altra e che si modificano nel tempo. In questo contesto Internet è pertanto visto come un organismo pensante dotato di memoria collettiva, è un centro umano digitale che rappresenta e attiva l'azione in ambito analogico. E la memoria di tale organismo è identitaria, è genetica in quanto portatrice di informazioni e di memorie come il DNA umano¹⁸².

Il senso di smarrimento che può cogliere l'individuo di fronte alla quantità di connessioni, di opzioni e di accessi informativi disponibili può esser fonte di straniamento e angoscia, amplificandosi in tempi di crisi in maniera importante. Giddens aveva identificato tale senso di smarrimento rispetto alla modificazione del rapporto spazio-tempo nella società moderna, in cui l'individuo per natura cerca di trovare nella comunità uno spazio di identità e stabilità personale e collettiva, chiamandolo *disembedding* ossia sradicamento¹⁸³. La globalizzazione e il proiettarsi verso una comunità potenzialmente infinita rende questo senso ancora più

¹⁸² Montemagno M., Ruggeri M., *Alla conquista del web*, Mursia, 2009.

¹⁸³ Giddens A., *Le conseguenze della modernità*, Il Mulino, 1994.

straniante da un lato, ma dall'altro riproietta l'individuo verso una dimensione più intima che proprio la rete può fornire. La reazione dei soggetti rispetto alla crisi identitaria, sociale ed economica su scala globale è dunque quella di un recupero attraverso la rete della relazione su una dimensione nuovamente individuale (da soggetto a soggetto) o micro-collettiva, quale forma di consolazione psicologica, con l'obiettivo di un maggior controllo su una società dai contorni ormai sfuggenti¹⁸⁴.

La risposta allo sradicamento sul piano tecnologico è fornita da piattaforme che favoriscono lo scambio e le relazioni sociali tra soggetti: i *social network*. Nelle applicazioni informatiche a carattere sociale appunto, il senso di riconquista dello spazio comune e condiviso si unisce a nuove e talvolta apparenti forme di democrazia che nascono dal ritrovato senso di collettività: l'assenza di meccanismi gerarchici, la contro-informazione dal basso *versus* l'informazione tradizionale dei grandi *media*, fino al rischio del prodotto/servizio/informazione "fai da te" sdoganato in quanto presente sui *social* (con problemi di autorevolezza della fonte e attendibilità del contenuto), sono tutti effetti della rivoluzione portata dall'avvento dei *network* sociali.

In questo campo troviamo entusiasti sostenitori della ritrovata dimensione collettiva, di cui si sostiene la saggezza¹⁸⁵ e il potere economico¹⁸⁶, in quanto derivanti da una sorta di coscienza o autocoscienza plurale di massa fornita dalla rete e dalla tecnologia che partendo dal basso porta i soggetti a ritenere di fare a meno delle

¹⁸⁴ Bagnasco A., *Tracce di comunità. Temi derivati da un concetto ingombrante*, Il Mulino, 1999.

¹⁸⁵ Surowiecki J., *The wisdom of crowds: why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies and nations*, Doubleday Books, 2004.

¹⁸⁶ Howe J., *Crowdsourcing: why the power of the crowd is driving the future of business*, Crown Business, 2008.

organizzazioni che li guidano dall'alto (potere economico, potere politico, potere dell'informazione)¹⁸⁷. Ma troviamo anche i detrattori di queste autogestioni senza organizzazioni, che partono da un presupposto fondamentale che è sia infrastrutturale che poco democratico: chi detiene il vero potere è il proprietario della piattaforma di comunicazione, che non solo fornisce accesso agli altri soggetti (e potrebbe teoricamente non farlo o controllare tale accesso attraverso abbonamenti a pagamento) ma possiede tutte le informazioni private degli utenti nonché i dati da essi pubblicati. Il Grande Fratello in ascolto si allarga sempre più anche al controllo delle informazioni digitali, che l'entusiasmo democratico della rete si illude di aver sconfitto¹⁸⁸.

La crisi irrompe in ogni caso in questo meccanismo egualitario di relazioni sociali e gli utenti si trovano non solo smarriti, ma nella necessità di aggregarsi nuovamente tra loro anche fuori dalla rete per affrontare l'emergenza. In momenti di difficoltà infatti, gli attori sociali riscoprono la solidarietà e il valore della condivisione tra loro, ma si stringono anche attorno ai poteri e agli attori istituzionali tipici delle forme sociali democratiche moderne, quali Governi, mondo economico e Banche Centrali. Il bisogno di protezione e di aggregazione attorno a un'identità comune (partito, nazione, chiesa, azienda, ecc.) diventa una spinta più forte in tempi difficili che porta i cittadini a riabbracciare i valori e i simboli sociali condivisi che forniscono sicurezza psicologica e materiale¹⁸⁹.

È interessante accennare anche alla dicotomia tra memoria e oblio

¹⁸⁷ Shirky C., *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*, Penguin Press, 2008.

¹⁸⁸ Schneier B., *Data and Goliath: the hidden battles to collect your data and control your world*, W. W. Norton & Company, 2015.

¹⁸⁹ Seppala E., *How the stress of disaster brings people together*, Scientific American, 2012.

delle informazioni immesse in rete, con la crisi d'identità e le problematiche relative alla *privacy* che questo rapporto comporta. Internet registra ogni parola, ogni dato, ogni foto, ogni filmato e non dimentica nulla di ciò che ciascun utente immette in rete o che altri immettono in rete su di lui/lei. La raccolta dei dati provenienti dai *social media* è così importante se pensiamo che la Library of Congress degli Stati Uniti tiene traccia nei propri archivi di tutti i Tweet pubblicati dal 2006 a oggi. Il punto sollevato da Rosen in proposito è che l'impossibilità dell'oblio da parte della rete ci rende impraticabile attuare il controllo, tipico del pre-digitale, delle nostre identità, negandoci di fatto la possibilità di reinventarci e ripartire da zero¹⁹⁰.

L'impossibilità di controllare le proprie identità e la propria reputazione deriva da quello che Goffman aveva definito "effetto zucchero filato", cioè il fenomeno secondo il quale ciò che viene detto e fatto dai soggetti si appiccica alla loro storia e diviene memoria identitaria del loro sé conosciuto socialmente¹⁹¹. Cristallizzare le identità sulla base dei *record* digitali causa problemi di percezione dell'incoerenza dell'identità fornita (elemento fluido per natura) da parte degli altri soggetti e nega il diritto all'oblio sociale¹⁹². Nelle società tradizionali i peccati venivano perdonati e infine dimenticati, mentre in una società digitale che registra ogni azione i fatti sono sempre disponibili alla memoria collettiva, il che rende difficile l'esercizio del perdono. Si tratta di un fenomeno che investe il soggetto in rapporto all'identità collettiva: Internet come luogo dove esprimere sia il sé proteiforme in spazi privati quali *chat* e gruppi, sia il sé granitico che

¹⁹⁰ Rosen J., *The web means the end of forgetting*, The New York Times Magazine, 21 luglio 2010.

¹⁹¹ Goffman E., *Stigma*, Penguin, 1963.

¹⁹² Mayer-Schonberger V., *Delete. Il diritto all'oblio nell'era digitale*, Egea, 2010.

richiama alla responsabilità delle proprie azioni, offre una bella dicotomia che si riflette in quelle privato/pubblico e oblio/ricordo¹⁹³.

La crisi economica si affianca a quella dell'identità e produce spaesamento e insicurezza in maniera amplificata: in tempi di crisi il bisogno di rinnovamento è determinante e la necessità di oblio digitale dei soggetti, la voglia di ricominciare, il bisogno di controllare le nostre identità e sfuggire al nostro passato si fanno più forti. Così come gli individui, anche le Istituzioni e le aziende si trovano a dover controllare la loro reputazione in rete, ma naturalmente, come avviene nella vita reale, controllare ciò che gli altri pensano di noi è assolutamente impossibile. La crisi, oltre ad aumentare la pressione sulla società, accentua il livello di attenzione sui comportamenti delle Istituzioni e il rischio reputazionale è molto più elevato.

Se riprendiamo infatti il modello dei *social graph*, che identifica il soggetto sociale come nodo legato ad altri nodi e le loro relazioni come connessioni sinaptiche, e la affianchiamo alla nozione di capitale sociale possiamo rappresentare meglio il tessuto della società moderna e interconnessa attuale. Il capitale sociale infatti può essere visto secondo due diversi approcci:

- da un punto di vista più individuale (partendo dal soggetto e dalle sue proprietà di relazione), secondo il quale il capitale sociale è l'insieme dei comportamenti degli attori sociali che instaurano relazioni per raggiungere obiettivi individuali che sarebbe possibile realizzare individualmente solo a costi maggiori;
- da un punto di vista collettivo, secondo il quale il capitale sociale è

¹⁹³ Rosen J., *The web means the end of forgetting*, The New York Times Magazine, 21 luglio 2010.

l'insieme dei valori e delle relazioni appartenenti alla comunità e al suo sistema di valori e simboli, intesi anche storicamente, e condivisi dai suoi membri.

In un momento storico come il nostro, il capitale sociale acquisisce una valenza anche sul piano del virtuale, in cui alle norme sociali, ai rapporti interpersonali, alla fiducia reciproca, si unisce un nuovo patto comunicativo-relazionale garantito dalla rete. In questo patto gli oggetti sociali immessi in rete divengono atti sociali, in quanto nell'ambiente e nel contesto sociale elettronico il processo di interazione sociale avviene interamente nel testo e assume il valore di oggetto e atto semiotico al tempo stesso¹⁹⁴. Quindi, come dice De Kerckhove, se il *medium* condiziona la forma del messaggio al punto tale di identificarsi con esso (il *medium* è messaggio), allora l'utente della rete è il contenuto di questo messaggio.

2.3.2 Resistere alla crisi: euristiche di sopravvivenza all'incertezza

L'utente è sia nodo che contenuto di comunicazione, ma il senso di smarrimento e straniamento che ne deriva è davvero fortissimo. Il fenomeno di "vertigine dell'infinito", ovvero quello smarrimento tipico dello sradicamento della modernità, si acuisce ancora di più durante la crisi. Gli individui hanno bisogno di trovare un contraltare, una risposta, un antidoto a tale sradicamento e anonimato: il bisogno di aggregazione, di appartenenza e addirittura di conformismo sfocia nel comune senso che si

¹⁹⁴ Searle J. R., *La costruzione della realtà sociale*, Einaudi Editore, 2006.

attribuisce alla realtà e alla sua lettura. Il conforto che i soggetti traggono da questa piattaforma comune, consente di affrontare e superare la crisi attraverso un patto comunicazionale e sociale condiviso, fatto di solidarietà umana e valori comuni sottintesi; la griglia di lettura del mondo è quindi fornita dal gruppo, non solo condivisa, ma accettata come valida e rassicurante¹⁹⁵.

Tale sistema di valori condiviso è frutto di negoziazioni di senso continue tra i membri della comunità, negoziazioni che sono funzionali all'equilibrio del sistema stesso; tale aspetto è di fondamentale importanza in tempi di crisi e incertezza, in quanto tutti i sistemi tendono a ritornare al punto di equilibrio delle forze dopo essere sottoposti a fenomeni di *stress*. La costante rielaborazione del senso contribuisce alla diminuzione del livello di ambiguità dei significati, anche per progressive rinegoziazioni, e produce euristiche di senso che confortano i membri della comunità, riducendo il conflitto e il senso di smarrimento dettato dalla crisi. Questo fenomeno è ciò che Jedlowski ha chiamato "il discreto addomesticamento del mondo", ovvero la riduzione del *continuum* del reale da parte dei soggetti sociali ad elementi discreti che, a differenza dell'infinito che procura vertigini, sono gestibili e dunque rassicuranti. Lo spazio addomesticato è perciò semplificato, confortante sì ma anche granitico, in quanto non più modificabile perché su di esso si fondano le certezze, i valori, i sistemi condivisi che rispondono alle incertezze del mondo e dei fenomeni che lo mettono in crisi¹⁹⁶.

Attribuire senso all'incertezza, gestirla e porla sotto controllo è un fenomeno che parte dall'esigenza umana di voler addomesticare

¹⁹⁵ Bégout B., *La découverte du quotidien*, Paris, Allia, 2005.

¹⁹⁶ Jedlowski P., *L'importanza del destinatario*, in Marrone G., Dusi N., Lo Feudo G., *Narrazione ed esperienza, Intorno a una semiotica della vita quotidiana*, Meltemi, 2007.

l'incontrollabile, lo sconosciuto, l'infinito, di riportarlo alla nostra dimensione umana e finita attraverso un processo di risemantizzazione; tale processo però non viene operato in continuazione in quanto sarebbe antieconomico e troppo complesso. Ecco perché le euristiche, che attribuiscono senso attraverso griglie di valori condivisi, sono il principale strumento che aiuta i soggetti a rapportarsi agli altri, all'ambiente, agli eventi. La crisi mette in discussione tali strumenti di lettura della realtà e le certezze valoriali radicate e sicuramente induce i soggetti, dopo il nuovo *shock* e lo smarrimento che ne segue, a produrre altre griglie, nuove euristiche, ulteriori *pattern* di senso, che riportino il sistema sociale e comunicativo a un nuovo equilibrio di significati rassicuranti e condivisi¹⁹⁷.

In questo senso il ruolo del racconto e della narrazione diviene elemento primario utile a consolidare i valori condivisi e a cementare la relazione tra i soggetti attorno a tali valori. Anche la narrazione della crisi aiuta i soggetti a rimettere in discussione i vecchi valori, elaborarli e costruire durante la crisi una nuova griglia di riferimento, che trae nel racconto la sua forma di accettazione. Il racconto infatti è trama, connessione, cognizione di causa-effetto, che aiuta a costruire la realtà circostante e ad attribuirne un significato comune: raccontare ha un effetto terapeutico di accettazione e risoluzione dei problemi, per il singolo così come per la psiche collettiva, e aiuta a rendere normale lo straordinario e accettabile l'imprevedibile¹⁹⁸.

Il racconto passa anche attraverso la rete, sia quale strumento di costruzione dell'identità digitale del singolo, dei gruppi e delle istituzioni, sia quale luogo di narrazione e spettacolarizzazione della quotidianità.

¹⁹⁷ Tarasti E., *Fondamenti di semiotica esistenziale*, Laterza, 2009.

¹⁹⁸ Ricoeur P., *Temps et récit*, Seuil, 1983.

Internet è lo spazio in cui si svolge il racconto delle vite dei soggetti, quali individui semiotici, delle organizzazioni e delle comunità, è il palcoscenico digitale in cui ordire la trama della nostra esistenza¹⁹⁹.

Quanto di questo patto valoriale e comunicativo possa essere in qualche maniera imposto ai soggetti invece che condiviso partendo dal basso, è l'oggetto di studio dell'analisi di De Certeau. L'autore infatti parte dalla considerazione che governi, istituzioni e potere economico creino una griglia fisica e simbolica entro cui i singoli individui si devono muovere ed è nell'ambito di questa griglia che essi elaborano le euristiche, le tattiche di sopravvivenza²⁰⁰.

La disciplina imposta dal sistema viene in qualche modo aggirata dai consumatori-sudditi, che elaborano strategie di accettazione del conformismo con la finalità di sopravvivere nell'ordine prestabilito. Quanto questo possa influire sull'efficacia del rinnovo del patto sociale durante una crisi è ancora da valutare, ma sicuramente una volta che il sistema ritrova il suo nuovo equilibrio post-crisi vengono elaborate nuove tattiche di elusione per la sopravvivenza.

Il sistema sociale attuale investito dalla crisi si configura sempre di più come una rete piuttosto che come una comunità: la rete sociale enfatizza i legami tra i soggetti singolarmente intesi, le relazioni tra i nodi, piuttosto che il gruppo nel suo senso collettivo, dove il tutto è più della somma delle parti. In un sistema a rete è più facile che la crisi colpisca i soggetti e le relazioni tra i soggetti piuttosto che in una comunità, in cui il sistema di protezione del gruppo verso i singoli è assolutamente più efficace rispetto alla rete. Il rischio che i singoli nodi della rete sociale siano

¹⁹⁹ Castells M., *Galassia Internet*, Feltrinelli, 2006.

²⁰⁰ De Certeau M., *L'invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, 2001.

travolti dalla rete non indebolisce la sua struttura di sistema, ma colpisce solo il nodo e il suo collegamento al sistema senza destabilizzare il resto, mentre una crisi minaccia l'intera comunità quando un suo membro è minacciato. Appadurai ha descritto molto bene il processo di svuotamento del senso di comunità dal contesto sociale moderno, attraverso l'individuazione di fratture socio-economiche e politiche che egli ravvisa nel tessuto sociale contemporaneo²⁰¹.

In una forma di società fondata sulla rete, sia reale che digitale, il vero potere è detenuto da chi gestisce la rete e la circolazione delle informazioni, in un interessante mix tra elementi più propri delle reti sociali e altri legati ai *media*. Secondo Castells il potere della società di rete risiede nel discorso, cioè nella comunicazione: chi possiede le infrastrutture assicurando i collegamenti tra i nodi controlla il discorso e dunque la comunicazione e i nodi stessi che la strutturano. Il discorso reticolare viene inteso come cornice non solo infrastrutturale ma anche cognitiva in quanto gli atteggiamenti e le opinioni individuali e collettive formano una "*public mind*" che attinge nella rete il suo stesso principio di formazione²⁰².

La complessità del contesto sociale e informativo in cui l'uomo moderno vive naturalmente aumenta di pressione durante una crisi, ma il paradosso della modernità è che all'aumentare della complessità da gestire e alla quantità di informazioni disponibili diminuisce il tempo che i soggetti dedicano o possono dedicare all'assorbimento della complessità sociale e comunicazionale del contesto in cui si muovono. Durante la crisi è prevedibile che aumenti il livello di complessità e di stress da gestire, e di

²⁰¹ Appadurai A., *Modernità in polvere*, Cortina Raffaello, 2012.

²⁰² Castells M., *Galassia Internet*, Feltrinelli, 2006.

conseguenza, vista la maggiore difficoltà a interpretare la mutevolezza del reale e ad elaborare l'incertezza, il tempo dedicato dai soggetti probabilmente aumenterà con la finalità di reperire le informazioni giuste e necessarie a capire tale contesto di crisi.

D'altro canto nel modello delle reti sociali il ruolo dell'individuo, come abbiamo visto limitato alla figura di nodo, vede ridotta la sua soggettività complessa a un'esistenza significativa solo in quanto connessa alla rete e non in quanto derivante dall'essere ontologico²⁰³. L'agente di significati esiste solo se connesso e "annodato" alla rete stessa nella visione di Wellman, mentre secondo Sbisà il centro dell'agentività comunicazionale risiede comunque nella facoltà del linguaggio, come espressione propria della vita umana e sociale, che attraverso il racconto dell'esistenza esprime una responsabilità comunicazionale dell'essere parte sempre dal testo²⁰⁴. Il soggetto di comunicazione, colpito e travolto dalla crisi, utilizza quindi il racconto e il linguaggio come ancora di salvezza, come strumento di analisi ed autoanalisi per uscire dall'incertezza e indeterminatezza della modernità e, come abbiamo visto, spinto dai venti della crisi cerca di approdare a nuovi porti sicuri, di cui il linguaggio e la comunicazione costituiscono la bussola principale.

2.3.3 Comunicazione pubblica e crisi

Il tema della gestione delle crisi da un punto comunicazionale diventa di vitale importanza per gli Enti pubblici, e quindi anche per le

²⁰³ Wellman B., Berkowitz S.D., *Social structures: a network approach*, CUP Archive, 1988.

²⁰⁴ Sbisà M., *Senso e azione*, in Leone M., Attanti, attori, agenti, Aracne Editrice, 2009.

Banche Centrali, laddove il rischio reputazionale può assumere dimensioni e velocità inattese e non contenibili con la semplice e tradizionale azione amministrativa. La consapevolezza di tali rischi è probabilmente ancora sottovalutata in quanto ad esempio l'utilizzo dei *social media* da parte dell'utenza e degli organi di stampa non è ancora gestito dagli Istituti Centrali.

Vi sono ampi margini di crescita in questo senso e si richiedono pertanto alle Istituzioni nuove forme di tempestività e pragmatismo comunicativo finora non utilizzate. Il rischio è che i cittadini in rete, possono divenire soggetti attivi di informazione o disinformazione in maniera incontrollata rispetto alle strategie della Banca Centrale: la confutazione delle informazioni ricevute dall'Istituzione dà vita e forza ad attori/autori di contro-informazione e produttori di contenuti nuovi e imprevedibili per l'Ente.

Prendiamo ad esempio la polemica sui costi di signoraggio, che per anni ha caratterizzato il dibattito dei cittadini connessi in rete attraverso un vero e proprio tam-tam virale. La propagazione e il passaparola informatico hanno l'effetto di un sasso nello stagno e con i *social media* l'effetto di disintermediazione dell'Istituto Centrale rispetto alla comunicazione verso l'utente finale è forse il rischio più importante per tali Istituzioni.

La *Network Economy* riporta l'utente al centro del processo comunicativo, in una nuova concezione tolemaica dell'utente / cliente che scardina ogni rapporto lineare del tipo emittente – ricevente ovvero azienda – consumatore o istituzione – cittadino. Come sostiene Vidali, "il destino dell'elettronauta è tolemaico: con una specie di rivoluzione all'indietro il viaggiatore digitale si trova a vivere un mondo che gli gira

intorno senza che egli si muova"²⁰⁵. Si consideri poi che con buona probabilità la cultura istituzionale degli Enti in genere non è ancora così flessibile e moderna da utilizzare le varie fasi tipiche di un buon piano di comunicazione secondo il modello proposto da E. H. Lehmann (fase conoscitiva, fase precisiva, fase esplorativa, fase ideativa, fase esecutiva, fase consuntiva). L'attività di comunicazione è pertanto per lo più impostata sul trasferimento di informazioni di contenuto istituzionale attraverso un flusso predeterminato *top-down* piuttosto che da una precisa strategia.

La risposta degli Enti rispetto a eventi di crisi rischia di essere perciò non adeguata e dettata da panico gestionale e comunicazionale dei vertici; la migliore strategia per affrontare la comunicazione della crisi è quella di prepararsi in tempi di non crisi. La maggiore serenità e il maggiore tempo a disposizione permettono di individuare con lucidità le azioni giuste da compiere, le procedure e le responsabilità da attivare, le modalità e i toni della comunicazione da utilizzare.

La funzione di comunicazione dell'Ente, interagendo con i media ed esponendosi direttamente al giudizio dell'opinione pubblica, dovrà in tempi di crisi agire in stretto contatto con le funzioni di strategia del vertice e con quelle più operative: l'azione di comunicazione e la reazione concreta alla crisi vanno di pari passo e devono essere coordinate in maniera perfetta per una riuscita efficace delle misure anticrisi²⁰⁶.

L'Ufficio Stampa e il Portavoce diventano quindi le figure chiave che sono in prima linea nella gestione del rapporto con la stampa durante una

²⁰⁵ Vidali P., *Esperienza e comunicazione nei nuovi media*, da Bettetini G. e Colombo F., *Le nuove tecnologie della comunicazione*, Strumenti Bompiani, 1993.

²⁰⁶ Rolando S., *Economia e gestione della comunicazione delle organizzazioni complesse*, Cedam, 2010.

crisi. La strategia da utilizzare dovrebbe essere un misto di attacco e difesa:

- attacco, in quanto l'Ente deve affrontare la crisi e gestirla non solo da un punto di vista operativo ma anche da un punto di vista comunicazionale quale attore primo del processo (senza aspettare cioè di essere sollecitato a rispondere dall'opinione pubblica sulle tematiche più prevedibili)
- difesa, in quanto l'Ente dovrà sicuramente far fronte a imprevisti operativi e comunicazionali che vanno gestiti in maniera responsabile, senza che si crei un danno alla propria reputazione e credibilità.

In ogni caso i gestori dell'Ufficio Stampa dovranno risultare sempre reperibili e disponibili a fornire risposte ai bisogni informativi dei giornalisti, con gentilezza, competenza, rispetto. Tale attitudine positiva verso il mondo del giornalismo va ovviamente accentuata durante la gestione delle crisi: la reperibilità e la disponibilità dell'addetto stampa conferiscono maggiore credibilità alla fonte e solidificano il rapporto tra l'Ente e i suoi interlocutori della carta stampata, onde fugare dubbi e sospetti tra i giornalisti che vi sia qualcosa che viene tenuto nascosto per qualche recondita ragione²⁰⁷.

L'autorevolezza dell'Ufficio Stampa si costruisce anche fornendo ad ogni occasione informazioni dettagliate, quantitative e misurabili, chiare e dirette, possibilmente distribuendo la cartella stampa in anticipo rispetto all'intervista o alla conferenza stampa. Abbassare la soglia di ambiguità

²⁰⁷ Rovinetti A., *Fare comunicazione pubblica*, Comunicazione Italiana editrice, 2006.

agevola l'Istituzione, in quanto il rischio di fare qualche scivolone, di farsi trovare impreparati, di rispondere con un *no comment* di fronte a domande impreviste, è qualcosa che non ci si può permettere soprattutto in tempi di crisi. I rischi reputazionali e gli effetti a catena sono imprevedibili se sorge il minimo sospetto di scarsa trasparenza o peggio di menzogne spacciate per verità. Anche una buona gestione dell'errore è sempre preferibile al tentativo maldestro di nascondere la verità.

Una buona integrazione con gli altri canali di comunicazione, primo fra tutti il sito Internet, è assolutamente necessaria, per garantire un'azione di comunicazione forte e una posizione coerente dell'Ente in tutti i suoi canali; soprattutto durante fenomeni di crisi, l'incoerenza nei contenuti tra le diverse piattaforme di comunicazione può minare gli sforzi del vertice di individuare una strategia efficace per uscire dalla crisi e il successo nel comunicarla, attutendone gli effetti²⁰⁸.

L'Ufficio Stampa deve essere poi pronto a gestire le notizie o le inchieste giudiziarie e giornalistiche provenienti dall'esterno che possano coinvolgere da lontano o da vicino l'Ente e comunque coglierlo di sorpresa. Non sempre si può far conto sulla stampa "amica" che si presenta alle conferenze stampa con le solite domande e quindi l'effetto sorpresa può rischiare di paralizzare non solo la risposta del vertice ma anche quella dell'Ufficio Stampa. Gli addetti poi devono essere preparati anche a gestire le nuove formule giornalistiche del cosiddetto *info-tainment* televisivo, in cui l'approfondimento della notizia è ridotto al minimo e si punta più a dar nota di scandali o pettegolezzi (abbiamo vari esempi in ambito nazionale di questi fenomeni, che sicuramente ciascun lettore può richiamare alla memoria con facilità).

²⁰⁸ Rovinetti A., *Fare comunicazione pubblica*, Comunicazione Italiana editrice, 2006.

Quindi non solo si richiedono all'addetto stampa professionalità e capacità complesse, in cui la gestione dell'approfondimento e l'analisi si devono accompagnare al dinamismo delle risposte e alla gestione dei sensazionalismi della tv, ma ai funzionari delle Istituzioni vengono richieste nuove sensibilità verso il pubblico e verso il mondo della comunicazione in genere che partono da una rivoluzione culturale e passano attraverso un processo di formazione costante: l'Ente deve imparare a comunicare e i suoi vertici devono essere i primi attori consapevoli ad attuare questa formazione.

2.3.4 La gestione della crisi da parte delle Istituzioni

Senza formazione efficace non c'è governo della comunicazione, senza comunicazione non c'è controllo della crisi, che va appunto guidata e pilotata attraverso un attento mix di comunicazione studiato in tempi "sereni". Il sito Internet diviene uno dei pilastri di tale mix e il problema che gli Enti si trovano di fronte consiste nella quantità di informazioni da fornire al pubblico. La mole di informazioni immessa *on line* va organizzata, gestita in maniera funzionale e navigabile, va resa facilmente accessibile agli utenti: non basta avere un sito Internet figlio dell'archivio che travolge gli utenti nel *mare magnum* di opzioni del mastodonte burocratico. In questo modello non c'è alcuna innovazione, cambia il mezzo ma non la cultura comunicazionale e organizzativa della P.A.: come farà un Ente che ha impostato la sua comunicazione in questo modo a navigare nella crisi e ad uscirne vincente?²⁰⁹

²⁰⁹ Miani M., *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Il Mulino, 2005.

Vista la flessibilità e la velocità del mezzo, Internet diviene per l'Ente il canale per eccellenza con cui guidare l'Istituzione fuori dal guado e supportare le dichiarazioni fornite alla stampa durante i momenti di crisi. Il livello di interattività delle piattaforme offerte dagli Enti pubblici in rete è ancora piuttosto basso, a dimostrazione che la cultura della comunicazione a 360 gradi e del rapporto diretto con il cittadino deve fare ancora parecchia strada. Questa criticità paradossalmente espone l'Ente a rischi reputazionali maggiori, in quanto una presenza in rete non presidiata o non adeguatamente gestita può essere causa di problemi gestionali, di *performance* e non ultimo di sicurezza informatica.

La necessità quindi di sviluppare servizi che vadano al di là del sito vetrina è sempre più sentita dai cittadini, a dimostrazione che la società civile è pronta e attende dalle Istituzioni una reale comunicazione bidirezionale. La rete può diventare per la P.A. non solo un terreno di comunicazione ma anche uno spazio di amministrazione, in cui esercitare le proprie funzioni attraverso l'erogazione di servizi e documentazione e raccogliere il *feedback* dai cittadini attraverso indagini di soddisfazione della qualità per migliorare la propria *performance*²¹⁰.

Il caso italiano sconta ancora molti punti deboli sul piano dell'interattività e dell'innovazione tecnologica in genere: una scarsa cultura organizzativa rispetto alle possibilità offerte dalla tecnologia, gli scarsi investimenti nazionali in ricerca e sviluppo, una limitata diffusione degli strumenti digitali presso gli strati della popolazione più anziani e più deboli economicamente, nonché la necessità di completare l'alfabetizzazione del personale della P.A. sui sistemi informativi, hanno creato un *gap* importante nell'avanzamento tecnologico pubblico.

²¹⁰ Miani M., *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Il Mulino, 2005.

La modernizzazione passa necessariamente attraverso il governo elettronico della cosa pubblica mediante le seguenti 5 leve operative garantite dagli sviluppi dell'Information Technology:

- *e-publicity*: accesso elettronico del cittadino a strutture e servizi
- *e-government*: miglioramento dei servizi offerti grazie all'IT
- *e-democracy*: partecipazione dei cittadini alla vita democratica *on line*
- *e-procurement*: acquisto e forniture trasparenti ed efficienti per la P.A.
- *e-learning*: formazione attraverso l'IT per il miglioramento del *know-how*²¹¹.

È indubbio che questo rapporto potenzialmente *one to one* con la P.A. ha posto e pone tutta una serie di problemi non solo tecnologici, ma innanzitutto di impostazione concettuale: la rete ha portato una sempre maggiore de-verticalizzazione del processo di comunicazione degli Enti, ma la società verticale è una società semplice, mentre quella orizzontale è assolutamente complessa, in quanto aperta.

Per tale ragione rimane la necessità di scindere la comunicazione politica da quella istituzionale. Questa separazione, oltre a rendere più chiara e trasparente la comunicazione degli Enti, si rivela essere estremamente utile durante le crisi: laddove la colorazione politica del potere non è mai elemento che unisce ma che divide, l'ombrello comune dell'Istituzione può costituire quel sentire condiviso di valori e identità civiche di cui si è parlato nel paragrafo precedente e che sono alla base del senso di comunità. Tale senso di appartenenza all'Istituzione e ai suoi valori deve essere preservato al di là del colore politico in quanto bene di

²¹¹ Papini A., *Post-comunicazione. Istituzioni, società e immagine pubblica nell'età delle reti*, Guerini Associati, 2014.

tutti. La distinzione chiara tra comunicazione politica e istituzionale diviene ancor più necessaria in un contesto comunicativo rumoroso, caratterizzato cioè da innumerevoli fonti, spesso discordanti, spesso di scarsa autorevolezza, che la società orizzontale ha portato nella sua complessità di voci e pluralità di punti di vista.

La gestione istituzionale della crisi impone agli Enti ancor di più chiarezza, responsabilità, capacità di aggregare le forze positive attorno a un progetto condiviso, partecipazione dal basso, uscire dal rumore con autorevolezza: tutte azioni possibili sicuramente grazie ai nuovi media ma soprattutto alla consapevolezza dell'importanza della leva comunicazionale, quale responsabilità istituzionale precipua dell'Ente²¹².

²¹² Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

CAPITOLO TERZO

La comunicazione delle Banche Centrali

3.1 La Banca Centrale al centro del processo comunicativo

3.1.1 Le forme di comunicazione delle BC

In quanto soggetti pubblici o, come abbiamo visto, soggetti privati caratterizzati da proprietà o statuto pubblici, anche le Banche Centrali sono a tutti gli effetti attori di comunicazione pubblica in senso stretto. La loro attività di comunicazione riflette necessariamente il quadro sociale, normativo e politico-culturale di riferimento in cui esse operano.

Le forme di comunicazione utilizzate sono quelle tipiche degli Enti pubblici e potremmo raggrupparle nelle due categorie di comunicazione interna ed esterna:

- comunicazione interna

attraverso: circolari, direttive e ordini di servizio, informativa sull'applicazione delle norme verso l'utenza, codici di comportamento per i dipendenti;

- comunicazione esterna

attraverso: normativa prodotta, pubblicazione delle norme, comunicati stampa, conferenze stampa, sito Internet, modalità di contatto con il cittadino e i destinatari delle norme, eventi e celebrazioni, mostre, attività di sponsorizzazione e patrocinio²¹³.

²¹³ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

Per quel che concerne la comunicazione interna bisogna partire dalla considerazione che essa discende dalla cultura d'impresa (o dell'Ente) e ne costituisce quindi diretta emanazione. Pettigrew sostiene che la cultura d'impresa costituisca una griglia valoriale e sistemica fatta di simboli condivisi in uno specifico momento per uno specifico sistema organizzativo; si tratta cioè di una griglia interpretativa che fornisce valori guida ai soggetti che fanno parte di un'organizzazione, rappresentandone una sorta di coscienza collettiva condivisa. Informazioni, principi, simboli e prassi si fondono in tale sistema culturale e guidano i dipendenti nei loro comportamenti e l'Ente nel suo raggio d'azione generale, secondo un piano razionale (concetti) ed uno emozionale (simboli) che diviene la modalità di essere dell'Istituzione²¹⁴.

Il passaggio da un sistema di cultura aziendale tradizionale, che si fonda sulla triade "mansionario/procedura/fedeltà", a un sistema moderno basato sulla triade "servizio-erogato/obiettivo-da-raggiungere/merito" è una sfida importante che le organizzazioni pubbliche e le Banche Centrali hanno di fronte per innovare la loro cultura d'impresa. Tali sistemi complessi presentano naturalmente elementi di discontinuità e incoerenza in quanto ogni singolo soggetto all'interno dell'organizzazione è portatore di valori e di istanze che possono differire da quelli dell'Ente. Il distacco cognitivo-informativo ed emozionale-simbolico dei dipendenti dalla *mission* e dai valori aziendali è forse il rischio più pericoloso per la credibilità e la sopravvivenza stessa dell'organizzazione e del suo ruolo sociale²¹⁵.

Naturalmente anche la comunicazione delle Banche Centrali ha dovuto fare i conti con le innovazioni tecnologiche portate da Internet,

²¹⁴ Pettigrew A. M., *On studying organizational cultures*, Administrative Science Quarterly 24.4, 1979.

²¹⁵ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

producendo in una prima fase i cosiddetti siti-vetrina, tramite i quali si forniscono informazioni sull'Ente e sulle principali funzioni istituzionali svolte. In una seconda fase vengono sviluppati servizi *on-line*, come la consultazione della normativa, la possibilità di scaricare e inviare modulistica e di interagire con l'Istituzione in maniera più diretta²¹⁶.

In particolare alcune Banche Centrali hanno sviluppato una serie di servizi *on-line* verso le due figure di utenti a cui principalmente si rivolgono: le banche e i soggetti vigilati in genere da una parte e i cittadini dall'altra. Accanto a questi, la pubblica opinione fa sempre da sfondo e dunque la raccolta dei comunicati e delle conferenze stampa disponibili in rete diventa uno strumento fondamentale di tracciabilità della comunicazione di tali Istituzioni secondo un criterio temporale.

La Banca Centrale si ritrova quale fulcro di una rete fatta di relazioni economiche, sociali, burocratiche, comunicative con tutti i suoi interlocutori (proprietà/azionisti, dipendenti, fornitori, Enti del Governo centrale, rete territoriale ed Enti locali, utilizzatori finali e soggetti vigilati, stampa e opinione pubblica) e grazie alla tecnologia deve nuovamente ricollocarsi e porsi sullo stesso piano comunicazionale rispetto ai suoi interlocutori. La comunicazione in genere, e in particolare se si parla di comunicazione istituzionale, non può quindi prescindere dall'analisi e dallo studio degli effetti sul tessuto sociale, economico e politico di un mezzo come Internet, che pervade la vita quotidiana della modernità in molteplici campi²¹⁷.

Non dimentichiamo che la cultura organizzativa fa in qualche modo da specchio alla modalità di comunicazione ed entrambe attingono dal *milieu* culturale di riferimento in cui gli Enti operano. In ambito italiano ed

²¹⁶ Papini A., *Post-comunicazione. Istituzioni, società e immagine pubblica nell'età delle reti*, Guerini Associati, 2014.

²¹⁷ Miani M., *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Il Mulino, 2005.

europeo continentale ad esempio (Banca d'Italia e Banca Centrale Europea) il rapporto ente regolatore-utenza è prevalentemente impostato su base unidirezionale in una logica dall'alto verso il basso. Viceversa in ambito americano la Federal Reserve ammette una partecipazione dal basso da parte degli operatori bancari e dei cittadini al processo di formazione delle decisioni, secondo un percorso *bottom-up*.

Tale impostazione, oltre a riflettere il diverso ambiente culturale di provenienza, deriva anche dalle diverse eredità storiche e politiche nella formazione, costituzione e proprietà delle varie Banche Centrali, che come abbiamo visto nei paragrafi precedenti sono piuttosto variegate.

Il problema di fondo investe la filosofia nell'approccio burocratico-amministrativo: saranno in grado le amministrazioni pubbliche di considerare i propri utenti non più quali meri destinatari di servizi e di risorse ma quali soggetti attivi capaci di apportare innovazioni e proposte, il tutto in un'ottica di interesse generale collettivo superiore? Le modalità e le tipologie di comunicazione utilizzate dagli Enti nella loro evoluzione storica ci possono essere d'aiuto per rispondere questa domanda; possiamo infatti distinguere tre fasi temporali ed evolutive nelle modalità di comunicazione della P.A.²¹⁸:

– Comunicazione giuridico-formale:

è la forma più tradizionale e antica di comunicazione pubblica, che nasce dalla finalità di regolare i rapporti tra i cittadini e tra l'Istituzione e i cittadini. Utilizza strumenti utili a garantire la diffusione della conoscenza della normativa, nonché il rispetto e l'applicazione corretta della legge, quali verbali, certificazioni, albi pubblici e affissioni di manifesti.

²¹⁸ Rovinetti A., *Fare comunicazione pubblica*, Comunicazione Italiana editrice, 2006.

– Comunicazione di servizio:

è la modalità utilizzata dall'Amministrazione per informare i cittadini su come accedere al servizio offerto e solitamente investe la normativa applicata, l'organizzazione degli uffici e i servizi disponibili. In questo caso la finalità è non solo divulgativa ma istruttiva: si forniscono al pubblico gli strumenti per l'utilizzo del servizio e non ci si limita a informare sull'esistenza e disponibilità del servizio. Per tali divulgazioni si utilizzano annunci via radio o televisivi, i cartelli informativi all'interno degli spazi aperti al pubblico, i siti Internet di formato sito-vetrina.

– Comunicazione di cittadinanza e amministrativa:

è la forma più avanzata di comunicazione tra gli Enti e il cittadino poiché investe situazioni di carattere generale attraverso l'interazione con l'utenza, rappresentando la forma più interessante della cosiddetta amministrazione condivisa. L'obiettivo comune si esplica attraverso un'azione congiunta, attivata dall'azione di comunicazione dell'Amministrazione ma portata a termine dai soggetti in un'ottica di interesse pubblico di portata più generale. Un esempio potrebbe essere quello della raccolta differenziata, il cui successo dipende dalla partecipazione di tutte le parti coinvolte.

3.1.2 La Banca Centrale e i *media*

Nel rapporto con i *media*, le Banche Centrali sono molto spesso al centro della comunicazione giornalistica a stampa e radio-televisiva, nonché presenti sulle relative piattaforme Internet delle principali testate. Ma cos'è che fa notizia e che consente agli Istituti di veder i contenuti dei

propri comunicati stampa pubblicati o addirittura finire in prima pagina? In generale il meccanismo della notiziabilità fa sì che nove notizie su dieci pervenute alle agenzie di stampa non vengano rese pubbliche e rimangano nel filtro lungo il processo di formazione della notizia. Vediamo allora come gli Enti si muovono per raggiungere il loro "pubblico" e creare l'informazione e la notizia²¹⁹.

Il processo parte su impulso dei vertici dell'Istituto dagli operatori della comunicazione dell'Ente emittente, che può essere articolato in un vero e proprio Ufficio Stampa con giornalisti interni o in un più generico Ufficio Comunicazione, con figure professionali di diversa estrazione, non necessariamente giornalistica. Il flusso informativo, che può prendere come abbiamo visto forme diverse, può raggiungere direttamente il pubblico destinatario (comunicazione attraverso Internet ad esempio, o informazioni dirette al pubblico utente) o essere filtrata dall'agenzia di stampa e dalle testate giornalistiche.

Il potere dell'informazione, spesso visto come una *lobby* che decreta ciò che è degno di essere riportato al pubblico e di ottenere il rango di notizia e cosa no, è sicuramente più facile da avvicinare per un'Istituzione di peso economico, politico e sociale come la Banca Centrale, mentre è sicuramente più distante rispetto al cittadino e alle sue istanze spesso dimenticate o trascurate.

Il rapporto tra Istituzioni e *media* viene affidato molto frequentemente alla figura del Portavoce, soggetto esperto di comunicazione a metà tra un politico e un giornalista, spesso proveniente dal mondo della carta stampata, che agisce prevalentemente in situazioni quali conferenze-stampa e momenti di gestione delle crisi; il Portavoce dovrà presentare

²¹⁹ Rolando S., *Economia e gestione della comunicazione delle organizzazioni complesse*, Cedam, 2010.

nella sua attività professionale e annoverare tra le sue prerogative e competenze personali le seguenti caratteristiche:

- assumere la rappresentatività dell'Ente
- offrire credibilità personale e professionale, in quanto fonte qualificata e privilegiata all'interno dell'Istituzione
- possedere attitudini alla bidirezionalità comunicativa, sapendo gestire le domande a volte scomode dei giornalisti e fornendo le informazioni in misura calibrata secondo la strategia dell'Ente
- possedere attitudini all'interpretazione dei bisogni informativi della pubblica opinione
- dimostrare flessibilità nella gestione dell'ufficialità della notizia²²⁰.

Come abbiamo visto quindi le fonti principali dell'informazione fornita dagli Istituti Centrali sono il comunicato stampa e la conferenza stampa. Per ottenere l'attenzione dei *media* è dunque fondamentale che l'Ente costruisca e pianifichi in anticipo una certa forma di aspettativa attorno all'evento-notizia, in modo da intercettare l'attenzione voluta all'interno delle agenzie stampa e delle redazioni dei giornali. Le competenze dei comunicatori all'interno dell'Ufficio Comunicazione di un Istituto Centrale sono quindi determinanti per conoscere e anticipare i meccanismi che portano le agenzie a scegliere un evento per farlo diventare una notizia oppure a ignorarlo. Grazie alla tecnologia non sono più i giornalisti ad andare a caccia di notizie con i loro taccuini ma sono le notizie che si presentano ai giornalisti e in qualche modo cercano di essere notate e pubblicate.

²²⁰ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

3.1.3 Le tendenze di una buona comunicazione per le BC

La comunicazione dell'Ente diventa quindi un elemento fondamentale o come dice Rolando un "elemento strutturale" nel comportamento di governo amministrativo degli Istituti, in quanto è attraverso questa leva che si può promuovere l'identità sociale e politica dell'Ente e farla raccontare dai *media* attraverso la possibilità di convertire l'evento in notizia. Il problema evidenziato da Rolando è che in generale sono gli eventi negativi che tendono a divenire notiziabili, mentre sono quelli positivi che spesso vengono filtrati e non diventano notizia.

I valori-notizia, cioè i parametri secondo cui un fatto o evento diviene notizia, si muovono secondo quattro dimensioni:

- contenuto (le redazioni valutano se il contenuto è di per sé interessante, rilevante e quindi degno di notiziabilità)
- disponibilità di materiale (se vi sono molti elementi da raccontare sarà più facile creare un racconto attorno a un fatto, che invece rischierà di non essere raccontato se vi è poco materiale)
- *target* interessato (la portata generale o particolare rispetto al pubblico di riferimento può essere un elemento discriminante nella notiziabilità)
- concorrenza (se vi sono troppe notizie concorrenti dello stesso tipo o sul medesimo argomento, sarà più difficile far emergere il fatto; le notizie dell'ultim'ora inoltre possono scardinare completamente il piano delle notizie; la concorrenza va intesa anche nell'accezione di competizione con le altre testate: chi pubblica cosa).²²¹

²²¹ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

In questo senso la creazione e la gestione dell'Ufficio Stampa costituiscono un elemento strategico per un'Istituzione come la Banca Centrale, in quanto i giornalisti devono poter attingere a fonti attendibili non solo per la natura della fonte (si suppone che la tipologia di Ente in questione sia credibile per definizione, visti l'autorevolezza e il ruolo sociale ricoperto) ma anche per l'affidabilità e la credibilità costruite nel tempo dai responsabili dell'Ufficio e dal Portavoce.

Tale impostazione deriva dal fatto di concepire l'Istituzione non più come un'entità a sé stante ma come un sistema aperto verso l'ambiente circostante: l'Ente deve tener conto degli *input* provenienti dall'esterno, che a loro volta ne influenzano l'azione e le scelte. Questo processo di scambio, azione e retroazione tra ambiente e Istituzioni è quindi alla base di un processo di comunicazione bidirezionale e paritetica secondo il principio dialogico che parte dall'ascolto. Ed è grazie allo sviluppo della funzione di comunicazione interna e ad un nuovo approccio organizzativo che ne capisca il valore, che è possibile dapprima ascoltare e poi sensibilizzare i dipendenti delle Istituzioni, per invitarli ad attivare buone pratiche di dialogo con i cittadini e di ascolto delle istanze provenienti dalla società e dalla pubblica opinione²²².

La rivoluzione in questo senso deve essere copernicana: l'Istituzione inizia a negoziare con gruppi organizzati di utenti (ad esempio associazioni di consumatori o di categoria) prassi e regole per il raggiungimento di una migliore efficacia del proprio operato. I singoli o le associazioni si fanno portavoci di istanze che devono essere rilevate e ascoltate dagli Enti, o direttamente o attraverso indagini di *customer satisfaction*, al fine di risolvere eventuali problematiche nella gestione o nell'approccio

²²² Rolando S., *Economia e gestione della comunicazione delle organizzazioni complesse*, Cedam, 2010.

amministrativo, secondo un'impostazione che vede nella cultura dell'ascolto una risorsa fondamentale per l'operato comunicativo.

Il raggio di applicazione dell'ascolto dovrebbe essere orientato verso tre direzioni²²³:

- ascolto interno

parte dalla rilevazione dei bisogni e del clima dell'Istituzione, che naturalmente può condizionare la *performance*, la qualità e la tempestività dei servizi erogati;

- ascolto del pubblico diretto

i cittadini che si rivolgono all'Ente direttamente o attraverso l'URP forniscono informazioni e *feedback* utili al miglioramento delle prestazioni di servizi (ad esempio: gestione attiva dei reclami);

- ascolto del pubblico indiretto

le campagne di rilevazione dei bisogni e di analisi sull'immagine percepita dell'Ente sono fondamentali per orientare non solo l'attività amministrativo-normativa ma anche quella comunicativa.

Nell'ambito della comunicazione pubblica, interna ed esterna, si possono distinguere due tipologie di obiettivi: di informazione e di coinvolgimento. Con il primo si mira a migliorare il livello di conoscenza dei soggetti rispetto all'Ente e alla sua attività; con il secondo si fa leva sulla dimensione emotiva rispetto al percepito dell'Ente presso i soggetti destinatari dall'azione di comunicazione. Per ottenere il primo obiettivo si lavora più su un piano logico e razionale, finalizzato al trasferimento di nozioni, mentre per ottenere il secondo si attua una strategia che lavora

²²³ Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

più su un piano emotivo, con lo scopo di ottenere opinioni favorevoli rispetto al percepito dell'Ente o delle sue azioni. Anche le Banche Centrali quindi lavorano su questi due piani per informare la pubblica opinione e stimolare il consenso attorno alle azioni svolte²²⁴.

3.2 Comunicazione economica, sociale e politica di una BC

3.2.1 Comunicare l'economia

In letteratura troviamo vari studiosi che hanno analizzato da un punto di vista comunicazionale e socio-economico le modalità, le strategie e gli effetti delle decisioni di politica monetaria e di comunicazione delle Banche Centrali prima e durante gli anni della crisi economica. Abbiamo scelto di riportare in questa sede i principali studi sull'argomento al fine di sintetizzare le fasi principali del rapporto tra comunicazione e Banche Centrali ed evidenziarne l'evoluzione in tempi di crisi.

Uno studio elaborato dalla Columbia University da Kang e altri individua le tre fasi corrispondenti a diversi periodi di concezione del rapporto tra la politica monetaria e la comunicazione attuata dalle Banche Centrali, ovvero²²⁵:

1 - Pre Inflation Targeting esplicito

Prima che venissero definiti esplicitamente gli obiettivi di contenimento dell'inflazione, le Banche Centrali avevano la tendenza ad

²²⁴ Rovinetti A., *Fare comunicazione pubblica*, Comunicazione Italiana editrice, 2006.

²²⁵ Kang Y., Koc A., Luo X., Müller A., Pinho J., Zagaria N., *Central Bank communication policy - A comparative study*, School of International and Public Affairs SIPA, Columbia University, 2013.

essere poco trasparenti nelle loro comunicazioni, mantenendo a volte un'aura di segretezza attorno alle proprie decisioni. L'obiettivo di tale posizione "opaca" era quello di salvaguardare l'autonomia dell'Istituzione dalle ingerenze del potere politico, in modo da perseguire politiche monetarie indipendenti e più di lungo termine.

2 - Inflation Targeting esplicito

Con l'esplicitazione degli obiettivi di contenimento dell'inflazione avvenuta nei primi anni '90, alcune Banche Centrali hanno perseguito politiche più trasparenti in modo da poter centrare il loro obiettivo di inflazione e adempiere meglio al loro mandato; tali pilastri della *governance* vengono resi chiari e condivisi con il potere politico e la pubblica opinione e quindi perseguiti con maggiore chiarezza dalle BC.

Le prassi di *Inflation Targeting* avevano non solo notevolmente aumentato la trasparenza delle Banche Centrali, ma una comunicazione più regolare e condivisa con la pubblica opinione sugli obiettivi di inflazione aveva finito per aumentare la credibilità dell'Istituto centrale. L'effetto ottenuto era quindi duplice: comunicativo da un lato ed economico dall'altro, in quanto si potevano ancorare più facilmente le aspettative del mercato rispetto all'inflazione. Woodford²²⁶ e Mishkin²²⁷ ritengono infatti che proprio la condivisione esplicita degli obiettivi di inflazione abbia permesso di mantenere un livello di inflazione stabile e a ridurre il livello di volatilità. Tuttavia, anche se la condivisione dell'obiettivo di inflazione ha contribuito a una maggiore trasparenza nella comunicazione delle Banche

²²⁶ Woodford M., *Methods of policy accommodation at the interest-rate lower bound*, Columbia University, 2012.

²²⁷ Mishkin F. S., *Can Central Bank transparency go too far?*, The National Bureau of Economic Research (NBER), 2004.

Centrali, l'opinione pubblica e i mercati erano ancora lungi dall'essere messi in condizione di conoscere le previsioni future della BC e quindi di prepararsi alle decisioni di politica monetaria secondo quanto atteso dalle previsioni.

Blinder ha infatti sostenuto che per avere una maggiore trasparenza nella comunicazione, le Banche Centrali dovrebbero incentivare la prevedibilità dall'interno dell'istituzione, facendo poi in modo di migliorare l'efficacia della politica monetaria²²⁸. Woodford in particolare ha affermato che precedere le aspettative del mercato è la chiave per avere una politica monetaria di successo e quindi una comunicazione chiara consente agli Istituti di avere un margine di manovra assolutamente interessante nella gestione delle aspettative²²⁹.

3 - Pubblicazione dei tassi previsti

Il terzo periodo parte con la decisione della Reserve Bank of New Zealand, quale Istituto pioniere, nell'introdurre la *forward guidance* nel 1997. Secondo Woodford la *forward guidance* può essere definita come la comunicazione di una BC, attuata sia in forma esplicita che in forma implicita, riguardante l'indicazione del probabile andamento futuro dei tassi di riferimento e le prospettive di politica monetaria in generale. La decisione di pubblicare le previsioni sulla politica dei tassi è stata poi seguita dalla Banca Centrale di Norvegia nel 2005, Svezia nel 2007 e dalla Fed nel 2003 e nuovamente reintrodotta nel 2012 a seguito della crisi finanziaria.

²²⁸ Blinder A., *Talking about monetary policy: the virtues (and vices?) of Central Bank communication*, BIS Working Papers, 2009.

²²⁹ Woodford M., *Methods of policy accommodation at the interest-rate lower bound*, Columbia University, 2012.

In particolare per quanto riguarda la Federal Reserve americana, la crisi ha indotto alcuni rilevanti cambiamenti nel modo di comunicare di questa Istituzione presso la pubblica opinione. La guida delle aspettative dei mercati è divenuta un elemento centrale della politica monetaria e dunque della comunicazione della Banca Centrale americana. La politica monetaria della Fed mira infatti a raggiungere la stabilità dei prezzi e la massima occupazione in gran parte attraverso i suoi effetti sulle aspettative del pubblico circa la propria politica futura, più che attraverso quella del presente. E questo aspetto assolutamente cruciale sposta il processo di comunicazione al centro della strategia complessiva della politica della Fed.

In una situazione post-crisi che vede le principali economie mondiali regolarsi su tassi di riferimento a breve termine a soglia zero o quasi zero, la *forward guidance* diviene uno strumento fondamentale per molte Banche Centrali per generare la crescita attraverso la leva delle aspettative future, per fornire una maggiore efficacia nell'influenzare i mercati e consentire di perseguire gli obiettivi di politica monetaria con maggiore certezza²³⁰.

3.2.2 Trasparenza: opportunità o minaccia?

Nonostante la generale opinione positiva caldeggiata da vari autori verso tali strumenti, vi sono alcune discordanze nel mondo accademico rispetto al livello ottimale di trasparenza nella comunicazione delle Banche

²³⁰ Mishkin F. S., *Central Banking after the crisis*, National Bureau of Economic Research, Graduate School of Business, Columbia University, 2012.

Centrali²³¹. Infatti un grado di trasparenza molto spinto da parte della BC può essere controproducente per diversi motivi:

- il rischio di perdita di credibilità dell'Istituzione, qualora le previsioni non si siano poi verificate;
- l'errata percezione da parte dei mercati delle condizioni poste come promessa o impegno ad agire in futuro, con il rischio di influenzare indirettamente le decisioni della Banca Centrale successive secondo le aspettative dei mercati create dall'Istituzione stessa e a non discostarsi da esse;
- con la riduzione delle asimmetrie informative tra la Banca Centrale e gli operatori privati del mercato potrebbe avvenire che gli Istituti non siano in grado di fornire informazioni migliori di quelle già in possesso dei privati; inoltre aumentare la quantità di informazioni da parte delle BC può creare rumore ed errori di interpretazione. Middeldorp ha sottolineato inoltre che un eccessivo grado di trasparenza può indurre gli operatori dei mercati finanziari a non raccogliere sufficienti informazioni per conto proprio o presso altre entità private, mettendo a rischio la capacità degli operatori di integrare in forma indipendente le informazioni della Banca Centrale e quindi di prevedere al meglio la politica monetaria, aumentando così la volatilità del mercato²³²;
- la difficoltà per il *Board* di avere un ulteriore fronte di lavoro su cui prendere e ponderare le proprie decisioni, che richiede nuove competenze in comunicazione a 360 gradi.

²³¹ Mishkin F. S., *Can Central Bank transparency go too far?*, The National Bureau of Economic Research (NBER), 2004.

²³² Middeldorp M. H., *Central Bank transparency and the crowding out of private information in an experimental asset market*, Staff Report of Federal Reserve Bank of New York, 2011.

Ad ogni modo, nonostante tali aspetti critici, Middelcorp ha dimostrato che la pubblicazione dei verbali e delle dichiarazioni dei membri del Federal Open Market Committee (FOMC) della Fed, introdotta nel 1994, nonché la *forward guidance* attivata nel 2003, hanno facilitato notevolmente i mercati nella capacità predittiva e nell'accuratezza delle previsioni.

Lo studio di Kang e altri si concentra sull'analisi dei Paesi che hanno attivato politiche di *forward guidance* quali Federal Reserve (USA), Riksbank (Svezia), Norges Bank (Norvegia), Reserve Bank RBNZ (Nuova Zelanda); la Repubblica Ceca è stata esclusa dallo studio per il suo minore livello di sviluppo economico. La ricerca analizza diversi periodi temporali, pre e post *forward guidance*, e mette in evidenza come la volatilità dei tassi di interesse sia cambiata rispetto alla fase precedente la sua introduzione. La volatilità del mercato infatti mostra un cambiamento significativo prima e dopo che il FOMC ha iniziato a pubblicare la *forward guidance*, a conferma che tale indirizzo supporta il mercato nelle previsioni e fornisce una certa fiducia condivisa sulle posizioni riguardanti i tassi, rendendo la politica monetaria più efficace e creando i presupposti per una maggiore stabilità e una minore volatilità nel lungo periodo²³³.

Lo studio mette inoltre in evidenza alcuni aspetti critici più tipici del sistema della Fed; anzitutto gli USA sono l'unica grande economia oggetto di questa analisi e le sue comunicazioni e decisioni influenzano il sistema globale dei tassi, il che sottintende un atteggiamento più prudente nella politica di comunicazione pubblica della Federal Reserve. Inoltre la trasparenza totale, soprattutto in un Ente a collegialità complessa come la

²³³ Kang Y., Koc A., Luo X., Müller A., Pinho J., Zagaria N., *Central Bank Communication Policy - A Comparative Study*, School of International and Public Affairs SIPA, Columbia University in the City of New York, 2013.

Federal Reserve, può presentare rischi di imprecisione e contraddizione delle informazioni che vanno gestiti con coerenza e credibilità.

Viene dimostrato come proprio durante o causa del periodo turbolento della crisi finanziaria i mercati hanno saputo interiorizzare il concetto di incertezza nelle previsioni e hanno visto nelle varie manovre delle citate BC una conferma della loro credibilità piuttosto che una maggiore incertezza. Infatti, nonostante il tasso non seguisse l'andamento delle previsioni fornite dallo stesso Ente, la capacità di autocorrezione e di intervento immediato di fronte agli *shock* economici ha trovato nel terreno comune della trasparenza una forte ancora di tenuta per il sistema economico e il patto comunicativo sottostante: se la nuova azione di politica monetaria della BC è giustificata e accettata dal mercato in quanto intervenuta in condizioni economiche imprevedute, il rischio di perdere credibilità verso il mercato verrà minimizzato dall'Ente grazie alla sua politica di comunicazione²³⁴.

3.2.3 Come dovrebbe comunicare una Banca Centrale?

Nella loro analisi, gli autori Ehrmann e Fratzscher dimostrano come la strategia di comunicazione scelta dalla Banca Centrale costituisca un fattore determinante nel fornire ai mercati le informazioni necessarie a scommettere sull'andamento dei tassi di interesse. I mercati infatti possono essere messi in condizione di prevedere le scelte di politica monetaria attraverso la politica di comunicazione utilizzata. Gli autori hanno messo a confronto le modalità comunicative utilizzate dalla Federal Reserve, dalla

²³⁴ Kang Y., Koc A., Luo X., Müller A., Pinho J., Zagaria N., *Central Bank communication policy - A comparative study*, School of International and Public Affairs SIPA, Columbia University, 2013.

Banca d'Inghilterra e dalla Banca Centrale Europea dal 1999 al 2004, evidenziando un aspetto molto interessante riguardante la capacità predittiva dei mercati in tema di tassi di interesse: in sostanza, più l'Ente ammette la divulgazione delle diverse posizioni tra i membri in seno al *Board* sulle variazioni di tassi, più la capacità degli operatori finanziari di prevedere l'andamento dei tassi e le mosse di politica monetaria diminuisce. Viceversa la collegialità delle decisioni e l'apparente unitarietà di azione del *Board* favoriscono una comunicazione più efficace e aiutano i mercati a effettuare una migliore lettura e condivisione delle scelte di politica monetaria, che si traduce in una migliore previsione sui tassi²³⁵.

Lo studio mostra inoltre come gli obiettivi di politica monetaria siano possibili grazie alla credibilità dell'azione comunicativa, in quanto il successo ottenuto dipende anche dalla capacità dell'Istituzione di mobilitare i mercati e guidarli nella giusta direzione. La collegialità delle decisioni dei membri dei *Board* non sempre si traduce in messaggi unitari condivisi ed è da queste discrepanze comunicazionali che si può indurre un certo nervosismo e una maggiore incertezza negli operatori del mercato. Comunicare con una voce univoca significa quindi per l'Istituto Centrale diminuire i fattori di incertezza dei mercati e garantire una maggiore stabilità e quindi una minore volatilità.

Un passaggio interessante riguarda il retroterra culturale delle diverse Istituzioni che si manifesta attraverso strategie di approccio molto diverse: i membri del FOMC della Fed sono per statuto più liberi di comunicare la loro posizione individuale nei periodi precedenti le riunioni del *Board*, mentre la collegialità delle decisioni prese dal Comitato si deve riflettere anche nelle dichiarazioni dei singoli membri di BCE e Banca

²³⁵ Ehrmann M., Fratzscher M., *How should Central Banks communicate?*, BCE Working Paper Series No. 557, 2005.

d'Inghilterra che devono attenersi continuamente al principio di unitarietà di indirizzo del Comitato stesso. Nei casi in cui ciò non è avvenuto – si vedano ad esempio le controversie tra il Presidente della BCE Mario Draghi e il Governatore della BundesBank Jens Weidmann – il nervosismo dei mercati era molto alto.

Un ultimo aspetto messo in evidenza da Ehrmann e Fratzscher rivela un'interessante diversità di vedute da parte degli operatori: se come abbiamo visto in tema di politica monetaria i mercati si attendono unitarietà di indirizzo a parte del *Board*, altrettanto non avviene in tema di prospettive economiche, argomento sul quale i mercati sono più inclini a prediligere una comunicazione più individualistica. Su questo terreno infatti i dati mostrano come l'informazione sui diversi punti di vista dei singoli membri del Comitato migliori l'efficacia di comunicazione e fornisca ai mercati più strumenti di analisi utili a prevedere l'andamento dell'economia.

Troviamo in letteratura vari autori che si sono concentrati sullo studio della dispersione di comunicazione, che in generale non è auspicabile e che può portare, come dimostrato da Morris e Shin, i mercati lontano dal punto di equilibrio²³⁶. La trasparenza della comunicazione degli Istituti non dev'essere quindi un obiettivo fine a se stesso ma costituisce una delle leve che l'Ente ha a disposizione per assolvere il suo ruolo nel modo più efficace. Ad esempio Kohn e Sack hanno analizzato e misurato l'andamento e la volatilità dei prezzi nel mercato borsistico seguiti alle dichiarazioni del Presidente della Federal Reserve Greenspan, dimostrando una strettissima correlazione²³⁷.

²³⁶ Morris S. and Shin H.S., *Social value of public information*, American Economic Review 92, 2002.

²³⁷ Kohn D.L., Sack B.P., *Central Bank talk: does it matter and why?*, in Macroeconomics, Monetary Policy and Financial Stability, Bank of Canada, 2004.

La collegialità delle decisioni e la maggiore trasparenza nelle informazioni da parte della Banche Centrali hanno sicuramente migliorato il rapporto con la pubblica opinione e gli operatori del mercato, sia perché la capacità di risposta agli eventi economici complessi è più efficace se collegiale, sia perché una maggiore trasparenza sul dibattito interno che porta alla formazione plurale della decisione fornisce indicazioni utili a prevedere decisioni future del *Board*. Mario Draghi ha in tal proposito indicato che un cambiamento rispetto al comunicare dettagli sul dibattito interno è in esame presso la BCE, in quanto secondo il Governatore sarebbe più saggio se il Consiglio Direttivo potesse fornire una comunicazione più ricca in merito alla logica sottostante le sue decisioni.

La tesi di Ehrmann e Fratzscher è quindi la seguente: una comunicazione efficace e di successo implica una capacità predittiva dei mercati molto alta rispetto alle decisioni di politica monetaria e ai dati sull'andamento dell'economia. È chiaro però che la comunicazione della BC non può essere che una delle voci che influiscono sulla possibilità di prevedere la politica monetaria e le decisioni prese dalla Banca Centrale. La politica dei Governi e le dichiarazioni degli uomini politici sono molto spesso causa di incertezza e possono generare flussi informativi contraddittori e discordanti rispetto a quanto comunicato dall'Istituto Centrale.

Una minaccia all'efficacia della comunicazione delle Banche Centrali proviene quindi dal mondo della politica, che pur condividendo obiettivi comuni di stabilità economica, persegue una strategia più legata alla ricerca del consenso immediato presso la pubblica opinione che di lungo termine. Ecco che un'errata interpretazione da parte dei mercati di qualche dichiarazione poco prudente proveniente dalla politica può innescare fenomeni di nervosismo e tensione sui mercati finanziari, che difficilmente

sono contenibili dalla prudenza con cui tipicamente si muove una Banca Centrale²³⁸.

L'asimmetria informativa tra l'Ente e i mercati finanziari pone un'altra questione riguardo all'ampiezza degli effetti delle comunicazioni dell'Istituto, come dimostrato da Romer e Romer²³⁹: i mercati infatti suppongono che la BC sia sicuramente più informata rispetto alle prospettive economiche di quanto non lo siano gli operatori.

L'amplificazione dell'incertezza aumenta quindi in ragione di tale presupposto "plus" informativo e finisce per alterare in qualche modo le reali intenzioni comunicazionali dell'Istituto. Oltre all'ampiezza anche la frequenza di comunicazione costituisce un fattore interessante da tenere in considerazione: più spesso l'Ente comunica, più facile sarà per i mercati leggere e prevedere le sue mosse, in un'ottica di maggiore capacità di assorbimento del flusso informativo da parte degli operatori.

Dale e altri sottolineano come le informazioni e i processi di comunicazione provenienti dalle Banche Centrali siano sempre affetti da rumore oppure imperfetti, caratteristica comunque propria di tutti i fatti comunicativi. In particolare sia gli Istituti che gli operatori hanno per definizione una conoscenza imperfetta del mercato, in quanto il modello economico di riferimento non potrà mai rappresentare perfettamente la realtà, e il miglioramento degli strumenti di lettura dei fenomeni socio-economici rappresenta una sfida continua²⁴⁰.

Gli autori evidenziano però che se la pubblica opinione è in grado di

²³⁸ Ehrmann M., Fratzscher M., *How should Central Banks communicate?*, BCE Working Paper Series No. 557, 2005.

²³⁹ Romer C., Romer D., *Federal Reserve information and the behavior of interest rates*, American Economic Review 90, 2000.

²⁴⁰ Dale S., Orphanides A., Osterholm P., *Imperfect Central Bank communication: information versus distraction*, International Monetary Fund, 2008.

interpretare correttamente le intenzioni e i contenuti comunicati delle BC, il rumore e le imperfezioni che affliggono il processo o il messaggio evidentemente non inficiano totalmente l'efficacia comunicativa: si tratta pur sempre di comunicazione efficace in quanto capace di informare e guidare i mercati.

Il rischio di una errata interpretazione da parte del pubblico, dovuta appunto a rumore o imperfezione del messaggio, va quindi previsto *a priori* dagli organi di comunicazione della Banca Centrale e va gestito giocando d'anticipo nell'ambito di una più ampia e pianificata strategia di comunicazione dell'Ente.

3.2.4 Evoluzione della strategia di comunicazione delle BC

Negli ultimi vent'anni la strategia degli Istituti Centrali ha avuto una notevole evoluzione, che deriva da un cambiamento soprattutto culturale di impostazione e visione del proprio ruolo nella società e nel sistema economico e passa necessariamente attraverso una rivoluzione sul piano della comunicazione utilizzata. Si è passati infatti da un sistema chiuso fondato sulla segretezza e sulla protezione delle informazioni, che finivano per essere destinate agli addetti ai lavori nella "torre d'avorio", a un sistema aperto verso l'esterno, fondato sulla trasparenza informativa e addirittura sulla partecipazione del pubblico, come quello della Fed.

Fino a qualche decennio fa, l'atteggiamento condiviso negli ambienti delle BC riteneva che le autorità monetarie dovessero comunicare il meno possibile e se proprio si doveva comunicare, era meglio farlo in maniera criptica. Nel corso degli ultimi 15 anni, la trasparenza nella comunicazione delle BC ha preso il sopravvento, cambiando completamente le regole del

rapporto con la pubblica opinione: come è diventato sempre più chiaro che la gestione delle aspettative del mercato costituisce una parte centrale della politica monetaria, allo stesso modo la comunicazione è passata da elemento di fastidio a strumento chiave nella cassetta degli attrezzi del banchiere centrale²⁴¹.

Tale evoluzione è assolutamente evidente se osserviamo quanto sostiene sarcasticamente Karl Brunner nel 1981 a proposito del linguaggio utilizzato dalle BC: *"Central Banking... thrives on a pervasive impression that [it]... is an esoteric art. Access to this art and its proper execution is confined to the initiated elite. The esoteric nature of the art is moreover revealed by an inherent impossibility to articulate its insights in explicit and intelligible words and sentences"*²⁴².

Quindici anni più tardi, nel 1996, durante le sue lezioni alla London School of Economics Robbins sosteneva che le comunicazioni delle BC dovevano essere più aperte e trasparenti in modo da consentire una migliore efficienza della politica monetaria, in quanto influenzare le aspettative del mercato avrebbe innescato un circolo virtuoso. Inoltre, divenendo più prevedibile ai mercati, l'Istituto Centrale fa in modo che anche le reazioni del mercato alla politica monetaria divengano più prevedibili a proprio vantaggio.

Infine nel 2001 Michael Woodford di fronte a un pubblico qualificato fatto principalmente da "banchieri centrali" ha sostenuto che una politica

²⁴¹ Dale S., Orphanides A., Osterholm P., *Imperfect Central Bank communication: information versus distraction*, International Monetary Fund, 2008.

²⁴² Brunner K., *The art of central banking*, Center for Research in Government Policy and Business, University of Rochester, Working Paper GPB 81-6, 1981.
Traduzione: "Fare la Banca Centrale... ovvero vivere sull'impressione diffusa che si tratti di un'arte esoterica. L'accesso a questa arte e al suo utilizzo appropriato è limitato a un'élite di iniziati. La natura esoterica di quest'arte è ancor di più rivelata dall'impossibilità intrinseca di articolare le sue intuizioni in maniera esplicita e in parole e frasi intelligibili."

monetaria di successo non può riguardare solo la gestione dei tassi ma deve incidere sulle aspettative del mercato in modo da guidarne l'evoluzione grazie al principio di trasparenza²⁴³. I passaggi nell'approccio alla comunicazione e alla trasparenza dell'Ente Banca Centrale sono notevoli.

Fornire un gran numero di informazioni non è tuttavia sufficiente per ottemperare a una maggiore trasparenza e può a sua volta causare problemi di rumore e sovraccarico comunicazionale, il cui rapporto costi-benefici è ancora da valutare. Se si considerano poi il contesto economico imperfetto in cui gli operatori e la BC operano e la varietà dei contesti, dei pubblici e dei mezzi e messaggi utilizzati, è chiaro che si richiedono agli Enti competenze e strategie comunicative in grado di gestire l'elevato grado di complessità informativa a garanzia della trasparenza e della comprensione da parte della pubblica opinione.

Infatti, se i destinatari non sono in grado di cogliere, nonostante il rumore informativo e la comunicazione imperfetta, il contenuto autentico del messaggio emesso dalla Banca Centrale, quest'ultima otterrà l'effetto opposto e finirà per indurre fenomeni di distrazione nella pubblica opinione rispetto all'obiettivo di comunicazione posto. Per evitare questo rischio, la strategia comunicativa delle BC deve tenere conto del fatto che non è consigliabile fornire ai mercati tutte le informazioni disponibili: valutare quali informazioni rendere pubbliche e quali no e stabilire attraverso quali mezzi ciò debba avvenire diventa l'elemento cruciale nell'utilizzo della leva comunicazionale al servizio della politica economica²⁴⁴.

²⁴³ Woodford M., *Monetary Policy in the information economy*, in *Economic Policy for the Information Economy*, Federal Reserve Bank of Kansas City, 2001.

²⁴⁴ Dale S., Orphanides A., Osterholm P., *Imperfect Central Bank communication: information versus distraction*, International Monetary Fund, 2008.

Come sottolineato dallo stesso Presidente della Federal Reserve Bernanke nel 2007, per la Banche Centrali il terreno della trasparenza e dell'efficacia della comunicazione è ancora un *"work in progress"*. L'Istituto deve quindi fare uno sforzo interpretativo e strategico preliminare e valutare prudenzialmente quali informazioni potrebbero generare rumore o essere imperfette e quindi in entrambi i casi causare incertezza sui mercati, filtrando ciò che può essere comunicato e con quale modalità²⁴⁵.

Nel suo intervento al convegno "La BCE e i suoi osservatori XV", tenutosi a Francoforte sul Meno nel marzo 2014, Peter Praet, membro del Comitato Esecutivo della BCE, sostiene che le esigenze di una buona comunicazione siano aumentate in tempi di crisi e che le BC hanno saputo interpretare tali esigenze guidando la crisi soprattutto da un punto di vista comunicativo, rispondendo fermamente alle aspettative del mercato e ottenendo effetti di stabilizzazione. "Noi comunichiamo ciò che stiamo cercando di raggiungere, e come andremo a realizzarlo"²⁴⁶.

Per quanto riguarda le Istituzioni Europee, Praet sottolinea come il problema della cacofonia costituisca un ostacolo importante da gestire, cacofonia che va intesa in senso culturale e linguistico, derivante dalle varie impostazioni dei vari Paesi europei, ma soprattutto in relazione alla gestione della dibattito interno rispetto alla collegialità delle decisioni. Le molte voci coinvolte nel processo tendono a oscurare il messaggio, mentre la BCE è chiamata a fornire alla pubblica opinione un quadro completo del dibattito interno in modo da favorire la trasmissione corretta del dibattito e

²⁴⁵ Bernanke B. S., *Inflation expectations and inflation forecasting*, Remarks by the Chairman of the Board of Governors of the Federal Reserve System at the Monetary Economics Workshop of the NBER Summer Institute, Cambridge, Massachusetts, 2007.

²⁴⁶ Praet P., *Current issues and challenges for central bank communication*, Speech, Member of the Executive Board of the European Central Bank at the conference "The ECB and Its Watchers XV", Frankfurt am Main, 12 March 2014.

il suo comune risultato finale, quale punto di equilibrio tra le opinioni dei membri del Consiglio Direttivo.

Issing ha sostenuto la necessità di una maggiore unitarietà nei messaggi della BCE sulla base delle circostanze particolari in cui essa opera: per un'Istituzione sovranazionale come la Banca Centrale Europea è particolarmente importante inviare messaggi chiari e coerenti ai mercati e al pubblico più vasto. Parlare con una sola voce e una sola lingua può sicuramente migliorare la sua chiarezza, la trasparenza e l'efficacia comunicativa²⁴⁷.

3.3 Le Banche Centrali e la crisi

3.3.1 La comunicazione delle Banche Centrali in tempi di crisi

Il valore della chiarezza nelle comunicazioni della Banca Centrale assume un ruolo primario nei momenti di crisi finanziaria e per Praet non si tratta solo di chiarezza del messaggio, ma soprattutto di credibilità della fonte. Egli sottolinea come la BCE abbia uno storico di fatti e azioni che seguono alle parole e questo rapporto deve essere mantenuto. I limiti della comunicazione si possono identificare nel non mantenere con i fatti ciò che si promette con le parole e comunicare non deve divenire un alibi per non agire: le BC sono, come qualunque altro soggetto, chiamate a confermare le proprie parole con il proprio agire, convalidando non solo la comunicazione fornita in precedenza ma consolidando sempre più la propria credibilità di soggetto sociale ed economico. E tale credibilità è

²⁴⁷ Issing O., *The Eurosystem: transparent and accountable or 'Willem in Euroland'?*, Journal of Common Market Studies 37 (3), 1999.

necessaria per poter perseguire il mandato di stabilità dei prezzi e contenimento dell'inflazione con autorevolezza e serietà²⁴⁸.

Come altre Banche Centrali anche quella Europea ha utilizzato la comunicazione in un modo più intensivo come strumento di controllo della crisi. La politica monetaria non è facile in quanto bisogna comunicare con il linguaggio giusto a un pubblico vasto e vanno trovate le parole giuste per veicolare concetti che non sono immediatamente intuitivi ma che investono la vita di tutti i cittadini. E naturalmente fare ciò nel contesto europeo è ancora più difficile in quanto si parla di politica monetaria a una comunità di popoli diversi uniti dalla moneta e divisi dalla crisi.

In una crisi finanziaria per garantire la credibilità dell'Ente e la stabilità del sistema non basta fornire gli elementi giusti al mercato per potere anticipare e prevedere le scelte di politica monetaria future, cosa che invece funziona molto bene in una condizione di mercato non sotto stress. Durante una crisi infatti il grado di incertezza aumenta ed è proprio per rispondere alla crisi che le Banche Centrali si sono concentrate su una comunicazione più intensa e frequente e in alcuni casi hanno attivato nuovi strumenti, come ad esempio la *forward guidance*. In tempi di crisi tale strumento può aiutare a eliminare o quantomeno limitare l'effetto di fattori che contribuiscono al contesto generale di incertezza e consentire l'allineamento tra le aspettative dei mercati rispetto alle politiche degli Istituti Centrali.

Secondo Praet l'approccio della BCE parte dal presupposto di non possedere una conoscenza superiore sulle dinamiche di funzionamento dell'economia né di avere una migliore capacità di prevedere le dinamiche

²⁴⁸ Praet P., *Current issues and challenges for central bank communication*, Speech, Member of the Executive Board of the European Central Bank at the conference "The ECB and Its Watchers XV", Frankfurt am Main, 12 March 2014.

socio-economiche rispetto agli operatori del mercato e agli altri soggetti economici. Di conseguenza ciò che rende diversa la comunicazione della BCE è che essa si attua in un quadro di riferimento chiaro e strutturato costituito dalle strategie e dalle scelte politiche, di cui essa gestisce la narrazione.

In tempi di crisi il rafforzamento della chiarezza della comunicazione è stato un passaggio fondamentale in quanto ciò che è normalmente uno standard di chiarezza attesa in circostanze normali può non essere sufficiente in situazioni di incertezza e crisi dei mercati; ed ecco perché anche la BCE ha adottato la pubblicazione della *forward guidance* nel 2013, con la finalità di rispondere in maniera chiara a tale incertezza e fornire risposte credibili nel tempo, garantendo una maggiore stabilità dei prezzi.

Praet affronta anche il tema dell'individualità delle opinioni in seno al Consiglio Direttivo della BCE. La scelta di pubblicare i resoconti delle riunioni del *Board* e quindi di rendere più trasparenti i processi di formazione delle decisioni europee, sulla scia di altre BC, deriva dalla consapevolezza che la BCE debba rappresentare – caso unico al mondo di moneta plurale – tutti i Paesi aderenti all'euro ed è fondamentale che i Governatori continuino ad agire a titolo personale e rimangano indipendenti nel loro processo decisionale²⁴⁹.

Nel loro studio, Blinder e altri autori si concentrano su tre aspetti chiave nella comunicazione di una Banca Centrale: i metodi utilizzati per gestire le aspettative, la creazione delle notizie, la riduzione del rumore.

Dalla loro analisi emerge come, nonostante non vi siano *best*

²⁴⁹ Praet P., *Current issues and challenges for central bank communication*, Speech, Member of the Executive Board of the European Central Bank at the conference "The ECB and Its Watchers XV", Frankfurt am Main, 12 March 2014.

practices consolidate tra le BC, una migliore comunicazione degli Istituti ha decisamente contribuito a ridurre il rumore informativo che caratterizzava gli operatori del mercato. Nonostante vi sia una maggiore consapevolezza del fatto che in qualche modo una Banca Centrale "crea" la notizia, poiché tali notizie sono finalizzate al ri-orientamento delle aspettative del mercato, la fiducia nell'Istituzione è di fatto rafforzata, anche se servirebbero ulteriori studi per capire come il mercato finanziario sia sufficientemente preparato a recepire tali notizie.

Tali nuove ricerche dovrebbero anche valutare non solo gli effetti sulle aspettative di inflazione, ma anche i legami tra la comunicazione e altre variabili macroeconomiche, finendo per definire una politica di comunicazione ottimale. Secondo gli autori, nuovi filoni di ricerca dovrebbero svilupparsi non solo sull'analisi della comunicazione verso i mercati finanziari, ma bisognerebbe prestare maggiore attenzione alla comunicazione con il grande pubblico, che è la fonte della legittimazione democratica delle Banche Centrali²⁵⁰.

Ovviamente la gestione della comunicazione va attuata con grande attenzione su tutti gli aspetti, in quanto i dettagli anche più piccoli possono rappresentare un'insidia. Un esempio famoso è quello avvenuto nell'ottobre del 2000, quando il Presidente della BCE, Wim Duisenberg, rispondendo di getto alla domanda di un giornalista, affermò che non vi sarebbero stati ulteriori azioni a sostegno dell'euro. A seguito di tale dichiarazione l'euro si deprezzò immediatamente, mentre le critiche degli addetti ai lavori si scatenavano sul Governatore.

Un punto importante sottolineato da Blinder è che la comunicazione

²⁵⁰ Blinder A. S., Ehrmann M., Fratzscher M., De Haan J., Jansen D.J., *Central Bank communication and monetary policy, A survey of theory and evidence*, European Central Bank, Working Paper Series n. 898, May 2008.

della BC non può costituire una sorta di impegno ad agire nel futuro: qualora gli operatori percepiscano che le parole pronunciate oggi possano condizionare o limitare la libertà di manovra della BC di domani, questo non produce sana comunicazione.

La gestione dell'incertezza diventa poi un elemento fondamentale a garanzia del successo della strategia comunicativa di una BC. I segnali incoerenti possono derivare ad esempio da dichiarazioni discordanti dei vari membri del *Board*, che possono rilasciare dichiarazioni volutamente fuori dal coro per distinguere la propria posizione individuale dal resto del Comitato, oppure involontariamente attraverso incidenti comunicazionali dovuti a scarso coordinamento.

Come ogni processo di comunicazione, anche quello della Banca Centrale è una strada a doppio senso: ci dev'essere un emittente e un ricevente e l'incertezza della comunicazione può risiedere in entrambi i soggetti: ad esempio il destinatario potrebbe interpretare il messaggio secondo il proprio modello interpretativo e le proprie aspettative, discostandosi dagli effetti attesi dalle pianificazioni della BC.

3.3.2 L'importanza della trasparenza

Nel loro studio comparativo Kedan e Stuart inquadrano i comportamenti di comunicazione di dieci Banche Centrali, partendo da un'analisi storica che arriva sino ai giorni nostri (gli Istituti oggetto della ricerca sono: Banca Centrale Europea, Bank of England, Federal Reserve, Banca del Giappone, Banca Nazionale Svizzera, Bank of Canada, Sveriges Riksbank, Norges Bank, Reserve Bank of Australia e Reserve

Bank della Nuova Zelanda)²⁵¹.

Le BC, inizialmente circondate da una certa aura mistica, come descrive Greider nel suo libro "I segreti del Tempio"²⁵², ora sono assolutamente connesse tecnologicamente: le Federal Reserve di New York ha un suo blog, la Banca d'Inghilterra è su Twitter, la Banca Centrale d'Irlanda è su Facebook e la Riksbank di Svezia offre un servizio di *webchat*.

C'è meno consenso sulla pubblicazione dei verbali delle riunioni, in quanto solo la metà delle dieci Banche Centrali oggetto della ricerca pubblica i verbali delle decisioni del *Board*, ma sicuramente va constatato come la crisi finanziaria abbia accelerato il passaggio verso una maggiore trasparenza, imprimendo un notevole impulso alla comunicazione delle Banche Centrali.

La maggiore responsabilità degli organi di Governo delle BC costituisce una sorta di autodisciplina per i soggetti incaricati della *governance*, che con la loro condotta più trasparente sostengono la credibilità dell'Istituto nel conseguimento dei suoi obiettivi, rafforzandone a sua volta l'indipendenza.

Il punto nodale di questo passaggio è probabilmente quello sottolineato da Blinder e altri²⁵³, ovvero il fatto che una Banca Centrale dovrebbe attivare un processo di comunicazione e valutare se comunicare solo nel caso in cui l'informazione da veicolare sia in grado di aumentare il

²⁵¹ Kedan D., Stuart R., *Central Bank communications: a comparative study*, Quarterly Bulletin Articles, April 2014.

²⁵² Greider W., *Secrets of the temple: how the Federal Reserve runs the Country*, Simon & Schuster, 1987.

²⁵³ Blinder A. S., Ehrmann M., Fratzscher M., De Haan J., Jansen D.J., *Central Bank communication and monetary policy, A survey of theory and evidence*, European Central Bank, Working Paper Series n. 898, May 2008.

rapporto segnale-rumore: in questo modo si può consentire un segnale più chiaro e migliorare conseguentemente la capacità predittiva dei soggetti economici e quindi le condizioni del mercato.

Il lavoro di Ianthe Vayid analizza nello specifico il comportamento comunicazionale delle Banche Centrali a seguito della crisi finanziaria globale, che ha visto gli Istituti virare progressivamente verso una sempre maggiore trasparenza proprio per garantire e sostenere il successo delle misure anticrisi. La trasparenza è un bene che si deprezza molto rapidamente e pertanto la comunicazione che ha l'obiettivo di migliorare la responsabilità dell'Ente nel processo di gestione della crisi deve essere sempre costruita come un percorso a due direzioni²⁵⁴.

Meyersson e Karlberg, che hanno analizzato il comportamento della Banca Centrale di Svezia, sostengono infatti che l'esigenza di trasparenza non nasce dall'alto, ma sono i cittadini che dal basso manifestano il loro diritto di conoscere ciò che fanno le Autorità e in che modo queste assumano le decisioni: è un principio democratico quello di fornire informazioni che possano essere comprese dal cittadino²⁵⁵.

Ed è sulla scia della crisi che a partire dal 2007 le varie BC iniziano a prestare grande attenzione all'identificazione, valutazione e comunicazione corretta e ponderata dei rischi e delle vulnerabilità del sistema a tutti i pubblici di riferimento: i Governi e gli esponenti politici, i mercati finanziari, l'opinione pubblica in genere. La presa di responsabilità su una maggiore esposizione comunicativa degli Istituti Centrali nasce proprio dall'esigenza di cavalcare le fasi della crisi anziché subirle, con

²⁵⁴ Vayid I., *Central Bank communications before, during and after the crisis: from open-market operations to open-mouth policy*, Bank of Canada Working Paper 2013-41, November 2013.

²⁵⁵ Meyersson P., Karlberg P.P., *A journey in communication: the case of the Sveriges Riksbank*, SNS Förlag, 2012.

l'obiettivo di contenere gli effetti di instabilità del sistema finanziario ed economico e gestire i rischi di contagio attraverso le leve politiche e comunicazionali.

3.3.3 Gestire la crisi *versus* subire la crisi: il ruolo delle BC

La comunicazione assume quindi un ruolo centrale nel garantire la stabilità finanziaria dei mercati e limitare il cosiddetto rischio sistemico, ma la responsabilità della Banca Centrale ha le sue fondamenta nel mandato pubblico condiviso ad esercitare le sue specifiche funzioni per garantire la stabilità economico-finanziaria. È quindi nell'esercizio di tali funzioni pubbliche che la BC si assume anche la responsabilità di un'azione politica credibile, supportata da una comunicazione credibile, trasparente e comprensibile.

La gestione della crisi è quindi fondamentale e la domanda che Meyersson e Karlberg si pongono è: come si può comunicare preoccupazione senza creare preoccupazione? Si tratta cioè di evitare gli effetti della crisi senza schivare la responsabilità di affrontarla; la presa di responsabilità è l'elemento centrale di tale processo, che vede la BC impegnata a fornire le informazioni necessarie alla valutazione dei rischi e informare circa le misure che essa considera utili a ridurre tali rischi. Una comunicazione efficace, trasparente e responsabile è in grado di attenuare le conseguenze di una crisi finanziaria o persino evitare che si verifichi, mentre una comunicazione incerta, fumosa e non consapevole del proprio ruolo, può contribuire alla nascita di una crisi o aggravarne una già in atto.

Secondo Meyersson e Karlberg la crisi finanziaria globale ha poi dimostrato l'importanza della pianificazione delle azioni da compiere

durante l'emergenza per scongiurare o mitigare gli effetti della crisi. Le strategie difensive, sia di politica economica che comunicative, vanno infatti individuate in tempi di serenità finanziaria. Identificare diversi scenari di crisi e definire in anticipo le soluzioni possibili in tempi non sospetti, permette ai gestori della crisi di essere preparati. Gli autori notano infatti come sia in generale difficile comunicare messaggi chiari, ma lo è ancor di più quando ci si trova nella fase acuta di una crisi e non si hanno a disposizione competenze manageriali, dati, conoscenze, procedure, responsabilità chiare e sistemi efficaci già definiti e testati²⁵⁶.

Inoltre bisogna comunicare fiducia, infondere nei mercati la consapevolezza (o la sensazione) che la crisi sia gestita e che sia gestita nel migliore dei modi possibili, dai migliori soggetti possibili. Gli autori suggeriscono che per costruire la fiducia nell'Istituzione durante la crisi si debba evitare l'errore di comunicare poco, in maniera complessa e di restare isolati. E' infatti dalla condivisione e dal coordinamento con gli altri soggetti politici di governo dell'economia che discende il clima di fiducia e consenso attorno alle misure da prendere per uscire dalla crisi.

Il silenzio non è mai un'opzione, in quanto la mancanza di comunicazione può portare alla sfiducia dei pubblici di riferimento; per converso, secondo Meyersson e Karlberg anche la totale trasparenza può essere pericolosa se con errate strategie di comunicazione gli Enti inducono il panico attraverso dichiarazioni destabilizzanti. L'onestà intellettuale nell'ammettere la gravità della situazione e nell'offrire alla pubblica opinione le soluzioni è il migliore modo per guidare la nave fuori dalla crisi, imprimendo la fiducia necessaria a innescare un circolo virtuoso. Riconoscere e comunicare apertamente il problema, comunicare

²⁵⁶ Meyersson P., Karlberg P.P., *A journey in communication: the case of the Sveriges Riksbank*, SNS Förlag, 2012.

che l'Autorità sta valutando e tenendo sotto controllo la situazione, fornire aggiornamenti in tempo reale sulle misure da attuare e sulle decisioni prese, permette di cavalcare l'onda della crisi senza esserne travolti mostrando responsabilità. Viceversa se la BC mantiene il silenzio comunicativo, permette ad altri di colmare tale vuoto informativo, innescando meccanismi speculativi che finiscono per aggravare la situazione e per gettare l'Istituto sotto una luce di sfiducia²⁵⁷.

Coordinare poi i messaggi e le misure di intervento con le altre Autorità di governo dell'economia diviene cruciale. Il messaggio deve essere univoco anche se corale e tutte le Istituzioni devono lavorare e comunicare per raggiungere lo stesso comune obiettivo di stabilità. Questo perché, come Born, Ehrmann e Fratzscher hanno dimostrato, una dichiarazione rilasciata da un Governatore o un esponente dell'esecutivo causa un effetto sul mercato assolutamente più forte rispetto a quello ottenuto dalle regolari comunicazioni a stampa sulla stabilità finanziaria emanate dalla Banca Centrale. L'intervista o la dichiarazione a sorpresa del Governatore hanno un effetto sul mercato decisamente amplificato, ecco perché gli autori suggeriscono che i discorsi e le interviste dovrebbero essere utilizzati particolarmente durante i periodi di stress finanziario. Naturalmente, dato il loro impatto amplificato, il rischio di destabilizzazione dei mercati è molto alto e quindi interviste e conferenze stampa con i Governatori vanno utilizzate e strutturate con grande cautela, soprattutto in tempi di crisi²⁵⁸.

²⁵⁷ Meyersson P., Karlberg P.P., *A journey in communication: the case of the Sveriges Riksbank*, SNS Förlag, 2012.

²⁵⁸ Born B., Ehrmann M., Fratzscher M., *Central Bank Communication on Financial Stability*, European Central Bank Working Paper No. 1332, 2011.

CAPITOLO QUARTO

L'approccio teorico e la ricerca

4.1 La costruzione della ricerca

In questo capitolo affronteremo nel dettaglio gli aspetti relativi all'impianto teorico di riferimento, agli strumenti che si è scelto di utilizzare per l'analisi dei dati all'interno di questo lavoro e che coinvolgono gli aspetti più strategici e metodologici della nostra tesi di ricerca: obiettivi, strategie, metodi e strumenti di analisi.

Per quanto attiene agli obiettivi, questi sono orientati a rispondere alle domande relative alla coerenza interna del linguaggio usato dalle singole Banche Centrali durante i passaggi della crisi, evidenziando i vari elementi linguistici del discorso, quali indici della trasparenza e delle tattiche del racconto attivato per fronteggiare la crisi anche da un punto di vista comunicazionale. Infatti, come abbiamo visto nel capitolo precedente, la leva della comunicazione si rivela fondamentale nella campagna anticrisi messa in campo dalle Banche Centrali, in quanto il mercato attende risposte, tendenze, dati e informazioni per potere prendere delle decisioni.

L'analisi si concentra inoltre sul confronto tra il contesto culturale ed economico americano e quello europeo, che fanno riferimento ai due Istituti principali a livello mondiale. Viene trattata a parte la situazione italiana, per la specificità del contesto e per la lingua utilizzata (v. *infra*). Un altro tema che si vuole sviluppare è quello legato alla cultura aziendale che possa eventualmente trasparire dai testi sottoposti all'analisi. Per iniziare a delineare i confini della ricerca, vediamo intanto più nel dettaglio aspetti di

tipo sociologico e metodologico, facendo riferimento alla letteratura sull'argomento.

4.1.1 Riferimenti teorici e metodologici

La dicotomia tra ricerca di tipo quantitativo e ricerca di tipo qualitativo accompagna il mondo delle scienze sociali, e in generale delle scienze definite *soft*, ed è alla base di una serie di lavori critici che hanno posto spesso le scienze sociali su un piano di minore dignità scientifica rispetto a quelle *hard*²⁵⁹.

Naturalmente il dibattito metodologico parte dalle difficoltà operative di conciliare la base teorica delle scienze sociali con la scientificità dei metodi di ricerca, che vedono nella ricerca qualitativa rischi di individualismo interpretativo da parte del ricercatore ovvero nella ricerca quantitativa, in quanto circondata da un'aura di maggiore scientificità, rischi di eccessiva generalizzazione e categorizzazione dei fenomeni sociali.²⁶⁰

In generale possiamo dire che la ricerca qualitativa parte dall'osservazione diretta dei fenomeni raccogliendo principalmente i dati sul campo; il ricercatore opera quindi una sorta di estensione alla popolazione di riferimento delle tendenze osservate su un campione limitato, al fine di produrre una griglia teorica che aiuti a leggere la realtà. Induzione ed ermeneutica sono le parole chiave di tale approccio di ricerca.

Per converso la ricerca di tipo quantitativo lavora su variabili definite e individuate *a priori* in ambito teorico e mira alla standardizzazione dei

²⁵⁹ Cole S., *The hierarchy of the sciences?*, American Journal of Sociology 89, no. 1, Luglio 1983.

²⁶⁰ Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, 2007.

dati raccolti, in modo da ottenere risultati lavorabili da un punto di vista statistico-matematico e inquadrabili attraverso l'utilizzo della matrice dei dati. Standardizzazione ed analisi statistica sono le parole chiave di tale approccio di ricerca²⁶¹.

Per quanto concerne le scuole di pensiero che sono alla base delle varie teorie metodologiche, possiamo enucleare due filoni principali:

- la teoria positivista, il cui nome più eminente è quello di Émile Durkheim, che ha sviluppato i metodi di matrice quantitativa; tale scuola parte dal presupposto secondo il quale la società è un'entità quasi indipendente rispetto ai soggetti che ne fanno parte e vive di regole proprie che la rendono un prodotto del processo evolutivo storico-sociale volto alla conservazione del sistema sociale medesimo;
- la teoria interpretativista, che trova in Max Weber uno dei nomi più importanti e vede nell'analisi di tipo qualitativo il centro della propria attività di ricerca; secondo tale impostazione teorica la società è invece il risultato delle interazioni dei soggetti che ne fanno parte e che acquisiscono e attribuiscono senso dal e al corpo sociale attraverso la condivisione dei significati sociali²⁶².

Nell'ambito dei filoni di studio quantitativo della teoria positivista di Comte e Durkheim, che teorizzava la necessità di considerare i fenomeni sociali come oggetti e quindi sanciva il distacco del ricercatore dal suo oggetto di studio, si passa al cosiddetto neo-positivismo; secondo tale filone metodologico, che riprende il principio di indeterminatezza sviluppato

²⁶¹ Losito G., *La ricerca sociale sui media. Oggetti, metodi, tecniche*, Carocci editore, 2009.

²⁶² Losito G., *Sociologia. Un'introduzione alla teoria e alla ricerca sociale*, Carocci editore, 1998.

dal fisico delle particelle Heisenberg, si deve sempre considerare l'ineliminabile distorsione indotta dal ricercatore durante le fasi della ricerca, che rendono i risultati ottenuti come connotati non più da verità assoluta ma da probabilità di comportamento.

Lo studioso che attraverso i suoi lavori ha posto le basi per il passaggio delle ricerche sociali alle scienze sociali può essere individuato nella figura di Karl Lazarsfeld; concetti quali variabili, riproducibilità dell'indagine e verifica dei risultati sono alla base di una nuova teoria metodologica, secondo la quale l'analisi dei fenomeni sociali deve avvenire su una base scientifico-quantitativa.

Il post-positivismo di Popper parte invece dalla nozione di falsificazione, ovvero dalla necessità di non ottenere dati che mettano in discussione la teoria di partenza, invece di attivare la ricerca dei dati che la confermino; la base per ritenere una teoria valida e affidabile sarebbe quindi anzitutto l'assenza di elementi di confutazione, che se rinvenuti, devono poter attivare un processo di revisione generale dell'impianto teorico iniziale.

Nell'ambito dei filoni di studio di tipo più qualitativo, il *focus* si sposta sulla necessità di capire i meccanismi alla base dei fatti sociali in modo da spiegare i comportamenti dei soggetti e comprendere le ragioni che sottostanno a tali comportamenti. Ecco quindi che l'elemento di soggettività del ricercatore si riaffaccia sulla scena, ma attraverso i criteri identificati da Weber viene declinato in una serie di linee guida per indirizzare l'attività di ricerca all'interno di un processo a tappe che ne garantiscano l'oggettività. Weber identifica l'unilateralità della ricerca, quale punto di partenza dell'interesse scientifico dello studioso, per teorizzare poi la necessità di un atteggiamento valutativo verso l'oggetto di studio; è fondamentale anche identificare il cosiddetto tipo ideale, ossia identificare

un modello di fenomeno che sia astratto e quindi generale rispetto alla varietà dei fenomeni oggetto di studio²⁶³.

È con l'interazionismo simbolico sviluppato dalla Scuola di Chicago che l'attenzione si sposta dal livello macro al livello micro; vengono infatti studiati in uno spazio e in un tempo definito fenomeni sociali di portata minore, nella convinzione che lo studio di molti eventi micro possa gettar luce sui meccanismi sociali macro, quale espressioni di una cultura generale che è data dalla somma di tutti i piccoli fatti soggettivi descritti. Poiché i soggetti fin dall'infanzia vengono immersi in un ambiente sociale fatto di norme e convenzioni, sarà attraverso lo studio dei loro micro-comportamenti che si potrà capire quali siano i meccanismi di funzionamento di tali regole sociali²⁶⁴.

4.1.2 Diverse tipologie di ricerca

Come abbiamo visto la prima grande partizione nell'ambito della ricerca è quella tra ricerca quantitativa e ricerca qualitativa. Possiamo poi distinguere due altri approcci che sono in qualche maniera trasversali rispetto ai precedenti, ovvero: la ricerca teorica e quella empirica. La prima parte dall'elaborazione di una teoria basata sulla formulazione di costrutti che si fondano sulla raccolta di dati già a disposizione del ricercatore, ma che non vengono necessariamente ricercati attraverso metodi scientifici in senso stretto. La ricerca empirica invece parte dall'osservazione della realtà e mira a rispondere a determinati interrogativi posti dal ricercatore rispetto ai fenomeni osservati.

²⁶³ Losito G., *Sociologia. Un'introduzione alla teoria e alla ricerca sociale*, Carocci editore, 1998.

²⁶⁴ Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, 2007.

Poiché riteniamo che la natura della ricerca che stiamo descrivendo e la tipologia dei dati oggetto di questo studio siano compatibili con un'indagine di tipo empirico, facciamo ora un più ampio riferimento alle 5 fasi che caratterizzano tali tipi di ricerca²⁶⁵, che poi andremo a declinare rispetto alla nostra indagine:

1) il disegno della ricerca

è fondamentale definire in prima battuta gli obiettivi che sono alla base del progetto, nonché delineare le linee guida del progetto stesso di ricerca ed esporre gli strumenti e le tecniche di lavoro che si intendono utilizzare durante il percorso di studio;

2) la costruzione della base empirica

in questa fase il ricercatore va a delineare le modalità con cui intende portare avanti la ricerca, definendo quante e quali risorse mettere a disposizione, identificando il campione oggetto di studio rispetto alle fonti disponibili, delimitando la ricerca da un punto di vista spaziale e temporale;

3) l'organizzazione dei dati

si definiscono i criteri secondo cui i dati vengono organizzati e si attuano le attività necessarie al trattamento della base dati secondo le finalità della ricerca individuate nel punto precedente;

4) l'analisi dei dati

questa è forse la fase più delicata e determinante per una ricerca empirica, in quanto in questa fase avviene il vero e proprio collegamento tra i dati riscontrati sul campo e gli scopi del lavoro del ricercatore delineati nel primo punto: è sulla validità ed efficacia dei dati ottenuti che gli obiettivi della ricerca possono trovare un riscontro oggettivo;

²⁶⁵ Losito G., *La ricerca sociale sui media. Oggetti, metodi, tecniche*, Carocci editore, 2009.

5) l'esposizione dei risultati ottenuti

nell fase finale vengono quindi esposti i risultati ottenuti, individuate criticità procedurali e spiegati eventuali interrogativi rimasti aperti che consentano lo sviluppo di nuove direzioni di ricerca²⁶⁶.

Ora andiamo a definire meglio le caratteristiche tipiche della ricerca qualitativa e di quella quantitativa, al fine di individuare il modello migliore da seguire nella conduzione del presente lavoro di ricerca e attingere agli elementi che riteniamo più adatti allo svolgimento di questa tesi.

La ricerca qualitativa risulta meno strutturata nel suo svolgimento procedurale e lascia uno spazio maggiore all'elemento soggettivo del ricercatore, che pure deve muoversi secondo un criterio di oggettività scientifica individuato nella chiarezza e definizione della procedure di ricerca. La mancanza di una standardizzazione nell'analisi della base dati, che porta con sé il fatto che non venga utilizzata una matrice dei dati tipica della ricerca quantitativa, porta questi modelli a presentare spesso l'impossibilità di disporre di una base di dati empirica che sia verificabile in qualsiasi momento, in quanto frutto dell'osservazione dei fenomeni studiati da parte del ricercatore nell'*hic et nunc* del momento di osservazione.

Vi sono varie tecniche di ricerca qualitativa che riguardano principalmente l'osservazione attraverso l'interazione diretta con i soggetti, la somministrazione di questionari (a loro volta distinguibili in interviste di tipo quantitativo - generalmente a domande chiuse - o di tipo qualitativo), l'analisi testuale operata su prodotti di scrittura di qualsiasi natura, nonché l'analisi di prodotti culturali umani, quali film, opere d'arte e oggetti funzionali.

²⁶⁶ Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, 2007.

A seconda del livello di presenza del ricercatore nel processo di osservazione empirica, si possono distinguere tre tipologie di osservazione: quella partecipante (la più intrusiva), quella effettuata in laboratorio (mediamente intrusiva) e quella cosiddetta naturalistica (livello di intrusione 0). Tali tipologie possono amplificare o limitare il cosiddetto effetto Hawthorne, ossia quel fenomeno secondo il quale la tendenza dei soggetti a tenere o non tenere un dato comportamento dipende dal loro grado di consapevolezza dell'essere osservati dal ricercatore; tali effetti distorsivi vanno quindi tenuti in considerazione a seconda del tipo di osservazione che viene messa in atto, in modo da contenere fenomeni di alterazione sui dati ottenuti²⁶⁷.

Per quanto riguarda invece la ricerca quantitativa possiamo dire che in questo ambito le procedure e le tappe di ricerca definite all'inizio dell'attività di studio rispondono a criteri che sono stati individuati, codificati e dunque accettati in forma condivisa dalla comunità scientifica.

Gli elementi che caratterizzano tale tipo di ricerca sono identificabili nelle seguenti parole chiave:

- la formulazione di ipotesi, che partono dalla rilevazione empirica e costituiscono il presupposto di partenza per una formulazione teorica successiva;
- il controllo sui dati, che viene garantito dalla pubblicità data alla ricerca e quindi dalla sua riproducibilità ad opera di altri ricercatori (i quali utilizzando le stesse procedure standard devono poter ottenere gli stessi risultati);
- la cumulabilità del sapere scientifico, in quanto una ricerca aggiunge

²⁶⁷ Losito G., Sociologia. Un'introduzione alla teoria e alla ricerca sociale, Carocci editore, 1998.

nuova conoscenza che consente di essere un mattone per un successivo avanzamento scientifico di ulteriori ricerche;

- l'elaborazione di una teoria, che prende origine dai risultati ottenuti e che consente la formalizzazione di regole generali che si astraggono dalla realtà empirica osservata ma che spiegano l'universo dei comportamenti; la teoria deve essere appunto generale e in quanto tale deve consentire la previsione dei comportamenti futuri dei fenomeni.

In questo tipo di analisi bisogna tener conto di elementi metodologici e procedurali ben codificati, che vanno identificati nel corso della ricerca, quali:

- l'individuazione di un criterio di classificazione (ogni fenomeno può presentarsi in diversi stati e i soggetti studiati devono quindi poter essere assegnati a una categoria di riferimento secondo il loro stato fenomenologico; ogni categoria deve risultare esaustiva, ed esclusiva secondo un criterio unico);
- l'individuazione dei concetti ovvero dei significati che si intendono mettere in evidenza durante la ricerca (i concetti vanno declinati ed esplicitati verbalmente al fine di chiarire i termini della ricerca rispetto al contesto sociale di riferimento);
- l'individuazione della cosiddetta definizione operativa, ossia la costruzione di una griglia di riferimento (tale griglia consente di identificare le proprietà dell'oggetto di studio, traducendole nelle variabili che vengono misurate durante le fasi operative della ricerca);
- l'individuazione delle variabili, cioè delle proprietà che scaturiscono dopo il processo di operativizzazione appena descritto (alcune proprietà infatti dopo tale processo potrebbero risultare invariate e quindi essere definite

- come costanti e pertanto non interessanti rispetto alla definizione operativa);
- l'attività di campionamento, ossia i criteri e i metodi di selezione del campione di riferimento (che servirà quale oggetto di studio per estendere poi il risultato all'universo della popolazione cui il campione appartiene);
 - l'identificazione degli errori di campionamento e di rilevazione;
 - l'identificazione del tipo di campione (probabilistico o non probabilistico)²⁶⁸.

4.1.3 L'impostazione e le tappe della ricerca

Poiché come sottolinea Losito un'impostazione teorica non esclude aprioristicamente l'altra²⁶⁹, nel presente lavoro intendiamo usare un approccio multidisciplinare, utilizzando una tecnica mista che combini elementi di ricerca quantitativa, come quella che effettueremo sui lemmi attraverso l'analisi delle occorrenze per identificare le parole della crisi, ed elementi di ricerca di tipo qualitativo, come ad esempio quelli legati all'analisi delle concordanze per isolare i lemmi legati al contesto socioculturale di riferimento (europeo e americano).

Infine si procederà con l'osservazione dei fenomeni di stampo più organizzazionale-aziendale, che emergeranno dalla lettura dei comunicati stampa, secondo un criterio più qualitativo; il tutto all'interno di un processo di ricerca empirico che intende combinare analisi testuale assistita al computer e osservazione diretta del ricercatore sui testi di riferimento.

²⁶⁸ Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, 2007.

²⁶⁹ Losito G., *Sociologia. Un'introduzione alla teoria e alla ricerca sociale*, Carocci editore, 1998.

Nel nostro percorso di ricerca quindi ci rifaremo alle tappe già presentate più tipiche dell'approccio empirico, che possiamo declinare come segue:

1) il disegno della ricerca

OBIETTIVI

- identificare le parole chiave utilizzate dagli Istituti Centrali degli Stati Uniti, della zona euro e del contesto nazionale, nei comunicati stampa emanati durante la crisi 2007-2012. Le parole chiave ci possono fornire un terreno semantico di riferimento per delineare le modalità di racconto della crisi da parte delle Banche Centrali;
- confrontare i testi presi in esame, al fine di evidenziare differenze semantiche e retoriche della zona Usa *versus* zona euro, che rivelino anche differenze nella strategia comunicativa utilizzata. Dall'osservazione del confronto si cercherà di mettere in evidenza eventuali elementi che derivino dal contesto socio-culturale di riferimento dei due mondi occidentali: americano/anglosassone ed europeo;
- individuare nei testi analizzati elementi linguistici che rivelino la cultura aziendale e organizzazionale degli Istituti Centrali presi in esame. Ogni atto comunicativo è infatti espressione di un linguaggio e di una cultura che ne sono alla base; l'organizzazione e la cultura aziendale delle varie BC in esame possono trasparire quindi dal comunicato stampa nelle parole e nelle intenzioni utilizzate.

LINEE GUIDA DEL PROGETTO DI RICERCA

- le linee guida del presente lavoro si muovono su un terreno multidisciplinare, che combina tematiche e teorie economiche,

comunicazionali e sociolinguistiche; da un punto di vista teorico si fa riferimento ad un'analisi di tipo empirico, che utilizza approcci e strumenti quali-quantitativi. Partendo dai dati raccolti e analizzati attraverso le tecniche di seguito descritte, il lavoro mira a delineare nel contesto socio-economico di riferimento i diversi approcci comunicativi alla crisi economico-finanziaria da parte delle 3 Banche Centrali prese in esame.

STRUMENTI E TECNICHE DI LAVORO

- gli strumenti che si intendono utilizzare sono i *software* di analisi testuale che verranno presentati nei paragrafi successivi; in particolare, come descritto in seguito, si è scelto di lavorare con T-LAB (strumento quantitativo) per la parte di analisi lessicometrica, Word Tree (strumento quali-quantitativo), per l'analisi delle concordanze, e WordClouds (strumento quali-quantitativo), per una creativa ed efficace rappresentazione grafica dei risultati. In fase di presentazione dei risultati finali si intende utilizzare la griglia di riferimento dell'analisi retorica del testo, per compendiare i dati ottenuti dall'analisi computer assistita con una visione d'insieme di tipo qualitativo. Successivamente a questa, viene presentata una griglia di riferimento teorica per l'analisi del testo, che interpreta le intenzioni comunicative e i contenuti ritrovati nei comunicati stampa secondo il punto di vista delle teorie dell'organizzazione;
- le tecniche di lavoro sono di tipo empirico e si basano su una prima fase di definizione del campione, su fasi successive di analisi vera e propria (attraverso i summenzionati *software*), nonché di una fase finale deduttiva in cui si possono tracciare i confini delle strategie comunicative degli Enti analizzati, così come emergono dall'osservazione empirica dei risultati ottenuti.

2) la costruzione della base empirica

MODALITÀ

- la costruzione della base empirica parte dall'individuazione delle fonti primarie da cui attingiamo i comunicati stampa in oggetto: dai siti internet di Federal Reserve, Banca Centrale Europea e Banca d'Italia andiamo a reperire tutti i comunicati stampa emanati e pubblicati dagli Enti in questione.

RISORSE

- la ricerca non necessita di grandi risorse economiche né in termini di persone coinvolte, né dal lato del *team* di ricerca, né dal fatto di dover reclutare soggetti da intervistare per la ricerca, in quanto il nostro campione non è fatto da interviste ma da "oggetti" testuali. Le risorse necessarie sono quindi di tipo prevalentemente informatico: accesso a Internet, disponibilità dei *software* di analisi testuale e dei programmi di elaborazione dati.

DEFINIZIONE DEL CAMPIONE

- come vedremo in seguito più nel dettaglio, il campione viene estrapolato dal totale dei comunicati stampa messi in rete da ciascuna BC. Dopo la lettura dei *press release*, è possibile operare una scrematura per argomento isolando i comunicati che trattano il tema della crisi e tralasciando quelli che si collocano su un piano tematico differente.

LIMITI SPAZIO-TEMPORALI

- il campione viene limitato in ambito geografico/autorale (comunicati stampa della Federal Reserve per il contesto americano, della Banca

Centrale Europea per la zona euro, e di Bankitalia per il nostro contesto nazionale), nonché da un punto di vista temporale (gli anni presi in considerazione vanno dal 2007 al 2012, in modo da coprire le varie fasi della crisi economico-finanziaria, dalla sua insorgenza, alla fase acuta, fino alla normalizzazione). Gli anni vengono accorpati in bienni, in quanto in tal modo otteniamo archi temporali più esplicativi rispetto alle varie tappe della crisi (parabola ascendente, fase acuta e inversione del *trend*, parabola discendente); inoltre possiamo ottenere un campione numerico più rappresentativo (totale dei comunicati stampa sul tema crisi per biennio) e possiamo rendere più agevole l'analisi e la lettura dei risultati, in quanto i dati vengono suddivisi in 3 classi anziché 6.

3) l'organizzazione dei dati

- i comunicati stampa, una volta organizzati per *cluster* di riferimento, suddivisi cioè per Ente emittente e per biennio, vengono accorpati in un unico *corpus* testuale per *cluster*: tale materiale "unificato" costituisce la base di lavoro su cui si concentra l'analisi del testo. In sostanza andiamo a creare un *corpus* unico per ogni Istituto e per ogni biennio identificato, *corpus* che viene quindi sottoposto all'analisi testuale.

4) l'analisi dei dati

- in questa fase andiamo a operare l'analisi del testo con l'ausilio dei *software* di riferimento. I risultati ottenuti vengono isolati e analizzati sul piano empirico per rispondere alle domande poste in sede di ipotesi iniziali, ovvero: quali le parole della crisi per i vari Istituti, quali le differenze che emergono e quanto queste siano dovute al contesto socio-culturale, quali indizi sulla cultura organizzativa degli Enti ci vengono trasmessi.

5) l'esposizione dei risultati ottenuti

- al termine dell'analisi andiamo ad esporre i risultati ottenuti, secondo le 3 dimensioni identificate all'inizio del percorso, declinandole attraverso le griglie di riferimento dell'analisi testuale computer assistita, della retorica del testo e delle teorie organizzazionali, per supportare le evidenze quantitative ottenute e inserirle in un quadro generale di riferimento di tipo empirico qualitativo;
- infine vengono individuati interrogativi su eventuali progetti futuri di ricerca, nonché nuovi filoni utili allo sviluppo del presente lavoro verso direzioni di studio che possano confermare i risultati qui presentati.

4.2 La strategia operativa della ricerca

4.2.1 I fenomeni analizzati

Il *focus* della ricerca si muove entro il seguente binario: da un lato abbiamo il tema "crisi" trattato all'interno dei comunicati stampa prodotti dagli Istituti Centrali durante il periodo di osservazione, e dall'altro il tema della differenza di impostazione culturale e ambientale tra l'approccio europeo e quello americano, nonché di cultura aziendale.

Il primo aspetto viene declinato individuando innanzitutto quelle che possiamo definire *milestones*, ossia le tappe fondamentali della crisi e i passaggi critici attraverso l'identificazione di archi temporali coerenti e omogenei per tipologia tematica, il tutto attraverso una preliminare definizione del periodo di riferimento oggetto della ricerca.

Per quanto riguarda il tema dell'analisi delle differenze tra il mondo culturale economico americano ed europeo, è necessario comparare tutti i

testi presi in esame nella medesima lingua (l'inglese); in questo modo sarà possibile evitare errori dovuti a traduzioni non perfette e a processi di semplificazione o alterazione delle intenzioni comunicative degli autori, in quanto i termini usati nelle diverse lingue naturalmente differiscono anche per sfumature semantiche ed effetto comunicativo indotto.

La possibilità di accedere a vaste collezioni documentali, quali le raccolte dei comunicati stampa generati dalle organizzazioni, consente di sviluppare un'attività di ricerca su ampia scala grazie anche all'utilizzo di *software* dedicati all'analisi testuale. I linguaggi utilizzati dalle Istituzioni possono aprire uno squarcio sulla filosofia aziendale e sull'impostazione di comunicazione, nonché sulle strategie e sui comportamenti organizzativi sottostanti.

Non dobbiamo dimenticare che, data l'importanza dei soggetti in esame, il loro modo di comunicare ha un impatto non indifferente su altri soggetti economici, politici e sociali all'interno dei gruppi di riferimento, e che maggiormente in periodi di crisi le comunicazioni a stampa delle Banche Centrali sono oggetto della massima attenzione da parte della pubblica opinione.

Sarà interessante anche osservare come l'uso del linguaggio tecnico, e a volte ridondante e formale di un'Istituzione, possa o non possa condizionare la veicolazione del contenuto intrinseco di un messaggio tipico della comunicazione istituzionale²⁷⁰. Infatti il testo può non solo essere considerato più o meno autorevole per la fonte da cui proviene, ma naturalmente anche per il tipo di linguaggio formale o informale utilizzato. Il registro linguistico impiegato diviene pertanto una sorta di firma costante dell'organizzazione, del suo approccio più o meno trasparente rispetto alle

²⁷⁰ Irvine J.T., *Formality and informality in communicative events*, American Anthropologist, 1979.

intenzioni di comunicazione a terzi, e ne rappresenta la cartina tornasole più interessante, quale espressione della cultura dell'organizzazione e della sua proiezione verso l'esterno²⁷¹.

Pertanto se riassumiamo le 3 tipologie di fenomeni che andiamo ad analizzare in questo lavoro di ricerca, possiamo individuare le seguenti categorie:

- le parole della crisi;
- le differenze tra il contesto socio-economico europeo e quello americano;
- la cultura organizzativa che traspare dal linguaggio usato.

Come abbiamo visto, utilizzeremo il comunicato stampa quale oggetto di studio; i *press release*, come illustrato nel capitolo sulla comunicazione istituzionale, rappresentano per gli Istituti la forma di comunicazione principale in cui essi si espongono verso l'esterno. Attraverso l'uso di un linguaggio ponderato, meditato e accorto, gli Enti sono consapevoli dell'impatto che le loro dichiarazioni hanno sulla società e sull'economia nazionali e internazionali; pertanto riteniamo che lo strumento "comunicato stampa" costituisca l'elemento più interessante e più completo per rappresentare al meglio la voce autentica delle Istituzioni.

4.2.2 Metodi e azioni

Il primo passaggio operativo, utile a contestualizzare l'arco temporale di riferimento dei fenomeni che andiamo a studiare, consiste nell'individuare quelle che abbiamo definito le *milestones* della crisi. Per fare ciò dobbiamo innanzitutto circoscrivere il periodo di osservazione dei

²⁷¹ Alvesson M., Kärreman D., *Varieties of discourse: on the study of organizations through discourse analysis*, Human Relations, 2000.

comunicati stampa, in modo che aderiscano il più possibile alle varie fasi della crisi. Pertanto limitiamo l'analisi a una finestra temporale di 6 anni, ovvero gli anni che vanno dal 2007 al 2012; le ragioni di questa scelta risiedono nel fatto che le maggiori fonti in letteratura identificano l'inizio della fase di attenzione e diffusione della crisi nel biennio 2007-2008, la fase acuta di sviluppo della crisi nel 2009 con una normalizzazione nel 2010 e infine la coda della crisi, con le sue conseguenze, dal 2011 in poi²⁷².

Riassumendo qui i passaggi della crisi, possiamo quindi accostare ad ogni anno gli eventi più salienti secondo la seguente suddivisione temporale:

- 2007: crisi dei mutui *sub-prime* e crollo del mercato immobiliare
- 2008: fallimento di Lehmann Brothers e altri, salvataggi e panico in borsa
- 2009: la crisi finanziaria diventa economica e si allarga su scala globale
- 2010: gli Usa escono dalla recessione
- 2011: la crisi dei debiti sovrani in Europa
- 2012: la stabilizzazione.

Il secondo passaggio consiste nell'individuazione delle fonti. La raccolta dei comunicati stampa rilasciati è avvenuta attingendo direttamente alle fonti istituzionali primarie degli Istituti Centrali²⁷³, in modo da garantire la massima autenticità e autorevolezza della fonte e

²⁷² Kotz D. M., *The rise and fall of neoliberal capitalism*, Harvard University Press, 2015.

²⁷³ www.federalreserve.gov, www.ecb.europa.eu, www.bancaditalia.it

mantenere un grado di alterazione zero del testo oggetto di osservazione.

I comunicati stampa rilevati sui siti Internet istituzionali delle BC in esame costituiscono quindi la materia prima di riferimento su cui andiamo a operare le varie analisi. Per quanto riguarda la lingua in cui i comunicati oggetto dell'analisi sono stati rilasciati, la Federal Reserve emette i comunicati in lingua inglese; una considerazione a margine riguarda il sito Internet, del quale ci si sarebbe aspettati una versione in spagnolo, seconda lingua parlata negli Stati Uniti e ormai diffusissima a tutti i livelli.

La Banca Centrale Europea fornisce invece un sito Internet in 23 lingue, ovvero tutte le lingue dei Paesi aderenti all'euro; tuttavia la sezione dedicata ai *media* offre la raccolta generale dei *press release* solo in lingua inglese con la possibilità di fornire i comunicati stampa in altre lingue solo se questi riguardano per argomento o portata geografica uno dei Paesi membri.

La Banca d'Italia infine presenta il sito Internet e i comunicati stampa sia in italiano che in inglese, ma il numero dei comunicati offerti nelle due lingue non coincide assolutamente: solo una minima parte dei comunicati viene offerta in lingua inglese, mentre la stragrande maggioranza dei *press release* disponibili è pubblicata solo in italiano.

4.2.3 La selezione del campione

Vediamo dunque nel dettaglio quanti sono i comunicati stampa che costituiscono la nostra fonte suddivisi per anno di riferimento, secondo la scansione temporale delle tappe della crisi descritta in precedenza; nella tabella seguente riportiamo il numero totale dei comunicati stampa pubblicati per ognuno degli anni di riferimento:

- Tabella 4.1 -

Distribuzione dei comunicati stampa online divisi per anno

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Fed	191	342	403	399	239	209
BCE	103	118	85	103	107	103
BDI (en)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	30	30
BDI (ita)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	249	226

Come si nota dalla Tabella 4.1, il numero dei comunicati stampa emessi dalla Federal Reserve è decisamente superiore rispetto a quello dei *press release* emanati dalla Banca Centrale Europea. Per quanto riguarda la Banca d'Italia invece abbiamo un numero rilevante di comunicati in italiano per il 2011 e 2012, mentre la diffusione dei comunicati in inglese è decisamente inferiore; un altro problema riguarda l'indisponibilità in rete dei comunicati per gli anni precedenti.

Nell'ambito della metodologia della ricerca sociale, è stato sottolineato da vari autori come sia molto importante tenere in considerazione i vari aspetti legati alla validità statistica dei dati. Il primo fattore riguarda innanzitutto l'omogeneità dei dati presi in esame, quale caratteristica fondamentale per consentire la loro confrontabilità; dati disomogenei non possono essere confrontati in maniera attendibile e rischiano di minare l'attendibilità della ricerca. In secondo luogo la loro numerosità rispetto all'universo di riferimento, che deve essere tale da garantire un'ampiezza sufficiente del campione in modo da conferire al dato finale un buon livello di accuratezza e credibilità²⁷⁴.

²⁷⁴ Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, 2007.

Per questi motivi, considerata la disomogeneità dei dati disponibili con riguardo alla Banca d'Italia, che come abbiamo visto non fornisce *on-line* i comunicati stampa antecedenti il 2011, né offre una copertura sufficiente della versione inglese dei comunicati diffusi invece in italiano, si è valutato di effettuare l'analisi comparativa solo sui *corpora* desunti dai comunicati della Federal Reserve e della Banca Centrale Europea. Il caso Banca d'Italia viene quindi trattato a parte, sia per la disomogeneità del dato, che non può essere comparato per motivi statistici e linguistici, sia per la diversità del ruolo istituzionale svolto: l'Autorità in esame infatti, essendo una Banca Centrale Nazionale, risponde sì alle sollecitazioni dei mercati attraverso strumenti di politica economica decisi nel contesto comune europeo, ma al tempo stesso assume atti e decisioni legati alla supervisione bancaria nazionale che hanno pertanto effetto in un ambito geografico e di governo più limitato.

A supporto della scelta di scorporare l'analisi dei comunicati di Banca d'Italia vanno quindi considerati vari fattori, derivanti sia dal tipo di *corpus* testuale da esaminare sia da elementi legati al contesto extratestuale che possiamo elencare di seguito:

- vi è un problema di annate non disponibili *on-line*, cui potremmo ovviare reperendo i comunicati stampa originali direttamente alla fonte, ma...;
- avremmo accesso a comunicati solo in italiano, in quanto come si evince viene offerta in inglese solo una minima parte del *corpus* (l'opzione in inglese è relativamente recente);
- come evidenziato in precedenza, effettuare operazioni di traduzione del testo può risultare una scelta controproducente in quanto vi è il rischio di alterare il significato primo dell'emittente e di condizionare le intenzioni di senso del testo attraverso l'uso di determinati lemmi, il che potrebbe

minare l'affidabilità e la trasparenza dei risultati ottenuti²⁷⁵;

- infine, vanno considerati fattori di natura contestuale: i diversi compiti che le BCN (Banche Centrali Nazionali) assolvono nell'ambito del sistema europeo rispetto alla BCE pongono la Banca d'Italia su un piano funzionale differente rispetto alle altre due Istituzioni in esame. Anche se vi sono naturalmente forti interrelazioni e interdipendenze, il contesto in cui le BCN operano investe prerogative più limitate rispetto alle competenze della BCE, cosa che rende molto più comparabili per compiti e caratteristiche, seppur con le dovute differenze, la BCE e la Fed.

Concludendo, onde evitare un'eccessiva arbitrarietà che potrebbe minare i risultati ottenuti, concentriamo l'analisi comparativa su Fed e BCE, rimandando a un secondo momento l'analisi sulla Banca d'Italia come *corpus a sé stante*.

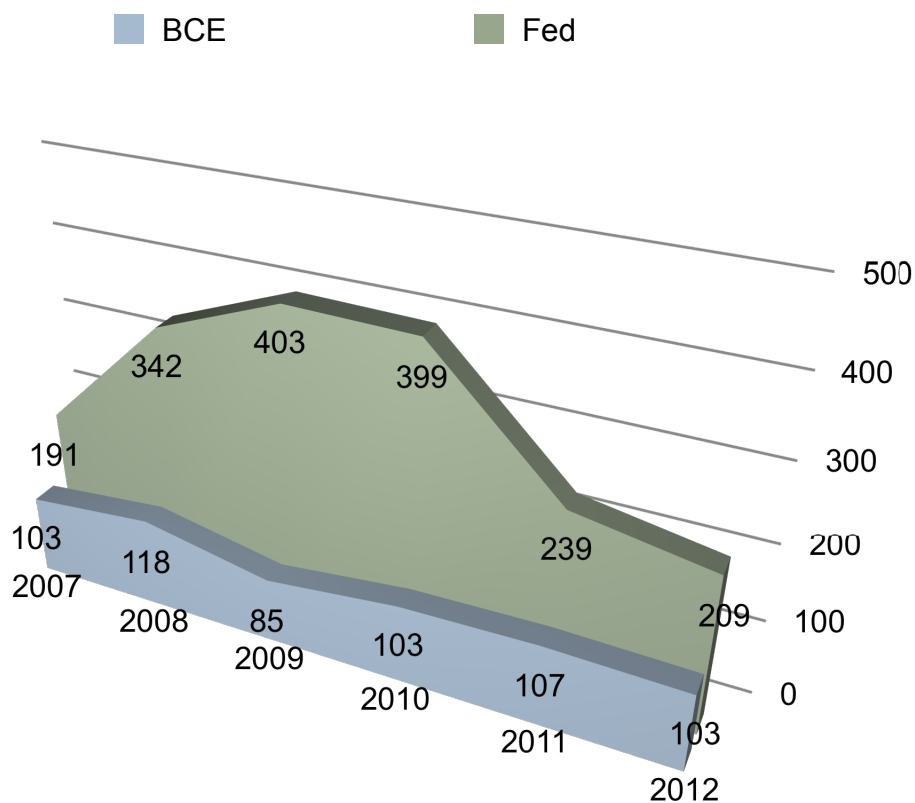
Ora, se andiamo a collocare in un grafico i diversi anni messi in evidenza possiamo misurare la "temperatura" della risposta alla crisi in relazione agli eventi che l'hanno caratterizzata nelle varie fasi sopra descritte, ragionando per lo meno in termini di numero dei comunicati emessi dalle due Banche Centrali in esame.

²⁷⁵ Nel tradurre un testo le aree critiche di cui bisogna tener conto in entrambe le lingue sono ascrivibili alle seguenti categorie: problemi di tipo semantico-lessicale (ovvero il rischio di un'errata interpretazione del significato autentico), di natura grammaticale (riferiti ad esempio ai tempi verbali o al genere), di tipo sintattico (legati dunque alla costruzione delle frasi), di natura retorica (indotti dall'uso di determinate figure retoriche), di tipo pragmatico (legati alle intenzioni del discorso e alle forme di cortesia provenienti dal contesto esterno al discorso), di natura culturale (connotazioni legate a usi e costumi locali difficilmente replicabili).

Da: Baker M., *In other words: a coursebook on translation*, Routledge, 1992.

- Grafico 4.1 -

Andamento temporale del totale comunicati stampa per Istituto



Come si evince dal Grafico 4.1, che mette in evidenza il totale dei comunicati stampa rilasciati dalle Istituzioni in esame (Fed e BCE) per ognuno dei 6 anni di riferimento, notiamo come vi sia un incremento nel numero totale dei comunicati stampa emanati dalla Fed, mentre in ambito BCE troviamo un sostanziale mantenimento dei livelli quantitativi in comunicazione. Tale primo indicatore ci suggerisce una maggiore attività di comunicazione pianificata dalla Banca Centrale americana, non solo in quanto la crisi si è sviluppata partendo dagli Stati Uniti, ma anche in quanto la tipologia di risposta e di flessibilità delle due Istituzioni è molto diversa. Come abbiamo visto in precedenza, la Fed risulta essere un

sistema più flessibile e incline al pragmatismo tipico della mentalità anglosassone, per cultura e retaggio storico, mentre la BCE risponde ai meccanismi eurocratici che si sono sviluppati sul calco dei sistemi di governo europeo-continentali in seno alle Istituzioni dell'Unione.

All'interno di ciascun anno di riferimento, bisogna poi effettuare una distinzione isolando dal totale i comunicati stampa inerenti la crisi o che riguardavano misure di intervento o di regolamentazione dei mercati emanate delle Autorità a contenimento o contrasto degli effetti della crisi. Il criterio utilizzato per la selezione dei *press release* è stato di tipo qualitativo, in quanto è risultato piuttosto immediato valutare se un comunicato stampa avesse per oggetto la crisi oppure no. Dalla lettura integrale del testo, nonché dalla guida fornita dal titolo che gli Uffici Comunicazione hanno accostato al comunicato stesso, si può evincere chiaramente se il piano semantico in questione riguarda il tema "crisi" e isolare il comunicato stampa come utile alla nostra ricerca.

A seguito di questo processo di scrematura, otteniamo vari numeri di *press release* presi in esame che risultano essere incentrati sul tema "crisi" e che evidenziamo di seguito per ogni anno di riferimento:

- Tabella 4.2 -

Distribuzione dei comunicati stampa sulla crisi divisi per anno

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Fed	21	20	32	29	31	29
BCE	7	21	20	37	38	26

I comunicati stampa, il cui totale per anno è raffigurato nella Tabella 4.2, costituiscono pertanto la nostra base dati quale campione di riferimento su cui andremo ad effettuare le analisi del testo.

4.2.4 La classificazione dei dati

Si è deciso di accorpare gli anni in bienni, per una serie di motivi, già anticipati in precedenza, che possiamo qui esplicitare meglio. La prima ragione consiste nell'osservazione del fenomeno crisi lungo il piano dello sviluppo temporale, che si articola secondo la classica forma a parabola: fase ascendente, fase acuta e inversione del *trend*, fase discendente. Le *milestones* identificate, seppur chiariscono i vari passaggi del fenomeno anno per anno in modo più dettagliato, in realtà non rendono in maniera efficace tale sviluppo temporale, che risulta inoltre in termini esplicativi decisamente più interessante. Infatti, non solo in tal modo otteniamo archi temporali più significativi rispetto alle varie tappe della crisi, ma possiamo anche rendere più omogeneo da un punto di vista numerico il trattamento di un campione più rappresentativo (dato dal totale dei comunicati stampa sul tema crisi per biennio); con questa scelta ad esempio andiamo a evitare che il *corpus* della BCE al primo anno (7 comunicati) venga messo a confronto con quello della Fed (21 comunicati: ovvero 3 volte tanto), mentre il dato sul biennio (28 comunicati BCE *versus* 41 comunicati Fed) risulta più accettabile.

Infine possiamo rendere più agevole l'analisi e la lettura dei risultati, in quanto i dati vengono suddivisi in 3 classi anziché 6 e sia in fase di ricerca (analisi dei *corpora*) sia in fase di presentazione finale dei risultati ottenuti il nostro sistema di *cluster* risulta molto più agile ed efficace.

Passiamo dunque a raggruppare i vari anni secondo il seguente modello: fase ascendente, picco centrale - svolta, fase discendente. Suddividendo le varie fasi biennio per biennio, otteniamo 3 periodi: ogni biennio costituisce un periodo di riferimento che descrive in maniera piuttosto omogenea l'arco temporale in esame e conferisce maggiore dignità numerica ai *corpora* di testo presi in esame. Ogni *corpus* è quindi costituito da un testo unico, ottenuto giustapponendo i vari testi dei comunicati stampa emanati da ciascuna Autorità nel biennio di riferimento; il totale numerico ci dà un'idea di quanti comunicati stampa vanno a formare il *corpus* per ogni biennio, ovvero il testo che verrà sottoposto all'analisi automatica dei *software* descritti e individuati in seguito.

Andiamo a vedere quindi come si distribuiscono i due gruppi di fonti in esame (Fed e BCE) suddivisi nei tre periodi di riferimento come indicato nella tabella seguente, in cui troviamo i *press release* emanati per ciascun biennio:

- Tabella 4.3 -

Distribuzione dei comunicati stampa per biennio
(oggetto: crisi vs. totale dei comunicati emessi)

	2007-2008: sviluppo e diffusione della crisi	2009-2010: fase acuta e segnali di ripresa	2011-2012: debiti sovrani e stabilizzazione
Fed crisi	41	61	60
BCE crisi	28	57	64
Fed tot	533	802	448
BCE tot	221	188	210

Ciò che salta subito agli occhi osservando la Tabella 4.3 è la differenza numerica nella quantità di comunicati stampa emessi sul tema crisi tra il primo e il secondo biennio, a conferma che gli effetti del fenomeno sono in pieno svolgimento nella fase acuta e vengono gestiti e affrontati dalla comunicazione istituzionale in maniera piuttosto importante rispetto alla frequenza dei comunicati emessi.

In particolare vale la pena di isolare i comunicati emanati dalla Banca Centrale Europea nel primo biennio e osservare come nel primo anno, il 2007, troviamo 7 comunicati e nel secondo 21, mentre per la Federal Reserve il numero è sostanzialmente uguale (21 nel primo anno e 20 nel secondo). Tale indicatore ci dà la conferma che gli effetti della crisi siano arrivati in Europa con un anno di ritardo, a differenza degli Stati Uniti che invece si sono trovati in prima linea fin dal 2007 a parlare di crisi finanziaria. Dal 2008 in poi il numero dei comunicati emessi sul tema crisi è infatti abbastanza coerente e omogeneo per entrambi i *corpora* e ciò denota un maggiore coinvolgimento di entrambi gli Istituti nel fronteggiare l'emergenza anche da un punto di vista comunicazionale; infatti è appena dal finire del 2008 e ancor di più dal 2009 che anche la BCE si trova a dover fronteggiare l'emergenza "crisi" in forma diretta.

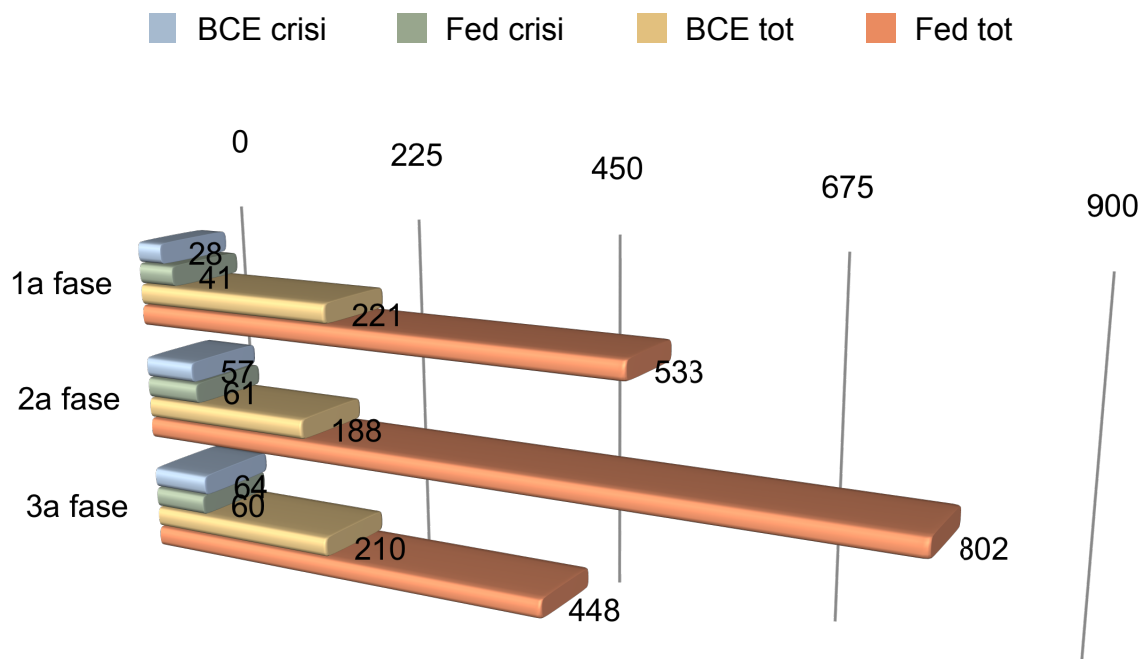
Possiamo quindi effettuare un'analisi sui dati a disposizione, riprendendo le tabelle precedenti e incrociando i valori nei seguenti grafici: il primo riferito alla composizione e al "peso" dei *corpora* rispetto al totale dei comunicati; il secondo riferito alle variazioni in percentuale sul numero dei *press release* osservati.

Partiamo con la prima raffigurazione rappresentata nel Grafico 4.2 che mette in evidenza l'andamento del numero di comunicati stampa per ognuna delle 3 fasi individuate (bienni di riferimento), sia nel loro totale sia nello specifico campo semantico della crisi.

- Grafico 4.2 -

Distribuzione dei comunicati stampa per fase della crisi

(oggetto: crisi vs. totale dei comunicati emessi)



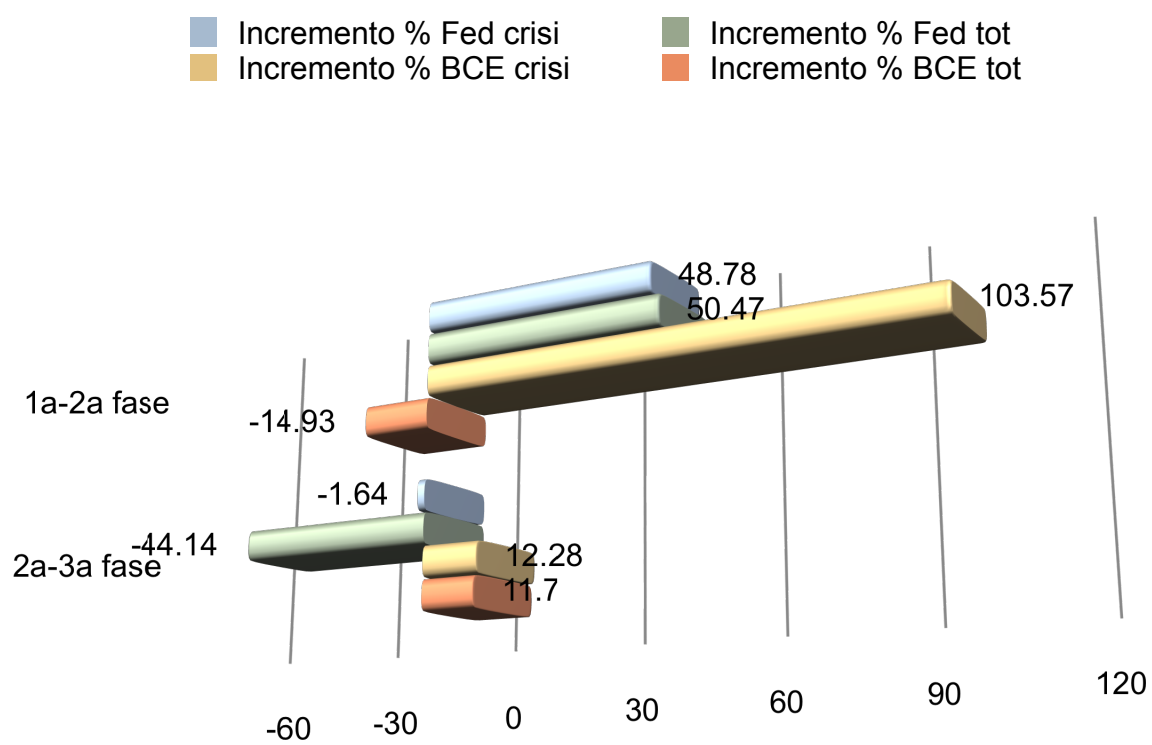
Con questa rappresentazione notiamo graficamente come nella fase acuta della crisi la Fed abbia raddoppiato i suoi sforzi di comunicazione a 360 gradi, non solo nell'ambito dei comunicati inerenti il campo semantico "crisi" ma in tutti gli ambiti di sua competenza. Il ruolo dell'Istituto interpretato durante la crisi viene quindi a mostrare il massimo interventismo possibile in tutti i settori di influenza istituzionale, in uno sforzo comunicativo senza precedenti volto probabilmente a far vedere ai mercati che la Fed è presente nel governo dell'economia.

La BCE d'altro canto, seppur vede anch'essa raddoppiati gli interventi di comunicazione nel settore "crisi", tende a mantenere gli stessi livelli di sobrietà e riserbo che caratterizzano lo stile di comunicazione europeo-continentale, evitando di cambiare la frequenza con cui emana i

press release, probabilmente per non turbare ulteriormente i mercati già nervosi per la situazione di crisi e non mostrare o ingenerare panico negli investitori. Due semplici indicatori che sono però interessanti per definire due stili, due culture, due approcci differenti alla comunicazione istituzionale. Il Grafico 4.3 invece rappresenta l'incremento percentuale tra i bienni nel numero dei comunicati stampa totali e di quelli sulla crisi suddivisi per Istituzione di riferimento:

- Grafico 4.3 -

Incremento percentuale dei comunicati stampa per fase della crisi
(oggetto: crisi vs. totale dei comunicati emessi)



Da questo ulteriore grafico possiamo notare come nel passaggio tra la prima e la seconda fase ci sia stata una fortissima impennata nel

numero di comunicati emanati sulla crisi per quanto riguarda la BCE, mentre quello della Fed segue sostanzialmente l'incremento generale, che, seppur come abbiamo visto probabilmente sospinto dai venti di crisi generali, porta la BC americana a occuparsi di più del sistema bancario a tutto tondo, in quanto non mostra sostanziali differenze tra le due voci percentuali.

Interessante anche il passaggio dalla seconda alla terza fase, in cui per entrambi gli Istituti si riscontra un calo nel numero dei comunicati stampa inerenti la crisi, decisamente più vistoso per la Fed, la cui economia come abbiamo visto è un anno avanti rispetto ai fenomeni di crisi e quindi veleggia già verso la fase discendente e di uscita dal pericolo, mentre per l'ambito europeo il passaggio sarà più contenuto e delicato, visto l'affacciarsi della crisi dei debiti sovrani.

4.3. Teorie e pratiche di analisi testuale

Per effettuare l'analisi del testo sono state individuate storicamente diverse strategie di tipo interdisciplinare che utilizzano approcci di ricerca qualitativi e quantitativi; per quanto riguarda poi le tecniche, troviamo sia quella tradizionale "manuale", operata dal ricercatore direttamente sul testo, sia nei decenni più recenti quella assistita dal computer, realizzata cioè attraverso l'utilizzo di *software ad hoc*. L'obiettivo di fondo dell'analisi testuale è quello di contestualizzare testi e significati, attraverso un processo di interpretazione del senso del testo. Si tratta di un processo di tipo inferenziale per quanto attiene il contenuto e di un processo di analisi delle modalità e strategie di comunicazione per quanto riguarda la forma.

L'analisi del contenuto ha origini molto antiche e affonda le proprie

radici nell'interpretazione ermeneutica di testi religiosi e non; con l'avvento dei mass-media, la necessità di analizzare il contenuto dei testi multimediali ha trovato nella formula "Chi dice cosa, a chi, perché, in che misura e con quale effetto?" una nuova sistematizzazione ad opera dello studioso Harold Lasswell²⁷⁶. La misurazione quantitativa diventa quindi un baluardo di maggiore scientificità degli approcci di analisi del testo, al punto da marginalizzare a volte teorie e prassi di analisi qualitativa.

Sulla scia dell'analisi quantitativa di Lasswell, Bernard Berelson ha proposto una definizione di analisi del contenuto che si inseriva nella corrente di pensiero positivista. Grazie all'informatica è stato molto più semplice effettuare i conteggi di tipo quantitativo, applicando i principi di tale analisi ai testi attraverso l'utilizzo di *software* di analisi del contenuto capaci di scansionare grandi volumi di dati e testi molto lunghi.

Gli aspetti negativi legati a questi approcci riguardano la difficoltà di ottenere una buona analisi qualitativa, in quanto il processo di semiosi viene messo in secondo piano per rischio di soggettività dei risultati, mentre vengono enfatizzati gli aspetti quantitativi numerici a garanzia di una maggiore "scientificità" del dato ottenuto (positivismo nelle scienze sociali)²⁷⁷.

I metodi quantitativi di analisi del contenuto permettono infatti di lavorare grandi quantità di informazioni testuali, mettendo in evidenza dati numerici quali la frequenza delle parole utilizzate e le locuzioni più ricorrenti. Dapprima applicati all'analisi dei discorsi politici, è dagli anni '80 che tali metodi divengono uno strumento sempre più importante nella misurazione del successo delle relazioni pubbliche e dell'interazione con i

²⁷⁶ Lasswell H.D., *Potenza e personalità*, New York, 1948.

²⁷⁷ Berelson B., *Content Analysis in Communication Research*, Glencoe, 1952.

media²⁷⁸. Il punto di partenza teorico consiste nell'assunto che le parole e le frasi citate più spesso sono quelle che riflettono i nodi centrali del tema oggetto di comunicazione. Pertanto, l'analisi quantitativa dei contenuti inizia con le frequenze di parole, le misure di spazio (centimetri o pollici per colonna, nel caso di giornali) e di tempo (radio e televisione), nonché la frequenze delle parole chiave, per identificare nuclei semantici ricorrenti all'interno del testo.

Si passa quindi all'analisi qualitativa del contenuto semantico delle parole chiave quale snodo su cui ruota il contesto comunicativo e linguistico. Tale analisi è volta a identificare strutture più complesse dei singoli lemmi, quali analisi delle co-occorrenze e delle concordanze, per individuare dei centri di significato più articolati che possano rivelare qualcosa di più sulla strategia comunicativa utilizzata e sulle intenzioni pragmatiche dell'emittente il messaggio.

In questo contesto l'aspetto soggettivo dovrebbe essere ridotto al minimo in modo da fornire una oggettività scientifica ai risultati ottenuti; per questa ragione sono state codificate dalle diverse scuole di pensiero teorie e prassi di comportamenti per uniformare i processi di ricerca, sulla scia di quanto già affrontato nei paragrafi dedicati agli aspetti metodologici.

Come sostiene Robert Weber infatti "per fare deduzioni valide dal testo è importante che la procedura di classificazione sia affidabile, nel senso di essere coerente: persone diverse dovrebbero codificare lo stesso testo nello stesso modo"²⁷⁹.

²⁷⁸ Tipaldo G., *L'Analisi del Contenuto e i mass media*, Bologna, Il Mulino, 2014.

²⁷⁹ Weber R.P., *Base Content Analysis*, Newbury Park, Sage, 1990.

4.3.1 Metodi di analisi testuale quantitativa: l'analisi automatica e semiautomatica

Vi sono svariati *software* che sono disponibili per l'analisi automatica dei testi, un elenco dei quali è disponibile sul portale Bamboo Digital Research Tools. Tutti questi strumenti derivano inizialmente dall'utilizzo dell'informatica applicata alla ricerca linguistica e alle tecniche di traduzione automatica, punto di partenza delle teorie sul linguaggio e sulla semiosi verbale, ampliandosi in seguito a campi quali la sociolinguistica e la psicolinguistica, e finendo poi per generare di fatto una disciplina autonoma, che prende il nome di linguistica computazionale²⁸⁰.

Importantissimi sviluppi a tale disciplina furono impressi dalla grammatica generativa di Noam Chomsky, grazie al gruppo di ricerca Natural Language Processing. Tale corrente applicava la teoria linguistica chomskyana, che identificava le regole astratte soggiacenti alla struttura del linguaggio indipendentemente dalla lingua usata, applicandole alle tecniche dell'informatica; l'obiettivo scientifico era quello di individuare stringhe di testo che potessero risultare esemplificative e dimostrative della teoria stessa.

Di diverso avviso era il metodo empirista, che partiva da enormi quantità di testi, definiti corpora, per estrapolare le regole del linguaggio e la sua struttura logico-grammaticale attraverso l'analisi statistica informatica. Tale filone di ricerca, più diffuso in ambito anglosassone, vede la sua comparsa negli anni Sessanta, con gli studi di Francis e Kucera²⁸¹.

²⁸⁰ Jurafsky D., Martin J.H., *Speech and language processing: an introduction to natural language processing, computational linguistics, and speech recognition*, Pearson Prentice Hall, 2000.

²⁸¹ Chiari I., *Introduzione alla linguistica computazionale*, Bari Laterza, 2007.

Accanto alla linguistica computazionale, facendo un breve excursus storico, potremmo riassumere il percorso degli studi e delle applicazioni dell'analisi automatica del testo citando innanzitutto lo studioso francese Jean-Paul Benzécri, che utilizzava i modelli algebrici e di analisi statistica per studiare notevoli quantità di testo al fine di identificare tracce di senso. Benzécri era partito dallo sviluppo di teorie empiriche precedenti l'informatica quali l'aritmetica del linguaggio di Viktor Bunyakowski, la stenografia di Jean-Baptiste Estoup e la psicolinguistica di Adolf Busemann²⁸².

Una più evoluta forma di statistica linguistica si delinea già negli anni '30, quando George K. Zipf elabora il cosiddetto "principio di frequenza relativa" degli elementi grafici del linguaggio, ponendo le basi della lessicometria, ossia della vera e propria misurazione statistica delle componenti del linguaggio utilizzate in un *corpus*.

Naturalmente l'analisi automatica dei testi, per quanto accurata ed evoluta, non poteva e non può prescindere dall'elemento semantico soggettivo legato all'interpretazione inferenziale del testo e alla significazione del contenuto, nonché della lingua utilizzata e delle sue regole sociali e grammaticali.

Per garantire una certa oggettività vennero quindi utilizzati i modelli matematici dell'incertezza, in quanto "nella interpretazione di un testo e nell'analisi del suo contenuto semantico, l'informazione si esprime in una rete di significati di complessità crescente e non lineare che – per essere efficiente – deve uniformarsi ai modelli della mente e del pensiero nei quali l'originalità, l'imprevisto e la sorpresa rappresentano inevitabilmente

²⁸² Giuliano L., *Il valore delle parole. L'analisi automatica dei testi in Web 2.0*, Data Science, 2013.

caratteristiche dell'intelligenza e della creatività."²⁸³

Per quanto concerne l'utilizzo della tecnologia per simulare i processi associativi della memoria umana, possiamo citare Vannevar Bush che con il Memex (Memory Extension) puntava negli anni '30 a creare uno strumento informatico di gestione di un archivio documentale. A seguire, negli anni '60 Ted Nelson sviluppò Xanadu, il prototipo di una enciclopedia ipertestuale digitale che si sarebbe sviluppata di fatto solo successivamente con l'avvento di Internet e con la nascita di strumenti quali Wikipedia.

Qualora la fonte sia disponibile in formato digitale, grazie alla digitalizzazione *ab origine* nella fase di produzione dei testi oggi giorno è possibile passare subito all'analisi automatica lessicometrica, senza dover passare alla digitalizzazione preventiva di documenti analogici, cosa che richiederebbe enormi sforzi in termini di tempo e lavoro. Inoltre i software di tipo semi-automatico (definiti CAQDAS - Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software) consentono una verifica delle scelte soggettive di analisi effettuate dai ricercatori, che possono essere seguite nel loro percorso metodologico²⁸⁴.

Da un punto di vista più strettamente operativo, quando si intraprende un processo di analisi automatica dei testi è molto importante preparare il corpus del testo prima di sottoporlo al *software*, onde evitare ostacoli dovuti a errori di decodifica da parte del programma; vanno ad esempio normalizzati i caratteri accentati, lettere maiuscole, apostrofi e tutti quei segni grafici che potrebbero inficiare una corretta lettura dei

²⁸³ Giuliano L., *Il valore delle parole. L'analisi automatica dei testi in Web 2.0*, Data Science, 2013.

²⁸⁴ Giuliano L., La Rocca G., *L'analisi automatica e semi-automatica dei dati testuali. Software e istruzioni per l'uso*, LED, 2008.

lemmi. Poi il testo deve essere convertito in formato ASCII (*plain text*) e quindi normalizzato e ripulito da opzioni di formattazione, *hyperlink* e *metacode*. Il *corpus* andrebbe infine suddiviso in sequenze logiche o gruppi, in modo da creare degli insiemi omogenei oggetto dell'analisi.

Il risultato dell'analisi riguarda quindi anzitutto le parole o occorrenze (*word tokens*), quale conteggio degli omografi o forme grafiche (*word types*). L'archivio delle parole ottenuto può essere ordinato alfabeticamente o per numero di occorrenze.

Il primo problema che si pone nell'analisi del contenuto riguarda il fatto che "non tutte le parole di un testo possono essere considerate come equivalenti dal punto di vista semantico"²⁸⁵. Infatti possiamo distinguere parole "piene" e parole "vuote": queste ultime di fatto non hanno un contenuto semantico specifico e rilevante per il testo, in quanto si tratta di elementi grammaticali o lessicali, come congiunzioni, preposizioni, verbi ausiliari, mentre quelle "piene" costituiscono gli elementi grafici portatori di significato che consentono la comprensione di un testo e producono il processo di scambio semiotico tra l'autore e il lettore.

I principali indici lessicometrici rilevanti che si generano a seguito dell'analisi quantitativa del testo (utilizzando ad esempio programmi come Textalyzer) possono essere enucleati come segue:

- N = numero totale di occorrenze (*tokens*)
- V = numero di parole distinte (*types*)
- V/N = fattore di complessità o densità lessicale o *type/token ratio*
- *hapax* (con *hapax* si intendono quei *types* che si presentano nel testo una sola volta. Il loro numero è direttamente proporzionale all'uso

²⁸⁵ Giuliano L., *Il valore delle parole. L'analisi automatica dei testi in Web 2.0*, Data Science, 2013.

originale di vocaboli che si presentano nel testo e alla capacità dell'autore di inserire quindi termini non ricorrenti; può essere invece inversamente proporzionale alla lunghezza del corpus, che più è lungo più fornirà una base statistica ampia per diluire il loro effetto di termine isolato)

- fattore di leggibilità (indice di Gunning-Fox: 6-facile 20-complesso)
- numero totale di caratteri
- numero di caratteri senza spazi
- media delle sillabe per parola
- numero delle frasi
- dieci parole più frequenti (questo indicatore consente di avere un primo quadro sul registro retorico utilizzato nel testo).

Il fattore di complessità è detto anche *type/token ratio* e consiste nel rapporto tra le singole parole o forme grafiche (*types*=V) e il totale delle occorrenze per ogni forma grafica (*tokens*=N). Tale parametro viene utilizzato per misurare la soglia di accettabilità di un testo secondo parametri lessicometrici, che viene solitamente stimata come inferiore o uguale al 20%. Indicatori superiori a tale valore sono dovuti a un'eccessiva brevità dei testi o fattori distorsivi, quali la scelta da parte del ricercatore durante la fase di analisi di considerare ad esempio solo *types* di almeno tre caratteri e trascurare le parole più lunghe.

È interessante considerare anche il Gunning Fog Index, che misura la leggibilità di un testo e viene calcolato tenendo conto della lunghezza delle frasi rispetto alla lunghezza delle sillabe che compongono i token, fornendo un dato utile quando si va ad effettuare una comparazione fra testi diversi rispetto al loro grado di leggibilità rispetto alla complessità del costruito lessicale.

Per quanto concerne l'analisi del contenuto, è molto interessante partire dallo studio dei cosiddetti 3-grams, ovvero i segmenti di testo composti da tre parole (o forme grafiche) che si ripetono in maniera ricorrente. Analizzando ad esempio i primi dieci 3-grams si ha immediatamente un'idea dei temi che vengono maggiormente messi in evidenza all'interno del testo preso in esame.

Un altro fattore molto interessante è la cosiddetta *keyword prominence*, che misura la posizione media di ogni segmento all'interno del testo: più alto nel testo è il segmento considerato, maggiore sarà il valore ottenuto, in quanto solitamente la presenza di parole chiave nella prima parte del discorso corrisponde a una maggiore importanza semantica e pertanto fornisce un valore più alto²⁸⁶.

Possiamo elencare di seguito una breve carrellata dei principali programmi di analisi testuale disponibili ad oggi, in modo da offrire un quadro piuttosto completo su quanto un ricercatore può trovarsi di fronte al momento della scelta del *software* da utilizzare per la sua analisi:

- Textalyzer (che si focalizza sul conteggio delle occorrenze, delle proposizioni, delle sillabe e dei segmenti ripetuti, fornendo i citati indicatori di leggibilità);
- T-LAB (che oltre a fornire le informazioni quantitative di un testo, consente di effettuare analisi comparative tra testi e di scegliere la lingua di riferimento);
- Wordle (che aiuta a visualizzare il "peso" delle parole attraverso la loro rappresentazione grafica in termini di grandezza secondo il numero delle occorrenze ed eliminazione automatica delle parole vuote);

²⁸⁶ Bolasco S., *L'analisi automatica dei testi. Fare ricerca con il text mining*, Carocci, 2013.

- Tagxedo (si tratta sempre di un programma a "nuvola di parole" ma con potenzialità maggiori in termini di rappresentazione grafica);
- Many Eyes (è un laboratorio online creato da IBM fondamentalmente con le medesime finalità di Tagxedo);
- Word Tree (consente un'analisi testuale attraverso una classificazione ad albero rispetto alle concordanze: la parola selezionata come tronco diviene il focus dell'analisi rispetto al contesto delle parole che la seguono o precedono, generando un ramo semantico che rispecchia anche il numero di occorrenze a seconda della sua grandezza);
- TagCloud (è utile per visualizzare le parole e i 2-grams ovvero i segmenti ripetuti di due parole consecutive secondo il numero di occorrenze. A differenza di Wordle consente il confronto tra due partizioni di testo);
- Phrase Net (analizza la rete di parole che sono in relazione tra loro tramite parole "ponte" o "link": i segmenti ripetuti evidenziano i concetti alla base del contenuto semantico e delle intenzioni retoriche del testo);
- Netlytic (è un software online utile all'analisi di documenti digitali quali email, newsgroup, forum, blog e social media texts. È richiesto il formato standard della posta elettronica, in quanto la partizione del corpus avviene dopo la parola "From"; lo strumento è utile a ricostruire non solo i contenuti semantici ma anche i toni e le opinioni della comunicazione *social*, secondo le seguenti categorie: *agreement*, *certainly*, *disagreement*, *evaluation*, *opinion*, *positive*, *reference*, *self*, *uncertainty*, *us*²⁸⁷. Si possono aggiungere anche ulteriori categorie, in modo da ottenere un'analisi semi-automatica del testo ed è inoltre possibile attivare lo studio delle concordanze e del contesto, nonché

²⁸⁷ Pennebaker J.W., Graybeal A., *Patterns of Natural Language Use: Disclosure, Personality, and Social Integration*, Current Directions in Psychological Science, 2001.

- una visione cronologica dei principali nodi di discussione);
- Text Analysis Portal of Research (TAPoR) è un progetto sponsorizzato da sei università canadesi (Montréal, Alberta, Toronto, New Brunswick, Hamilton), che fornisce informazioni e strumenti sulla linguistica computazionale e sull'analisi automatica dei testi, quali ad esempio Co-occurrence – che genera un indice che misura le co-occorrenze di due parole in un testo sulla base della distanza tra esse. Un altro strumento interessante è Distribution, che consente di ottenere dati sulla frequenza assoluta e relativa di un termine in frammenti di testo, ad esempio 10% del testo per 10 frammenti. Mandala è utile invece a identificare i rapporti tra i *token*, attraverso i loro dati statistici e morfologici: il "*mandala*" (la rappresentazione buddista del cosmo) in questo caso si riferisce alla tensione delle parole verso il centro semantico selezionato o polo di attrazione che corrisponde alle proprietà che lo definiscono. Una parola si distanzia dalla circonferenza quanto più è utilizzata in parti diverse. Una parola utilizzata in modo frequente ed equilibrato in tutto il testo si andrà collocare al centro del cerchio²⁸⁸;
 - TextArc, sviluppato da W. Bradford Paley, un originalissimo artista di computer art che dall'inizio degli anni '70 si è dedicato alla rappresentazione dell'informazione nascosta, quella che non si presenta immediatamente alla nostra percezione. Paley si definisce un interaction designer e la sua formazione deriva dalla fusione di diverse discipline: psicologia cognitiva, letteratura, informatica, cinema sperimentale. Facendo passare il mouse su una parola si può

²⁸⁸ Gainor R., Sinclair S., Ruecker S., Patey M., Gabriele S., *A Mandala Browser User Study: Visualizing XML Versions of Shakespeare's Plays*, Visible Language, 43, 2009.

- osservare in linea retta il collegamento tra la parola e il punto in cui essa appare nella distribuzione del testo. Attivando la funzione Show story line si visualizzano i legami tra una parola e l'altra in successione con linee curve che possono essere accompagnate da una "musica": l'idea è quella che le parole possano essere indicative del ritmo della narrazione secondo la rilevanza di un dato termine nell'insieme. Dallo stesso menù è possibile visualizzare il testo e osservarne lo scorrimento, come in un flusso, oppure visualizzare le occorrenze e le concordanze delle parole rispetto alla loro posizione nel testo;
- Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC) è un programma di analisi del contenuto semantico che suddivide i *token* secondo i lemmi del dizionario e pone a confronto i risultati con i testi in esame, utilizzando un approccio "psicometrico": le parole utilizzate rivelano intenzioni di senso ed emozionali dell'emittente;
 - Tree Cloud si focalizza sulla nuvola di parole offrendo un'analisi specifica delle co-occorrenze di *token* vicini tra loro all'interno del testo.

4.3.2 Metodi di analisi testuale qualitativa

Accanto ai metodi di analisi testuale quantitativa abbiamo quelli di matrice qualitativa, che consistono in modelli di ricerca guidati dall'interpretazione soggettiva del testo e dei dati raccolti, attraverso un processo di classificazione sistematica, di codifica e identificazione di temi o modelli generali teorici. In sostanza si tratta di un approccio di analisi empirica metodologica, che studia il testo all'interno del suo contesto di comunicazione, seguendo una procedura di regole analitiche e di studio

del contenuto secondo passaggi codificati²⁸⁹.

Potremmo dire che l'analisi qualitativa di un testo mira a desumere, e in ultima analisi a estrapolare dal testo, una comprensione della realtà sociale che si attua in modo più soggettivo; il processo scientifico in questo caso si sostanzia attraverso l'indagine dei significati secondo un processo induttivo di analisi della realtà (partendo dallo studio dei dati raccolti) o deduttivo sulla realtà (partendo dall'inquadramento teorico di riferimento). In ogni caso si tratta di un metodo che consente al ricercatore una certa flessibilità di approccio nell'utilizzo di tecniche induttive o deduttive, oppure di una combinazione di entrambi gli approcci di analisi²⁹⁰.

L'approccio induttivo è più indicato quando non si ha una buona conoscenza del fenomeno oggetto dell'indagine e quando il quadro di riferimento è limitato o frammentato. In questo caso dunque le categorie individuate e i codici interpretativi vengono direttamente costruiti a partire dai dati raccolti.

Viceversa, l'approccio deduttivo parte da codici e categorie che fanno capo a una teoria, stabilita dal ricercatore o già disponibile in letteratura. L'obiettivo qui è dunque quello di verificare la validità della teoria esistente o inserire i dati ottenuti in quadro teorico di riferimento²⁹¹.

Con l'approccio qualitativo è dunque possibile cercare di ricostruire non solo il contenuto manifesto ma anche i significati latenti o impliciti in un testo, che potrebbero essere trascurati dall'analisi quantitativa in quanto guidata dai *software* che al momento non sembrano essere in grado di registrare tratti come l'ironia, il paradosso, i giochi di parole.

²⁸⁹ Patton M.Q., *Qualitative Research and Evaluation Methods*, Sage, 2002.

²⁹⁰ Zhang Y., Wildemuth B.M., *Qualitative analysis of content*, Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library, B. Wildemuth Ed., 2009.

²⁹¹ Bryman A., *Social research methods*, New York, Oxford University Press, 2008.

Vi sono come abbiamo visto rischi di soggettività e parzialità del ricercatore, che potrebbero porre dubbi circa la dignità scientifica dei risultati ottenuti. Ecco perché si possono combinare varie tecniche miste, utilizzando ad esempio ad un approccio quantitativo nel campionamento dei dati o di verifica *ex post* sui risultati e sulla riproducibilità delle analisi ad opera di team di ricerca differenti.

L'approccio deduttivo è forse più esposto a critiche in quanto vi potrebbe essere la tendenza da parte del ricercatore di voler trovare le prove a supporto del loro impianto teorico di partenza, piuttosto che confutare la teoria esistente o essere aperti a formulare una nuova teoria partendo dai risultati ottenuti. Inoltre anche l'analisi del contesto di riferimento potrebbe essere inficiata da *bias* culturali o teorici da parte del *team* di ricerca, che potrebbero far deviare il percorso di studio rispetto ad alcuni elementi contestuali non rilevati o ad altri attesi, a causa di preconcetti teorici o culturali sul fenomeno studiato.

In generale ogni teoria formulata a partire da un singolo testo dovrebbe comunque presentare caratteristiche di:

- generalizzabilità, ovvero la possibilità di essere estesa ad altri testi simili e fornire elementi di predittività dei risultati;
- affidabilità, ovvero la replicabilità delle analisi con metodi coerenti e tecniche di codifica e interpretazione del contenuto standardizzati da parte del medesimo ricercatore, al fine di ottenere i medesimi risultati;
- stabilità, ovvero i risultati ottenuti e la teoria di riferimento dovrebbero garantire i medesimi risultati invarianti nel tempo;
- riproducibilità, ovvero un'affidabilità di classificazione dei contenuti che produce gli stessi risultati quando lo stesso testo è analizzato da

diversi ricercatori;

- precisione, ovvero la forma più forte di affidabilità, cioè quando la classificazione di un testo corrisponde alla norma standardizzata dalla teoria²⁹².

4.3.3 Strumenti di lavoro e *software* utilizzati

Rispetto alle varie opzioni qui presentate, i *software* che si intende prendere a riferimento per lo sviluppo di questo lavoro di ricerca sono individuabili sulla base di criteri quali completezza dell'analisi lessicometrica, comparabilità tra testi, supporto informatico nell'analisi delle co-occorrenze e delle concordanze, efficacia nella rappresentazione grafica dei risultati.

Tenuto conto di questi fattori, si è scelto dunque di utilizzare i seguenti *software* per le seguenti finalità: T-LAB, per la parte di analisi lessicometrica, Word Tree, per l'analisi delle concordanze, e TagCloud/WordClouds, per una rappresentazione grafica quali-quantitativa dei risultati ottenuti. In particolare:

- T-LAB consente di effettuare al meglio l'analisi lessicometrica dei testi oggetto della ricerca, in quanto si possono indagare e rilevare tutti gli elementi statistici di interesse nell'analisi testuale nella maniera più completa possibile. Ciò che ci interessa poi è soprattutto la comparazione tra *corpora*, che è uno degli elementi centrali di questa tesi di ricerca. Lo strumento in esame è il

²⁹² Ritchie J., Lewis J., *Qualitative Research Practice*, Sage, London, 2003.

candidato ideale per questo tipo di ricerca comparativa;

- Word Tree ci consente di verificare aspetti più di natura qualitativa, legati all'enfasi comunicativa e al processo semiotico sottostante il testo, in quanto l'analisi delle concordanze ci può fornire indizi utili a tentare di descrivere il linguaggio utilizzato, il registro presente nel testo e se traspare da esso una chiave di lettura circa la cultura organizzativa e la strategia comunicativa delle Banche Centrali nell'approccio alla crisi;
- TagCloud attualmente non è disponibile vista la grande richiesta dei *feed* (arrivati ormai a 120.000) e dei contatti raggiunti (oltre 6 milioni al giorno), il che ha sostanzialmente bloccato il loro unico *server*, che è attualmente in fase di potenziamento, e generato la vendita della piattaforma a un gruppo canadese. Pertanto abbiamo deciso di usare un programma equivalente, disponibile gratuitamente in rete, che fornisce le stesse funzionalità e soluzioni grafiche interessanti e innovative utili a raffigurare in maniera creativa i risultati ottenuti, ovvero WordClouds.com.

CAPITOLO QUINTO

L'analisi dei testi selezionati

5.1 L'analisi dei testi con l'ausilio del software T-LAB

Passiamo dunque alla fase più operativa ed empirica di questo lavoro di ricerca. Come abbiamo visto le 3 variabili, che abbiamo identificato quali centro focale delle analisi che sono state effettuate, possono essere riassunte nei seguenti aspetti da prendere a riferimento della presente indagine:

- le parole della crisi;
- le differenze tra il contesto socio-economico europeo e quello americano;
- la cultura organizzativa che traspare dal linguaggio usato.

Per sottoporre all'elaborazione dei *software* individuati i nostri testi di riferimento, dobbiamo compiere alcune semplici ma necessarie operazioni di armonizzazione, in modo da ottenere materiale omogeneo e coerente sia dal punto di vista della lunghezza e delle sue caratteristiche, sia dal punto di vista degli aspetti più tecnici relativi al formato in cui il testo digitale deve essere elaborato.

Il primo passaggio riguarda quindi la creazione di un unico *corpus* per biennio per ogni Istituto Centrale, in modo da disporre sostanzialmente di tre *corpora* per BCE e Fed, mentre per Bankitalia avremo un *corpus* unico da analizzare, relativamente al terzo dei bienni individuati nel capitolo precedente. Il secondo passaggio riguarda la trasformazione dei testi ottenuti nel formato standard ASCII; il fine è quello di agevolare la leggibilità del materiale da parte del *software* ed evitare *bias* di attendibilità sui risultati dovuti ad eventuali mal interpretazioni del *software* di elementi

quali apostrofi, accenti, forme contratte ecc., che vengono gestite dai diversi programmi di testo con linguaggi informatici differenti.

5.1.1 Analisi dei *corpora* con il *software* T-LAB: il primo biennio

In questo paragrafo andiamo a descrivere quindi le operazioni effettuate attraverso l'utilizzo di T-LAB. I testi normalizzati in formato ASCII vengono sottoposti all'elaborazione del programma, procedendo biennio per biennio e alternando i *corpora* BCE e Fed, in modo da ottenere già un primo confronto sulla base dei dati ottenuti. Vengono identificati i lemmi più frequenti e i dati quantitativi più interessanti forniti dal programma sui *corpora* importati. Cominciamo dunque con il primo biennio.

2007-2008: sviluppo e diffusione della crisi

Possiamo rappresentare nelle seguente tabella i dati ottenuti attraverso l'analisi con T-LAB sul primo *corpus* di riferimento dei comunicati emessi dalla BCE:

- Tabella 5.1 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* BCE: comunicati stampa 1o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	172	bank	123

Tokens (forme grafiche, N)	7153	operation	81
Types (parole distinte, V)	1365	market	78
Fattore di complessità (V/N)	19.08% (buono)	financial	60
Lemmi	1139	ECB	51
Hapax	659	liquidity	45
Soglia di frequenza	4	Central	43
		credit	40
		billion	38
		risk	37
		Eurosystem	37
		euro	34
		supplementary	33
		EU	32
		dollar	31
		govern	28
		Council	28
		LTROs	28
		decide	26
		European	25
		rate	25
		area	25
		continue	25
		amount	24

Come esemplificato in tabella, il testo risulta formato da 172 contesti elementari, ovvero il numero di paragrafi in cui il *corpus* si suddivide e offre 7153 *token*, ovvero le diverse forme grafiche in cui le parole si presentano nel testo. A livello di *types* o parole distinte per campo di riferimento, troviamo 1365 occorrenze, a loro volta isolabili in 1139 lemmi, ovvero le forme originarie delle parole usate senza le varie forme grammaticali che le declinano o le coniugano, quali tempi verbali o forme maschili e femminili ecc.

Il fattore di complessità del testo può essere giudicato buono, in quanto vicino al 20%, indicato dalla comunità scientifica quale parametro soglia per valutare un testo come non eccessivamente complesso rispetto al rapporto tra *type* e *token*. Il numero di *hapax*, o parole isolate nel testo che occorrono una sola volta, è di 659, con un'incidenza del 9,21% su totale del *corpus*.

Passando all'analisi delle parole chiave, che sono state isolate attraverso una soglia di frequenza minima pari a 4 occorrenze, troviamo dei dati piuttosto interessanti rispetto ad alcuni dei lemmi utilizzati, come esemplificato di seguito:

- *bank*, risulta la parola con il maggior numero di occorrenze (123); se ipotizziamo una locuzione legata alla triade European Central Bank o alla diade Central Bank, dove *European* ricorre 25 volte e *Central* 43, potremmo ottenere un valore netto minimo di 80 occorrenze (=123-43); tale valore ci conferma che oltre a raccontare se stessa, la BCE parla soprattutto alle banche e delle banche;
- *liquidity* (45 occorrenze) è una parola che costituisce una sorta di spia per quanto concerne la crisi economico-finanziaria, in quanto sono stati molti gli istituti di credito a ritrovarsi a corto di liquidità;
- *risk* è un'altra parola che troveremo nell'analisi più specifica sui lemmi

- della crisi e che occorre nel testo per 37 volte;
- *continue* è forse il lemma più interessante per quanto concerne la politica di governo della BCE, all'insegna della continuità di politiche prudenti nella gestione dei tassi e di azioni a sostegno dell'euro.

Passiamo ora all'analisi del testo della Federal Reserve nel medesimo periodo di riferimento, che andiamo a sintetizzare nella seguente tabella.

- Tabella 5.2 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* Fed: comunicati stampa 1o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	317	bank	156
Tokens (forme grafiche, N)	13554	loan	139
Types (parole distinte, V)	2083	mortgage	122
Fattore di complessità (V/N)	15.37% (molto buono)	Federal	118
Lemmi	1647	credit	111
Hapax	865	percent	100
Soglia di frequenza	5	institution	94
		Reserve	83
		agency	82

		consumer	82
		organization	78
		Board	74
		capital	63
		billion	56
		lend	55
		financial	51
		rule	51
		risk	50
		borrower	49
		home	48
		propose	46
		report	44
		practice	43
		provide	42

La Tabella 5.2 ci illustra un testo organizzato in 317 contesti elementari, a loro volta contenenti 13554 *tokens*, per 2083 *types* presenti nel testo con 1647 lemmi.

Il fattore di complessità di questo testo può essere giudicato molto buono, in quanto pari al 15,37%, mentre il numero di *hapax* è pari a 865, con un incidenza del 6,38% su totale del *corpus*.

In questo caso notiamo che le parole chiave sono state isolate da T-LAB attraverso una soglia di frequenza pari a 5 occorrenze, in quanto il testo importato nel programma si presenta più lungo e quindi offre un maggior numero di *tokens* da analizzare:

- *bank* è di nuovo la parola con il maggior numero di occorrenze (156) e il

- dato qui è sicuramente netto rispetto al caso della BCE, in quanto la parola è qui usata univocamente per indicare il sistema bancario; notiamo poi come la Fed non parli solo alle banche e delle banche ma si rivolga anche e soprattutto al consumatore, al cliente delle banche;
- infatti *consumer* (82 occorrenze) e *borrower* (49) danno insieme un valore di 131 occorrenze a testimonianza di quanto il sistema Fed sia orientato anche al mondo dei consumatori;
 - *loan* (139), *mortgage* (122), *credit* (111) e *lend* (55) sono tutti termini legati ai prodotti bancari che vengono utilizzati dai consumatori. La crisi dei mutui *subprime* è in pieno svolgimento e il tema dei prestiti per l'acquisto di immobili o il rifinanziamento delle famiglie è assolutamente al centro della comunicazione della Fed;
 - *institution* (94), *rule* (51), *propose* (46), fanno parte invece di quel gruppo semantico che potremmo dire legato alle azioni messe in atto dalla Fed per contrastare la crisi, azioni di cui l'istituto Centrale rende conto attraverso i suoi comunicati stampa;
 - *risk* è infine la parola che come nel caso della BCE andremo a ritrovare nell'analisi sui lemmi della crisi e che in questo testo occorre 50 volte.

5.1.2 Analisi dei *corpora* con il *software* T-LAB: il secondo biennio

2009-2010: fase acuta e segnali di ripresa

Ora passiamo al secondo biennio di riferimento e sottoponiamo al *software* T-LAB il *corpus* dei comunicati stampa emessi dalla Banca Centrale Europea nel secondo arco temporale preso a riferimento.

- Tabella 5.3 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* BCE: comunicati stampa 2o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	309	bank	206
Tokens (forme grafiche, N)	13721	financial	186
Types (parole distinte, V)	2150	market	128
Fattore di complessità (V/N)	15.67% (molto buono)	area	107
Lemmi	1724	euro	103
Hapax	996	European	98
Soglia di frequenza	5	operation	97
		ECB	92
		Central	82
		Council	70
		rate	67
		risk	63
		govern	56
		Eurosystem	53
		conduct	49
		government	47
		programme	44
		system	43
		survey	41

		credit	40
		capital	40
		continue	37
		support	36
		decide	36

Analizzando la Tabella 5.3, notiamo che il *corpus* del testo risulta formato da 309 paragrafi per 13721 *tokens*, mentre presenta un numero di *types* pari a 2150. I lemmi individuati sono 1724 e il fattore di complessità che si ottiene attraverso il rapporto tra *types* e *tokens* è pari al 15,67%, migliorato rispetto al precedente valore in quanto il testo è più lungo e quindi maggiormente rappresentativo dei termini utilizzati. La stessa tendenza si può notare rapportando il numero di *hapax* (996) al totale dei *tokens*, rapporto che si fornisce un valore del 7,29%.

Passando all'analisi delle parole chiave, che sono state isolate questa volta attraverso una soglia di frequenza minima pari a 5, ritroviamo alcuni dati già presenti nell'analisi del *corpus* precedente, più altri elementi di novità:

- *bank*, questa volta presenta 206 occorrenze, e se sottraiamo le locuzioni legate alla triade European Central Bank (numero massimo 92) - in questo caso European è un aggettivo che si può legare anche a Council o Area ad esempio - o alla diade Central Bank (82), otteniamo un valore netto minimo di 124, che conferma la centralità dell'oggetto "banche";
- in questo *corpus* appaiono concetti più legati alla struttura del sistema economico europeo, quali *financial* (186) e *market* (128);
- mentre ricorre amplificato il tema della crisi con il termine *risk* (63), e i lemmi collegati *credit* (40) e *capital* (40);

- vi sono anche riferimenti alle misure di sostegno all'economia intraprese dalla BCE, con le parole *programme* (44), *continue* (37) e *support* (36) che ne sono l'esempio più significativo.

Sul versante Fed per quanto concerne il secondo periodo di riferimento, riassumiamo i dati ottenuti nella seguente tabella.

- Tabella 5.4 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* Fed: comunicati stampa 2o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	412	loan	179
Tokens (forme grafiche, N)	17761	capital	156
Types (parole distinte, V)	2297	bank	155
Fattore di complessità (V/N)	12.93% (molto buono)	institution	144
Lemmi	1769	Federal	141
Hapax	859	mortgage	137
Soglia di frequenza	11	Reserve	114
		rule	110
		consumer	103
		Board	103
		credit	92
		financial	91

		agency	77
		provide	72
		risk	66
		percent	63
		require	62
		disclosure	61
		requirement	54
		Program	51
		final	48
		Deposit	46
		rate	46
		change	45

Nella Tabella 5.4 possiamo notare che il secondo *corpus* Fed risulta essere strutturato in 412 contesti elementari, a loro volta contenenti 17761 *tokens*, per 2297 *types* presenti nel testo con 1769 lemmi.

Il fattore di complessità di questo testo può essere giudicato molto buono, in quanto pari al 12,93%, mentre il numero di *hapax* è pari a 859, con un incidenza del 4,84% su totale del *corpus*.

In questo caso notiamo che le parole chiave sono state isolate da T-LAB attraverso una soglia di frequenza pari a 11 occorrenze, in quanto il testo importato nel programma si presenta più lungo e quindi offre un maggior numero di *tokens* da analizzare:

- questa volta la parola con il maggior numero di occorrenze è *loan* (179) che assieme a *mortgage* (137) conferma nuovamente che il tema centrale riguarda la struttura del credito dell'economia americana e la questione dei prestiti per la casa;

- la Fed nuovamente parla al mercato e si rivolge al consumatore - consumer (103 occorrenze) - e al mercato del credito - *credit* (92);
- *institution* (144), *rule* (110), *Program* (51), riguardano le varie azioni di intervento nel sistema economico americano attivate dalla Fed sul campo della crisi;
- ritroviamo la parola *risk* che ricorre 66 volte, a conferma della cautela con cui la Fed intende contenere il rischio sistemico.

5.1.3 Analisi dei corpora con il software T-LAB: il terzo biennio

2011-2012: debiti sovrani e stabilizzazione

Veniamo dunque all'ultimo periodo di analisi, ovvero la fase discendente e l'uscita dalla crisi per l'economia americana e l'ingresso per quella UE nella fase di debolezza dei Governi, a causa della crisi dei debiti sovrani. Partiamo nuovamente dall'analisi del *corpus* BCE, questa volta relativo al terzo biennio.

- Tabella 5.5 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* BCE: comunicati stampa 3o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	501	bank	285

Tokens (forme grafiche, N)	22169	European	149
Types (parole distinte, V)	2738	financial	136
Fattore di complessità (V/N)	12.35% (molto buono)	area	129
Lemmi	2169	ECB	121
Hapax	1154	programme	116
Soglia di frequenza	11	market	112
		euro	108
		government	98
		operation	95
		Central	88
		reform	88
		remain	83
		authority	82
		fiscal	81
		sector	79
		billion	78
		rate	77
		continue	76
		review	76
		measure	74
		IMF	74
		fund	74
		growth	73

Dall'analisi dei risultati esposti nella Tabella 5.5, si evidenzia un *corpus* formato da 501 paragrafi per 22169 *tokens*, mentre si presenta un numero di *types* pari a 2738. I lemmi individuati sono 2169 e il fattore di complessità che si ottiene attraverso il rapporto tra *types* e *tokens* è pari al 12,35%, ulteriormente migliorato rispetto ai due testi precedenti, come pure avviene per il rapporto tra il numero di *hapax* (1154) rispetto al totale dei *tokens*, pari al 5,21%.

Anche in questo caso la soglia di frequenza minima è pari a 11 e se andiamo a isolare alcune parole chiave, troviamo alcuni indicatori interessanti:

- *bank* rimane sempre la parola più frequente, con 285 occorrenze, e se depuriamo come in precedenza gli effetti degli aggettivi *European* (149) e *Central* (88), otteniamo un valore netto di 197, il che ci conferma ancora di più la centralità dell'oggetto "banche";
- ritroviamo in questo *corpus* concetti legati alla struttura del sistema economico europeo, quali *financial* (136) e *market* (112);
- mentre si affaccia per la prima volta il tema del sostegno ai debiti sovrani, identificabile attraverso termini quali *reform* (88), *authority* (82), *fiscal* (81), IMF (74), ovvero il Fondo Monetario Internazionale, *fund* (74);
- vi sono poi ulteriori riferimenti alle misure di sostegno all'economia messe in moto dalla BCE, con le parole *programme* (116), *continue* (76), *review* (76), *measure* (74), *growth* (73), che ne costituiscono esempi interessanti.

Per quanto riguarda i comunicati emessi dalla Federal Reserve, troviamo nell'ultimo periodo di riferimento i seguenti dati che riportiamo in tabella.

- Tabella 5.6 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* Fed: comunicati stampa 3o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	472	capital	272
Tokens (forme grafiche, N)	20646	Federal	242
Types (parole distinte, V)	2296	bank	205
Fattore di complessità (V/N)	11.12% (ottimo)	Rule	180
Lemmi	1735	Reserve	170
Hapax	837	Board	146
Soglia di frequenza	11	stress	136
		company	125
		financial	122
		requirement	116
		loan	114
		test	105
		propose	104
		require	104
		credit	100
		agency	96
		plan	96
		consumer	93
		hold	86

		percent	85
		asset	85
		risk	84
		insitution	83
		Dodd-Frank	83

Della Tabella 5.6 possiamo evincere che il terzo *corpus* Fed risulta essere suddiviso in 472 contesti elementari, a loro volta contenenti 20646 *tokens*, per 2296 *types* presenti nel testo con 1735 lemmi.

In questo caso il fattore di complessità può essere giudicato come ottimo, in quanto pari all'11,12% ovvero molto vicino al valore di 10%, che risulta essere individuato dalla comunità scientifica quale soglia ottimale rispetto alla ridotta complessità di un testo. Per quanto riguarda il numero di *hapax* questo è pari a 837, con un'incidenza del 4,05% su totale del *corpus*.

Anche in questo caso abbiamo una soglia di frequenza minima pari a 11 occorrenze; per quanto riguarda le parole chiave invece, notiamo che:

- la parola con il maggior numero di occorrenze è *capital* (272) che assieme a *stress* (136) e *test* (105), ci racconta delle azioni di *stress test* sulla capitalizzazione delle banche americane effettuate dalla Fed assieme agli istituti di credito e dei requisiti previsti per garantire un buon livello di capitalizzazione di sicurezza (*requirement* 116 - *require* 104);
- i lemmi *Rule* (180), *risk* (84), *institution* (83), *Dodd-Frank* (83), riguardano nuovamente le varie azioni di sostegno all'economia americana; in particolare dominano le informazioni fornite alla pubblica opinione in merito alla cosiddetta legge Dodd-Frank, che l'amministrazione Obama ha varato nel 2010 per garantire maggiore stabilità, trasparenza, e

imporre requisiti di liquidità al sistema finanziario americano, nonché garantire il contenimento dei rischi sul capitale²⁹³.

5.1.4 Analisi delle co-occorrenze con il *software* T-LAB: il primo biennio

T-LAB offre un interessante strumento per effettuare un'analisi incrociata rispetto ai *tokens* più ricorrenti, ovvero l'analisi delle co-occorrenze. In sostanza si vanno a identificare le parole che si presentano assieme all'interno del testo, in modo da poterne rappresentare il livello di correlazione; tale informazione aiuta a identificare il campo semantico o del discorso di quelle parole, in modo da gettare luce su un livello più profondo rispetto a quello evidenziato fin qui, ovvero le modalità di costruzione del testo e le strategie comunicative utilizzate.

In questa fase di analisi andiamo quindi a considerare le co-occorrenze rispetto a due tagli di indagine:

- il primo parte considerando la parola più rappresentativa del testo, per valutare quale sia l'argomento topico attorno al quale il *corpus* ruota

²⁹³ La riforma di Wall Street nota come Dodd-Frank Act è un complesso intervento voluto dal Presidente Obama per promuovere una più stretta e completa regolazione della finanza statunitense incentivando al tempo stesso una tutela dei consumatori e del sistema economico statunitensi.

Uno degli interventi più importanti del Dodd-Frank Act riguarda il consolidamento di diverse agenzie nella Consumer Financial Protection Agency, che ora fa riferimento al Dipartimento del Tesoro Usa, e ha il compito di proteggere i consumatori tramite il monitoraggio e la regolazione dei settori delle carte di credito, di debito e dei mutui immobiliari. Gli obiettivi dichiarati sono quello di scongiurare la creazione di nuove bolle, come quella che ha portato alla crisi dei mutui subprime, e quello di evitare l'accumulo di un eccesso di rischio da parte dei contribuenti americani, promuovendo una maggiore trasparenza su diversi mercati finanziari.

Il Dodd-Frank Act ha anche istituito il Financial Stability Oversight Council che ha lo scopo specifico di identificare eventuali rischi sistemici tramite un'azione di monitoraggio che si estende anche agli hedge fund. Altro obiettivo è stato quello di evitare che le banche commerciali utilizzino i depositi dei propri clienti per fare trading sui mercati finanziari compiendo operazioni rischiose (c.d. Volcker Rule).

Un altro campo di intervento del Dodd-Frank Act è stato quello dei derivati, attribuendo più pregnanti poteri di monitoraggio sugli swap trattati su mercati non regolamentati.

attraverso le parole co-occorrenti;

- il secondo parte prendendo in considerazione la prima parola afferente al campo semantico "crisi", per vedere quali siano le parole che vengono correlate dagli autori dei testi rispetto a questo tema. Si manterrà la struttura di analisi precedente, BCE *versus* Fed, suddivisa sempre per bienni di riferimento.

2007-2008: sviluppo e diffusione della crisi

Come abbiamo visto nel paragrafo precedente, il termine più ricorrente in questo primo *corpus* dei comunicati stampa della BCE è la parola *bank* con 123 occorrenze. Andiamo ora a vedere tramite T-LAB a quali altri *types* si lega tale parola, come indicato nella tabella seguente.

- Tabella 5.7 -

Co-occorrenze del token "bank" nel corpus BCE: 1o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
Central	0,4675	34	43
European	0,3607	20	25
market	0,3267	32	78
today	0,3076	16	22
EU	0,3028	19	32
pressure	0,2851	10	10
ECB	0,2778	22	51

address	0,2751	11	13
announce	0,2719	10	11
National	0,2705	9	9
liquidity	0,2554	19	45
report	0,2550	12	18
result	0,2550	8	8
financial	0,2445	21	60
credit	0,2424	17	40
area	0,2344	13	25
survey	0,2343	9	12
risk	0,2224	15	37
increase	0,2218	11	20
fisrt-half	0,2209	6	6

L'indice di correlazione esprime un valore che va da 0 a 1 ed è ottenuto attraverso la funzione coseno applicata al termine principale scelto a oggetto dell'analisi (in questo caso *bank*) e ai termini co-occorrenti. Il dato ci fornisce l'informazione circa la co-occorrenza dei termini in questione: nel nostro caso la parola con il più alto indice è *Central*, il che significa che delle 43 occorrenze in cui il *token Central* appare nel testo, ben 34 sono co-occorrenti con la parola *bank*, pari a un indice dello 0,4675; e così via via a scendere per gli altri termini correlati.

Nello specifico si nota dalla Tabella 5.7 come il *token "bank"* risulti correlato oltre che a locuzioni prevedibili quali *European* e *Central* anche a parole legate maggiormente al ruolo istituzionale della BCE, quali *address* e *announce*, utilizzate nei comunicati stampa per rivolgersi alla platea dei pubblici di riferimento. Non mancano campi semantici legati alla crisi in

corso, introdotti da termini quali *pressure* e *risk* che andremo a ritrovare nella prossima analisi sulle parole della crisi.

Se andiamo infatti ad effettuare una simile analisi con T-LAB operando sul primo termine afferente al campo semantico "crisi", otteniamo delle correlazioni molto interessanti, che andiamo a riassumere nella seguente tabella. In sostanza, dall'analisi sul *corpus* BCE del primo biennio, notiamo che la prima parola inerente il tema crisi è identificabile nel lemma *risk*, che appare nel testo con 37 occorrenze. Sottoponendo all'analisi delle correlazioni tale *token*, otteniamo i seguenti risultati.

- Tabella 5.8 -

Co-occorrenze del *token* "risk" nel *corpus* BCE: 1o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
vulnerability	0,3728	6	7
control	0,2941	4	5
credit	0,2599	10	40
increase	0,2573	7	20
development	0,2485	4	7
uncertainty	0,2485	4	7
assessment	0,2478	5	11
house	0,2466	3	4
capacity	0,2466	3	4
financial	0,2335	11	60
market	0,2234	12	78

bank	0,2224	15	123
system	0,2206	6	20
outlook	0,2206	3	5
challenge	0,2206	3	5
quality	0,2206	3	5
sheet	0,2206	3	5
review	0,2197	5	14
EU	0,2034	7	32
change	0,2013	3	6

Come era prevedibile il campo semantico che ruota attorno al termine *risk* porta con sé molti altri lemmi legati alla crisi e al contenimento del rischio sistemico che la situazione finanziaria ha generato. In particolare sono di maggiore interesse *token* quali: *vulnerability*, *uncertainty*, *challenge*, per quel che concerne la semantica legata alla situazione di crisi in generale; sul versante delle azioni messe in campo a contenimento del rischio da parte della Banca Centrale Europea troviamo invece altri *token* significativi quali *control*, *assessment*, *capacity*, *review*, *change*.

Andiamo ora a vedere le co-occorrenze relative al primo *corpus* dei comunicati stampa emessi dalla Federal Reserve, così come esemplificato nella seguente tabella. Per prima cosa prendiamo a riferimento il *token* "*bank*", presente nel testo con 156 occorrenze.

- Tabella 5.9 -

Co-occorrenze del token "bank" nel corpus Fed: 1o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
organization	0,4895	54	78
capital	0,3228	32	63
agency	0,2918	33	82
Federal	0,2801	38	118
regulatory	0,2598	20	38
section	0,2572	14	19
thrift	0,2527	17	29
Basel	0,2379	16	29
today	0,2274	11	15
requirement	0,2179	17	39
hold	0,2157	15	31
system	0,2140	10	14
risk-based	0,2080	9	12
active	0,1961	6	6
framework	0,1931	8	11
insitution	0,1899	23	94
need	0,1887	10	18
provide	0,1853	15	42
step	0,1849	8	12
EESA	0,1816	6	7

Il *corpus* della Fed analizzato rispetto al tema *bank* sembra mirare a campi semantici più direttamente collegati alla crisi, a conferma di quanto evidenziato in precedenza, ossia il fatto che il contesto americano già dal 2007 è coinvolto dai fenomeni di crisi dei mutui *subprime*. In particolare possiamo enucleare da subito dei *token* che riguardano le azioni di contenimento messe in atto dal sistema, quali *organization*, *regulatory*, *risk-based*, *institution*, e citare le principali cornici normative di riferimento, quali il sistema internazionale riconosciuto tramite gli accordi Basilea e l'EESA ossia l'Emergency Economic Stabilization Act, emanato dal Congresso nel 2008. Gli inviti alla prudenza e al contenimento del rischio secondo i requisiti previsti dalle summenzionate cornici normative, si ritrovano in termini quali *thrift*, *requirement*, *need*, *step*.

Andiamo ora a prendere la prima delle parole afferenti al campo semantico "crisi" nel *corpus* Fed del primo biennio, ovvero *loan* che risulta presente nel testo per 139 volte. Vediamo quindi nella prossima tabella l'analisi delle co-occorrenze rispetto a questo *token*.

- Tabella 5.10 -

Co-occorrenze del *token* "loan" nel *corpus* Fed: 1o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
mortgage	0,3532	54	78
payment	0,3150	32	63
require	0,3124	33	82
Home	0,3061	38	118

higher-priced	0,2557	20	38
disclosure	0,2545	14	19
borrower	0,2423	17	29
prohibit	0,2409	16	29
rate	0,2375	11	15
fee	0,2333	17	39
terms	0,2262	15	31
data	0,2205	10	14
creditor	0,2204	9	12
income	0,2099	6	6
lender	0,2084	8	11
Board	0,2071	23	94
additional	0,2046	10	18
rule	0,2019	15	42
principle	0,1979	8	12
modification	0,1979	6	7

L'analisi delle correlazioni mostra il tema dei mutui *subprime* al centro della comunicazione della Fed nel primo biennio preso in considerazione. In particolare troviamo innanzitutto termini tecnici legati al campo semantico del lemma principale (*loan*), quali *mortgage*, *payment*, *home*, *borrower*, *rate*, *fee*, *lender*. In seconda battuta troviamo termini inerenti la regolamentazione del settore prestiti, quali *require*, *disclosure*, *terms*, *income*, con un riferimento importante riguardante le modifiche che tale settore ha subito a seguito delle azioni di contenimento del rischio sul credito, ravvisabili in *higher-priced*, *prohibit*, *additional*, *modification*.

Passiamo ora ad analizzare il secondo biennio di riferimento, utilizzando il medesimo procedimento fin qui adottato.

5.1.5 Analisi delle co-occorrenze con il *software* T-LAB: il secondo biennio

2009-2010: fase acuta e segnali di ripresa

Nella seconda fase temporale presa in considerazione dalla nostra ricerca, abbiamo riscontrato che il primo *token* evidenziato da T-LAB nel *corpus* dei comunicati stampa BCE 2009-2010 risulta essere nuovamente *bank* con 206 occorrenze. Andiamo ad effettuare dunque con T-LAB l'analisi delle correlazioni su questo lemma, i cui risultati sono esemplificati nella prossima tabella.

- Tabella 5.11 -

Co-occorrenze del *token* "*bank*" nel *corpus* BCE: 2o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
Central	0,5540	72	82
ECB	0,4140	57	92
European	0,4012	57	98
today	0,3379	27	31
govern	0,3072	33	56
conduct	0,2986	30	49

Council	0,2915	35	70
market	0,2833	46	128
result	0,2792	17	18
decide	0,2787	24	36
survey	0,2720	25	41
lines	0,2613	15	16
euro	0,2540	37	103
area	0,2492	37	107
publish	0,2421	13	14
Reserve	0,2339	13	15
liquidity	0,2329	18	29
liquidity- providing	0,2235	12	14
fund	0,2217	18	32
Federal	0,2197	13	17

Oltre alle già menzionate correlazioni tra *bank* e *European*, *Central*, ciò che è rilevante in questa analisi è il campo semantico legato agli interventi messi in atto dalla BCE e comunicati al mercato. I lemmi sopra riportati infatti investono per la quasi totalità gli annunci pubblici della Banca Centrale Europea in tema di aiuti e sostegno alle banche in difficoltà; troviamo riscontro rispetto a questa affermazione in quanto i *token* maggiormente co-occorrenti con il termine *bank* sono ravvisabili in: *govern*, *conduct*, *Council*, *decide*, *publish*, per quanto concerne la parte decisionale relativa alle azioni attuate, mentre *liquidity*, *liquidity-providing*, *fund* si riferiscono maggiormente agli aspetti tecnici delle norme e istruzioni alle banche.

Andiamo ora a vedere nella seguente tabella come si comportano le correlazioni con il *token "risk"*, che si presenta con 63 occorrenze nel testo analizzato, in quanto prima parola legata al campo semantico "crisi" riscontrata tra quelle con il maggior numero di occorrenze.

- Tabella 5.12 -

Co-occorrenze del *token "risk"* nel *corpus* BCE: 2o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
possibility	0,4041	12	14
systemic	0,3799	10	11
financial	0,2864	31	186
system	0,2690	14	43
outside	0,2572	5	6
vulnerability	0,2546	7	12
finance	0,2535	9	20
concern	0,2446	7	13
balance	0,2445	8	17
area	0,2436	20	107
high	0,2390	6	10
euro	0,2359	19	103
important	0,2268	9	25
sector	0,2263	10	31
low	0,2254	4	5
identify	0,2227	5	8

stabilty	0,2130	10	35
sheet	0,2097	6	13
main	0,2079	7	18
potential	0,2020	6	14

Come si evince dalle co-occorrenze evidenziate nella Tabella 5.12, la Banca Centrale Europea affronta il tema del rischio da un punto di vista generale, rispetto alla tenuta del sistema economico europeo nel suo complesso.

Troviamo infatti *token* che investono il campo semantico della stabilità economico-finanziaria del mercato, quali *systemic*, *financial*, *system*, *area*, *euro*, *stability*; accanto a questi, vi sono altri termini che contengono un significato di minaccia a tale stabilità, come *vulnerability*, *concern*, *potential (risk)*. Infine troviamo traccia delle azioni messe in atto dalla BCE e delle istruzioni tecniche fornite al mercato per attivare tali meccanismi messi a loro disposizione dall'Istituto Centrale, grazie ai lemmi *balance*, *low*, *identify*, *sheet*.

Passiamo ora ad effettuare la medesima analisi sul *corpus* dei comunicati stampa del secondo biennio emessi dalla Federal Reserve. La prima parola per occorrenze in questo *pattern* è *loan*, che si presenta nel testo 179 volte. Rappresentiamo quindi nella seguente tabella l'analisi delle correlazioni per questo *token*.

- Tabella 5.13 -

Co-occorrenze del token "loan" nel corpus Fed: 2o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
mortgage	0,3512	55	137
rule	0,2993	42	110
originator	0,2907	22	32
require	0,2658	28	62
consumer	0,2504	34	103
disclosure	0,2488	26	61
modification	0,2242	12	16
credit	0,2182	28	92
final	0,2158	20	48
Board	0,2136	29	103
interim	0,2047	15	30
Home	0,2014	15	31
residential	0,1924	11	17
institution	0,1993	32	144
rate	0,1984	18	46
payment	0,1982	15	32
agency- regulated	0,1942	9	12
borrower	0,1870	13	27
requirement	0,1831	18	54
increase	0,1774	13	30

Anche in questo caso a dominare le correlazioni con il termine *loan* troviamo il portato semantico relativo al mondo dei prestiti e dei mutui per la casa, che hanno costituito il punto di partenza della crisi in atto. Non è un caso quindi che gran parte degli sforzi comunicativi e gestionali rispetto alla crisi da parte della Fed si concentri sul mondo dei mutui e su una sua maggiore e più severa regolamentazione.

Token quali *mortgage*, *originator*, *consumer*, *credit*, *home*, *residential*, *rate*, *borrower*, ci raccontano infatti questo mondo nelle sue varie sfaccettature e implicazioni tecniche. I riferimenti alla nuova normativa molto più stringente in materia di concessione dei prestiti per acquisto di beni immobiliari e residenziali emanata dopo la crisi dei *subprime* si affacciano attraverso lemmi quali *rule*, *require*, *disclosure*, *modification*, *Board*, *institution*, *agency-regulated*, *requirement*, *increase*²⁹⁴.

Poiché *loan* risulta già una parola afferente al tema più generale della "crisi", per approfondire tale analisi abbiamo preso in considerazione il lemma che si configura come secondo per occorrenze rispetto a tale tematica, ovvero *mortgage* che si presenta nel testo 137 volte. L'analisi delle correlazioni è presentata nella seguente tabella.

²⁹⁴ Il SAFE Act (ovvero il Secure and Fair Enforcement for Mortgage Licensing Act) emanato dal Congresso nel 2008 introduce notevoli modifiche nei requisiti richiesti agli operatori finanziari americani che erogano mutui ipotecari, e parimenti ai loro dipendenti; i soggetti infatti devono essere registrati presso un albo pubblico che conferisce loro una licenza verificata su base annuale, nonché sottoposti a un'autorizzazione preventiva da parte delle autorità ad operare nel mercato dei mutui.

- Tabella 5.14 -

Co-occorrenze del token "mortgage" nel corpus Fed: 2o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
disclosure	0,3719	55	137
loan	0,3512	42	110
Home	0,3376	22	32
Board	0,3367	28	62
require	0,3255	34	103
consumer	0,3199	26	61
lender	0,3077	12	16
rule	0,2933	28	92
public	0,2826	20	48
regulation	0,2768	29	103
originator	0,2719	15	30
HMDA	0,2694	15	31
lend	0,2495	11	17
agency- regulated	0,2466	32	144
hearing	0,2302	18	46
residential	0,2279	15	32
information	0,2221	9	12
final	0,2220	13	27
help	0,2156	18	54
party	0,2133	13	30

Il risultato è simile a quello ottenuto in precedenza, in quanto *loan* e *mortgage* sono due *token* afferenti al medesimo campo semantico di riferimento. Ritroviamo pertanto termini legati alla natura dell'argomento in oggetto (*loan, home, consumer, lender, originator, lend, residential, party*), accanto a *token* orientati alla diffusione presso il pubblico delle norme che apportano novità sulla regolamentazione in materia. Si tratta di termini quali *disclosure, Board, require, rule, regulation, agency-regulated, help*.

Una prima nota di interesse riguarda la locuzione *public hearing*, che ci racconta di come la Federal Reserve agisca secondo il Bank Holding Company Act, emanato nel 1956 e successivamente modificato, in tema di fusioni e acquisizioni di gruppi bancari. La norma prevede infatti che il *Board* della Fed, nel considerare gli effetti conseguenti a un processo di fusione o di acquisizione di istituti di credito, debba tenere conto di eventuali interessi pubblici o privati che si possano manifestare durante le operazioni in questione. Per ottemperare a tale necessità di trasparenza del processo decisionale, la Fed organizza incontri pubblici in cui ogni soggetto, cittadino, società o gruppo di interesse, può di fatto esprimere la propria posizione a supporto o contro l'acquisizione/fusione di una banca, previa domanda scritta di partecipazione.

Nelle udienze pubbliche la Fed e le parti coinvolte scendono nel dettaglio rispetto a questioni finanziarie o manageriali e valutano le prospettive di crescita, l'impatto sull'economia e sulla comunità locale, nonché considerano il quadro competitivo che si verrebbe a creare con l'eventuale nuovo soggetto bancario (valutazioni *antitrust*). Gli incontri vengono dapprima pubblicizzati con un certo anticipo, per consentire la partecipazione dei soggetti interessati, e tutte le dichiarazioni rese dalle parti coinvolte vengono poi verbalizzate; le trascrizioni degli incontri sono rese disponibili per ulteriori 30 giorni sul sito Internet della Federal

Reserve, per raccogliere ulteriori commenti e opinioni²⁹⁵. Un indizio importante rispetto alla cultura organizzativa, di cui parleremo più avanti.

Tornando al testo analizzato, troviamo anche l'acronimo HMDA, ovvero l'Home Mortgage Disclosure Act, legge approvata dal Congresso americano nel 1975 e attuata dalla Federal Reserve sotto il Regolamento definito come C; la norma prevede che sia data pubblicità agli elementi principali di un mutuo attraverso l'affissione di manifesti esplicativi sui tassi e sulle caratteristiche del prestito, secondo criteri di massima trasparenza. Dopo varie modifiche apportate alla normativa tra il 2008 e il 2010, a testimonianza degli interventi della Fed sull'argomento, nel 2011 la competenza sulla riscrittura dei regolamenti attuativi è stata trasferita al Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), Ente incaricato della tutela dei consumatori in ambito economico e finanziario²⁹⁶.

Passiamo ora ad analizzare il terzo e ultimo periodo di riferimento, utilizzando il medesimo procedimento fin qui adottato.

5.1.6 Analisi delle co-occorrenze con il *software* T-LAB: il terzo biennio

2011-2012: debiti sovrani e stabilizzazione

Come in precedenza partiamo prendendo in considerazione il *token* con il maggior numero di occorrenze presenti in questo terzo *corpus* BCE (ovvero *bank* con 285) e riportiamo nella seguente tabella le correlazioni con gli altri termini co-occorrenti.

²⁹⁵ fonte: www.Federalreserve.gov

²⁹⁶ fonte: Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC), www.ffiec.gov

- Tabella 5.15 -

Co-occorrenze del token "bank" nel corpus BCE: 3o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
Central	0,4925	78	88
ECB	0,3823	71	121
European	0,3591	74	149
fund	0,3030	44	74
today	0,2704	25	30
system	0,2498	27	41
monetary	0,2445	28	46
commission	0,2403	24	35
govern	0,2351	31	61
international	0,2280	20	27
Council	0,2266	32	70
Staff	0,2223	18	23
sector	0,2199	33	79
financial	0,2184	43	136
liquidity	0,2166	19	27
visit	0,2141	14	15
decide	0,2073	21	36
team	0,2021	16	22
National	0,2014	17	25
Eurosystem	0,1944	25	58

Oltre alle scontate co-occorrenze con *European* e *Central*, i termini correlati più interessanti si possono raggruppare in due categorie; la prima riguarda le misure attuate dalla BCE a sostegno delle economie e delle banche della zona euro, il cui campo semantico investe *token* quali *fund*, *sector*, *financial*, *liquidity*, *Eurosystem*.

La seconda invece costituisce un elemento di novità rispetto ai comunicati precedenti e riguarda le missioni che gli inviati della Banca Centrale Europea, del Fondo Monetario Internazionale e della Commissione Europea (la cosiddetta *troika*) hanno effettuato nel periodo considerato presso i Paesi membri più a rischio. La crisi dei debiti sovrani è infatti in pieno svolgimento e l'attività dei gruppi di lavoro degli emissari BCE viene resa pubblica attraverso i *press release*. Termini quali *monetary*, *fund*, *commission*, *international*, *Council*, *staff*, *visit*, *team*, *National* sono infatti connessi a questo ambito e sono un'indicazione del racconto che la BCE fa della sua attività istituzionale presso i Governi dei Paesi in crisi.

Passiamo ora ad analizzare il primo *token* legato al tema crisi, ovvero il termine *programme*, che appare con 116 occorrenze nel *corpus* dei comunicati stampa emanati dalla BCE nel periodo in questione. Nella tabella seguente rappresentiamo l'esito dell'analisi delle correlazioni di questo *token*.

- Tabella 5.16 -

Co-occorrenze del token "programme" nel corpus BCE: 3o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
review	0,3515	78	88
IMF	0,3454	71	121
international	0,3216	74	149
Ireland	0,3151	44	74
commission	0,3139	25	30
government	0,3095	27	41
fund	0,3022	28	46
monetary	0,3012	24	35
team	0,2969	31	61
visit	0,2877	20	27
objective	0,2845	32	70
conclusion	0,2845	18	23
EU	0,2833	33	79
European	0,2814	43	136
track	0,2517	19	27
implementation	0,2364	14	15
support	0,2347	21	36
economic	0,2330	16	22
adjustment	0,2265	17	25
mission	0,2259	25	58

Le correlazioni attorno alla parola *programme* investono principalmente i programmi di intervento della *troika* rispetto ai Paesi coinvolti dalla crisi dei debiti sovrani e raccontano delle singole azioni, delle visite ispettive e delle missioni che gli emissari della BCE, del FMI e della Commissione Europea hanno effettuato presso i governi nazionali. Troviamo dunque *token* legati anzitutto al racconto e all'esito di tali sopralluoghi, quali *IMF, international, Ireland, commission, government, fund, monetary, visit, conclusion, mission*. In seconda battuta riscontriamo invece termini che raccontano il tipo di requisiti che vengono imposti ai governi per uscire dalla situazione di crisi del debito e le azioni che questi devono intraprendere, quali *review, objective, track, implementation, support, adjustment*.

Passiamo ora a vedere come si comportano le occorrenze all'interno del *corpus* Fed rispetto a questo ultimo biennio preso in considerazione. Il *token* più frequente risulta essere *capital*, con 272 occorrenze; partendo da questo termine andiamo a rappresentare nella seguente tabella i risultati dell'analisi delle correlazioni.

- Tabella 5.17 -

Co-occorrenze del *token* "capital" nel *corpus* Fed: 3o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
plan	0,3527	57	96
firm	0,3433	50	78
stress	0,3068	59	136

Reserve	0,3023	65	170
distribution	0,2989	27	30
CCAR	0,2931	29	36
Federal	0,2767	71	242
bank	0,2583	61	205
test	0,2485	42	105
hold	0,2485	38	86
requirement	0,2477	44	116
continue	0,2334	20	27
ratio	0,2334	20	27
Rule	0,2305	51	180
insitution	0,2263	34	83
company	0,2224	41	125
risk	0,2117	32	84
level	0,2117	16	21
analysis	0,2034	15	20
regulatory	0,2005	19	33

Le correlazioni con il termine *capital* ci portano a considerare due gruppi di *token* di riferimento, entrambi riguardanti le azioni messe in campo dal governo americano e dalla Fed a contrasto dei fenomeni di crisi. Il primo gruppo riguarda le regole e l'implementazione delle strategie di protezione del sistema economico e bancario americano, e si può evincere attraverso termini quali *plan*, *stress*, *test*, *CCAR*, *requirement*, *institution*, *analysis*, *regulatory*. Il secondo gruppo invece riguarda aspetti più tecnici che descrivono nel dettaglio i requisiti previsti dalla normativa sul livello di capitalizzazione delle banche, ovvero *distribution*, *hold*, *ratio*,

institution, risk, level.

Nel testo viene citato 36 volte il CCAR, ovvero il Comprehensive Capital Analysis and Review, un programma annuale di valutazione di adeguatezza del capitale introdotto dalla Federal Reserve, attraverso due pilastri di analisi: una completa revisione della struttura del capitale della banca e l'utilizzo degli *stress test* di vigilanza previsti dal già citato Dodd-Frank Act.

Veniamo dunque all'ultima analisi delle co-occorrenze, questa volta sul tema "crisi", e prendiamo in considerazione la parola *stress*, che si presenta 136 volte nel *corpus* in questione; i risultati sono riassunti nella tabella seguente.

- Tabella 5.18 -

Co-occorrenze del token "*stress*" nel *corpus* Fed: 3o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
test	0,6193	74	105
scenario	0,3700	32	55
conduct	0,3382	23	34
Reserve	0,3223	49	170
capital	0,3068	59	272
economic	0,2976	17	24
firm	0,2913	30	78
plan	0,2888	33	96
supervisory	0,2817	23	49

Federal	0,2811	51	242
company-run	0,2585	10	11
time	0,2425	16	32
result	0,2310	14	27
company	0,2148	28	125
CCAR	0,2144	15	36
bank	0,2069	35	205
insitution	0,2071	22	83
requirement	0,1990	25	116
continue	0,1980	12	27
Dodd-Frank	0,1977	21	83

Anche in questo caso possiamo individuare due gruppi di *token* di riferimento che si correlano al termine *stress*, entrambi riguardanti le azioni messe in campo dal governo americano e dalla Federal Reserve a contrasto dei fenomeni di crisi.

Come evidenziato in precedenza, un primo gruppo riguarda le regole e l'implementazione delle strategie di protezione del sistema economico e bancario americano, e si può evincere attraverso termini quali *test* (ovviamente parola con un elevato numero di co-occorrenze con il termine *stress*), *scenario*, *economic*, *plan*, *supervisory*, *CCAR*, *institution*, *requirement*, *Dodd-Frank*. Il secondo gruppo invece riguarda i soggetti e gli oggetti destinatari di tali azioni, come stabilito dalla normativa di sostegno e regolamentazione del sistema bancario, ovvero *conduct*, *capital*, *company*, *bank*, *institution*.

5.2 L'analisi dei testi con l'ausilio del *software* WordClouds

Dopo aver effettuato l'analisi quantitativa sui *corpora* di BCE e Fed utilizzando T-LAB, decidiamo di avvalerci di un *software* che seppur partendo da una base quantitativa molto semplice (numero di occorrenze), fornisce un *output* assolutamente interessante e utile a visualizzare i risultati ottenuti.

La rappresentazione per tabelle del paragrafo precedente pecca infatti di una non sempre efficace resa in termini visivi dell'impatto che le parole hanno nel discorso. WordClouds ci aiuta invece a rappresentare graficamente il "peso" o la "dimensione" delle parole, che come vedremo è direttamente proporzionale al numero di occorrenze; tale *software* ci permette non solo di offrire un quadro di insieme immediato, ma anche di prendere in considerazione più *token* rispetto alle tabelle presentate in precedenza.

Passiamo dunque a sottoporre i vari *corpora* alla piattaforma WordClouds per ognuna delle 3 fasi già evidenziate, riprendendo i *corpora* BCE e Fed e illustrando di seguito i risultati grafici ottenuti.

2007-2008: sviluppo e diffusione della crisi

Nel primo biennio di riferimento, il *software* WordClouds ci fornisce un'interessante rappresentazione grafica del *corpus* BCE, come illustrato nella seguente figura.

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* BCE:
comunicati stampa 1o biennio²⁹⁷



260

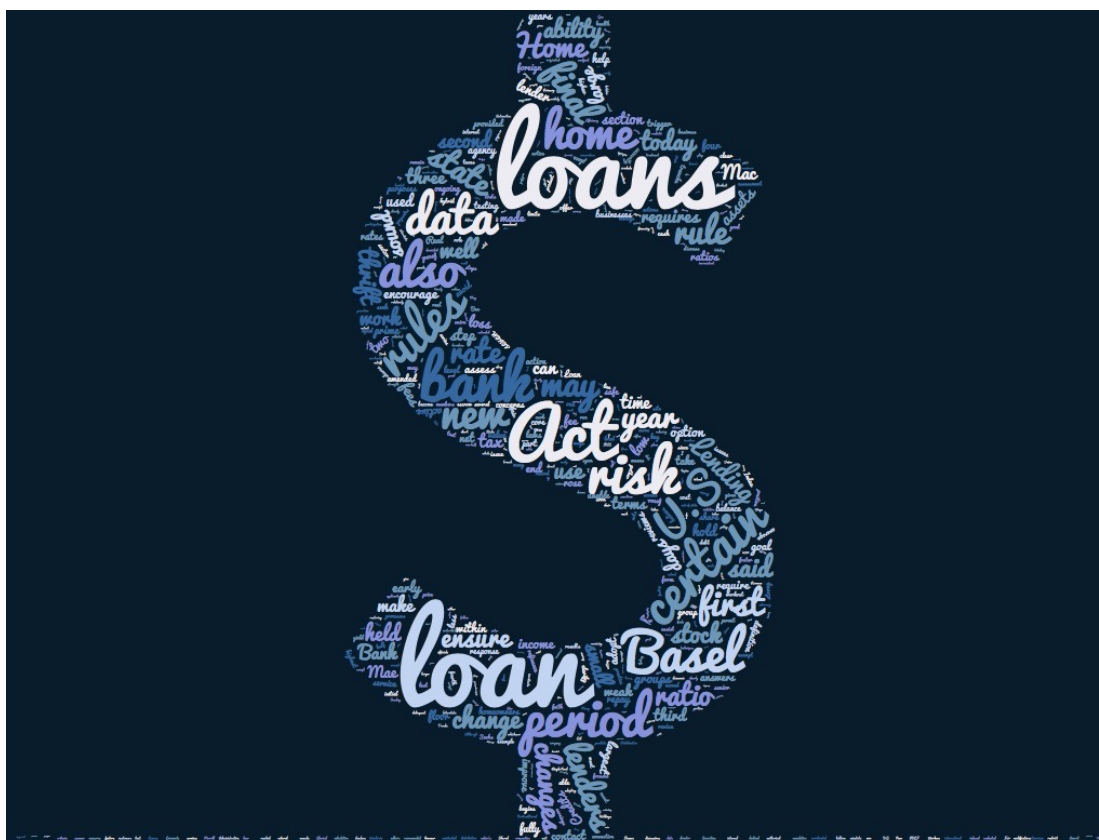
I risultati ottenuti divergono in parte da quanto rappresentato con T-LAB, in quanto quest'ultimo *software* ha una capacità di analisi decisamente più sofisticata. Infatti se ad esempio consideriamo il termine *bank*, che con T-LAB risultava essere il primo con 123 occorrenze, notiamo che nel grafico ottenuto con WordClouds vi sono diverse versioni di *bank*, quali *Bank*, *banks*, *bank*, *banking*. Ciò avviene in quanto WordClouds considera i vari *token* quali entità separate, semplicemente intesi nella loro rappresentazione grafica originaria e non è in grado di raggruppare gli elementi del testo per *types* o lemmi.

Nonostante tali differenze di impostazione, e dunque di risultati, riteniamo interessante il risultato grafico, che in uno sguardo d'insieme ci fa capire a grandi linee quale sia il racconto della BCE in questo biennio.

Andiamo ora a rappresentare graficamente i risultati di WordClouds con il *corpus* della Fed per il primo biennio e via via gli altri. Il commento rispetto all'esito dell'analisi quantitativa è sostanzialmente il medesimo seguito ai dati ottenuti con T-LAB, quindi rimandiamo ai paragrafi precedenti le considerazioni di dettaglio sull'analisi testuale, in quanto come detto WordClouds non offre strumenti di analisi più sofisticata ma solo un'efficace rappresentazione grafica dei risultati.

- Figura 5.2 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* Fed:
comunicati stampa 1o biennio²⁹⁸



²⁹⁸ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

- Figura 5.4 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* Fed:
comunicati stampa 2o biennio³⁰⁰

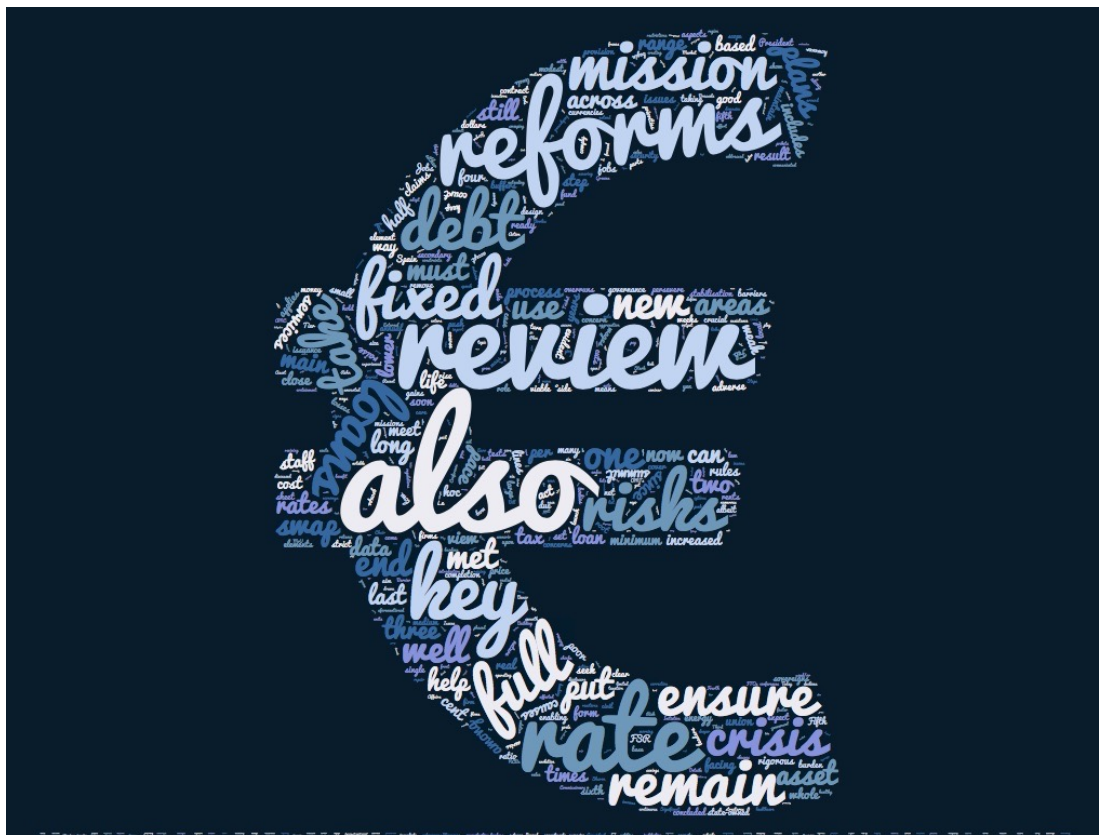


³⁰⁰ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

2011-2012: debiti sovrani e stabilizzazione

- Figura 5.5 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* BCE:
comunicati stampa 3o biennio³⁰¹



³⁰¹ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

- Figura 5.6 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* Fed:
comunicati stampa 3o biennio³⁰²



³⁰² La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

5.3 L'analisi dei testi con l'ausilio del software Word Tree

Terminata l'analisi di tipo più quantitativo, passiamo a un metodo di stampo più qualitativo che mette a confronto i *corpora* di riferimento attraverso l'utilizzo di Word Tree; tale programma ci consente di avere un primo sguardo sulle principali correlazioni semantiche all'interno dei testi in esame, tenendo come riferimento il *type* più frequente per numero di occorrenze e andando poi ad aprirci alle ramificazioni del testo.

L'interfaccia grafica del programma si traduce infatti in una struttura ad albero, da cui è possibile estrapolare i diversi termini e seguire lungo i vari rami dell'albero il percorso semantico che li lega. È possibile cliccare sulle singole parole, in modo da "aprire" i vari rami del discorso, come pure effettuare una ricerca all'interno del testo per stabilire un nuovo ramo da cui partire per poi sviluppare l'analisi lungo i diversi "sottorami". Se concentriamo il focus sul *type* con più occorrenze per ogni biennio e per ogni *corpus*, possiamo osservare nel dettaglio i vari contesti in cui la parola appare e ottenere uno squarcio sulla nuvola semantica che si correla di volta in volta a quella parola. Faremo poi la stessa cosa sulle "parole della crisi", utilizzando il primo lemma per occorrenze rispetto al tema "crisi".

Il programma risulta estremamente flessibile ed efficace e la ricerca qualitativa è potenzialmente infinita, in quanto all'interno del testo le ramificazioni semantiche sono praticamente percorribili in molte direzioni diverse, come si può vedere dalla rappresentazione grafica data dalla struttura ad albero che introdurremo di seguito. Ci limitiamo in questa sede a render conto dei contesti da cui si diparte il ramo semantico dei *types* con più occorrenze in assoluto e con più occorrenze sul tema "crisi" per ciascun biennio, in modo da concentrare l'analisi qualitativa sui medesimi elementi del discorso già analizzati in sede quantitativa.

Le informazioni che raccogliamo dalla lettura selezionata del testo evidenziato attraverso l'analisi qualitativa ci forniscono un quadro più ricco, sia da un punto di vista dei significati che delle intenzioni comunicative degli Enti oggetto di studio, rispetto alle informazioni raccolte attraverso l'analisi quantitativa. In particolare, possiamo individuare varie "famiglie" semantiche secondo cui andiamo a raggruppare i vari rami e sottorami evidenziati nel grafico precedente rispetto al termine *bank*, come dei seguito indicato:

- la BCE nelle sue funzioni istituzionali sullo scenario internazionale, ovvero lo scacchiere delle Banche Centrali e dei mercati valutari
- la BCE nelle sue funzioni istituzionali di regolamentazione del mercato europeo
- le funzioni istituzionali BCE di sostegno alla stabilità finanziaria e creditizia del mercato europeo
- le funzioni istituzionali BCE di analisi e studio dell'andamento del credito (v. *bank lending survey*)
- *bank* quali soggetti bancari privati in generale, oggetto dell'azione di sostegno della BCE
- *bank* quali soggetti bancari privati in particolare, oggetto dell'azione di sostegno della BCE.

Andiamo ora a vedere come si comporta il testo relativo ai comunicati stampa della Federal Reserve, sottoposto anch'esso all'analisi di Word Tree tenendo come parola "radice" dell'albero quella con più occorrenze nel primo *corpus* di riferimento, ovvero *bank*, con 156 apparizioni.

- Figura 5.8 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* Fed: 1o biennio³⁰⁴



Anche in questo caso andiamo a raggruppare il testo secondo varie

"famiglie" semantiche, che per tale testo della Fed possiamo individuare in:

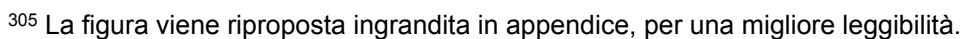
- *bank* quali soggetti e banche vigilate dalla Fed in azione congiunta con le altre agenzie di controllo della stabilità dei mercati e del credito
- *bank* quali soggetti bancari privati in generale, oggetto dell'azione Fed
- *bank* come soggetti bancari privati in particolare, oggetto dell'azione Fed
- grandi gruppi bancari o *holding*, oggetto delle attività di prestiti eccezionali e sostegno di fronte ai fenomeni di crisi
- azioni sanzionatorie verso le banche da parte della Fed in violazione

³⁰⁴ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

- *bank portfolio*, come analisi periodiche della Fed sulla tipologia e composizione del credito e del capitale disponibile a livello nazionale
- regolamenti e rispetto dei requisiti di capitalizzazione fissati dalla Fed.

- Figura 5.9 -

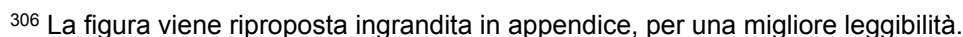
token della crisi³⁰⁵



- identificazione di misure di controllo e contenimento del rischio
- vulnerabilità della stabilità finanziaria e minacce al sistema europeo
- rischi esterni alla situazione europea e crescente domanda di liquidità
- requisiti di *risk management*, attraverso *stress test* e pratiche consolidate
- strumenti di previsione del rischio.

- Figura 5.10 -

token della crisi³⁰⁶



I gruppi semantici che possiamo identificare in questo *corpus* attorno alla parola *loan* sono i seguenti:

- regolamentazione dei prestiti e mutui ipotecari e modifiche o nuove previsioni normative
- richieste di modifica e rinegoziazione dei termini di mutuo incoraggiate dalla Fed rispetto ai contratti in essere (*loan modification*)
- sanzioni verso specifici gruppi bancari per violazione di norme sui prestiti e sulla trasparenza
- azioni di salvataggio della Fed attraverso investimenti diretti in gruppi bancari
- requisiti normativi di vigilanza con il parametro *loan to deposit ratio*
- riferimenti a uno specifico gruppo bancario in crisi, ovvero la Loan Mortgage Corporation (gruppo Freddie Mac)
- previsioni normative rispetto al HMDA (Home Mortgage Disclosure Act)
- previsioni normative rispetto a vari aspetti tecnici legati alla regolamentazione in materia di prestiti e mutui.

5.3.2 Analisi delle correlazioni con il *software* Word Tree: il secondo biennio

2009-2010: fase acuta e segnali di ripresa

Andiamo ora a effettuare l'analisi sui *corpora* che abbiamo evidenziato per la seconda fase della crisi. Cominciamo con la BCE e il *token* più frequente nel testo preso in esame ovvero *bank* con 206 occorrenze.

- Figura 5.11 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BCE: 2o biennio³⁰⁷



Anche in questo *corpus* ritroviamo varie famiglie semantiche, che ci rimandano alle correlazioni della parola *bank* all'interno del testo:

- le decisioni della BCE, con i suoi interventi regolatori sul mercato
- le azioni BCE di concerto con altri attori internazionali (Fed, UK ecc.)
- il CBPP (Covered Bond Purchase Programme), volto a sostenere le economie in crisi attraverso l'acquisto dei relativi titoli di Stato
- l'attività attuata di concerto con la Commissione Europea e l'FMI in

³⁰⁷ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

I gruppi semantici che possiamo identificare in questo *corpus* attorno alla parola *loan* sono i seguenti:

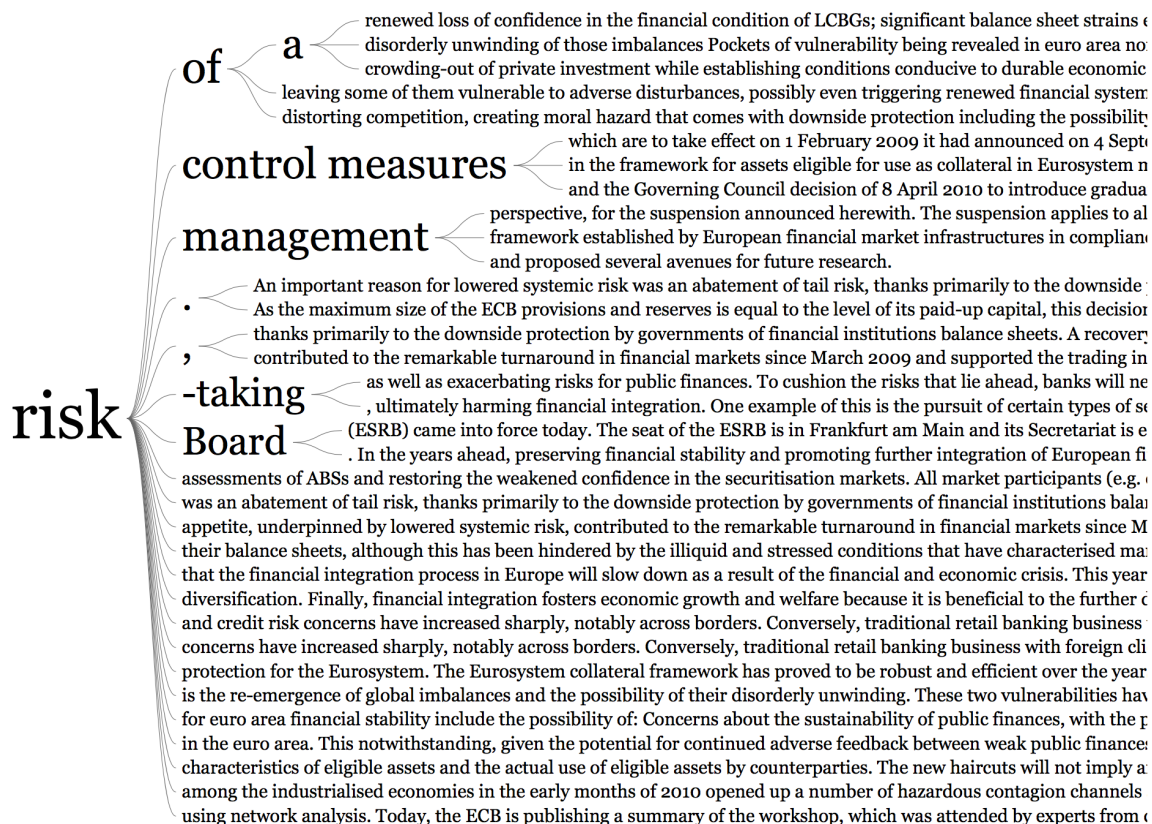
- regolamentazione dei prestiti e mutui ipotecari e modifiche o nuove previsioni normative
- richieste di modifica e rinegoziazione dei termini di mutuo incoraggiate dalla Federal Reserve rispetto ai contratti in essere (la cosiddetta *loan modification*)
- requisiti normativi di vigilanza, attraverso la definizione del parametro *loan to deposit ratio*
- previsioni normative rispetto agli operatori bancari che erogano prestiti (SAFE Act)
- previsioni normative rispetto ai dipendenti degli operatori bancari e finanziari, devono risultare iscritti a pubblici albi e sostenere verifiche annuali, come previsto dal SAFE Act
- previsioni normative rispetto a vari aspetti tecnici legati alla regolamentazione in materia di prestiti e mutui.

Riprendiamo ora la medesima analisi effettuata con Word Tree, applicandola ai lemmi della crisi già evidenziati in precedenza; cominciamo con il *token* analizzato per i comunicati della Banca Centrale Europea evidenziati sul tema crisi del secondo biennio di riferimento, che corrisponde alla parola *risk*; tale lemma occorre 63 volte nel testo analizzato.

- Figura 5.13 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BCE: 2o biennio.

token della crisi³⁰⁹



Le nuvole semantiche che si generano attraverso l'analisi dei significati che andiamo a isolare nel *corpus* attorno al *token risk*, sono le seguenti:

- identificazione dei rischi presenti sul mercato e nelle economie dei Paesi della zona euro, quali minacce alla stabilità sistemica
- identificazione di misure di controllo e contenimento del rischio e *risk management*

³⁰⁹ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

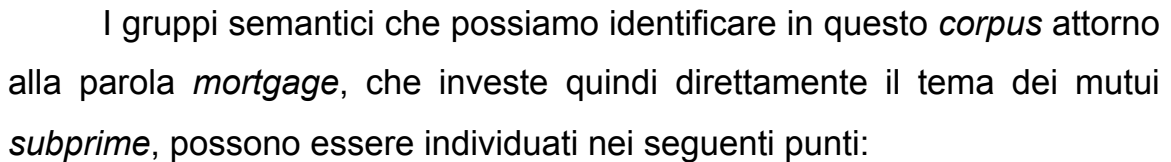
- riferimenti alla costituzione dell'ESRB, ovvero lo *European Systemic Risk Board*, l'organismo europeo nato nel 2009 quale soggetto responsabile della vigilanza cosiddetta macro-prudenziale del sistema finanziario dell'Unione. Il mandato dell'ESRB investe la prevenzione e il contenimento del rischio sistemico, attraverso il monitoraggio di enti finanziari, quali banche, assicurazioni, società di asset management, mercati finanziari e altri istituti finanziari³¹⁰
- riferimenti all'ABS ovvero la regolamentazione degli Asset-Backed Securities, i titoli garantiti da voci di attività a bilancio (*asset*) sui quali si è resa necessaria una maggiore trasparenza e la standardizzazione delle informazioni relative fornite al mercato³¹¹
- rischi in genere quali minacce alla vulnerabilità della stabilità finanziaria e creditizia dall'area euro e dovuta sia a fattori di tipo esogeno che di tipo endogeno
- strumenti di previsione del rischio.

Torniamo ora al *corpus* della Federal Reserve, in cui il primo lemma legato alla crisi è la parola *mortgage*, con 137 occorrenze; vediamo quindi nella figura seguente come si comporta il testo attraverso l'analisi di Word Tree, quando *mortgage* viene posto alla radice dell'albero delle correlazioni.

³¹⁰ Fonte: www.esrb.europa.eu

³¹¹ Fonte: www.ecb.europa.eu

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* Fed: 2o biennio,
*token della crisi*³¹²



³¹² La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

- richieste di modifica e rinegoziazione dei termini di mutuo incoraggiate dalla Fed e dal Governo Federale rispetto ai contratti in essere (in particolare i *loan modified under MHAP-HAMP* ovvero i programmi varati dall'Amministrazione Obama per proteggere i consumatori: Making Home Affordable Program e Home Affordable Modification Program)
- previsioni normative rispetto al HMDA (Home Mortgage Disclosure Act) e al MDIA (Mortgage Disclosure Improvement Act), volti a migliorare la trasparenza verso i soggetti che accendono un mutuo
- requisiti normativi di vigilanza e previsioni normative generali e tecniche legati alla regolamentazione in materia di prestiti e mutui.

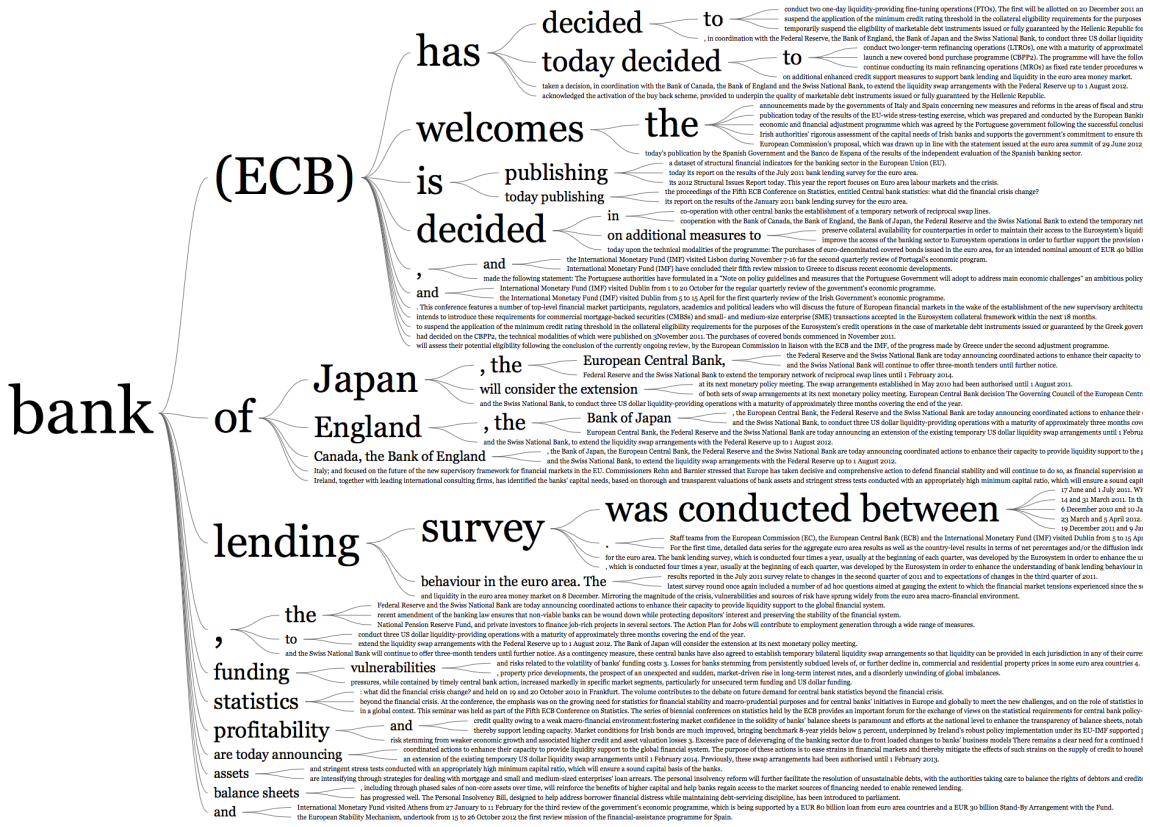
5.3.3 Analisi delle correlazioni con il *software* Word Tree: il terzo biennio

2011-2012: debiti sovrani e stabilizzazione

Veniamo dunque all'ultimo periodo della nostra analisi con Word Tree; partiamo infatti dal *corpus* dei comunicati emessi dalla Banca Centrale Europea nel terzo biennio, che presenta il termine *bank* quale *token* maggiormente frequente, con 285 occorrenze. Andiamo a vedere come si distribuisce il testo attorno a questo lemma rappresentando il risultato nella seguente figura.

- Figura 5.15 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BCE: 3o biennio³¹³



Ritroviamo attorno al termine *bank* una serie di campi semantici che ruotano attorno ad esso e che possiamo isolare nel testo:

- le decisioni della BCE, con i suoi interventi regolatori sul mercato
- l'accoglimento da parte BCE di interventi dei singoli governi nazionali sul miglioramento dei conti pubblici dei Paesi a rischio di debito sovrano
- l'attività della BCE attuata di concerto con la Commissione Europea e l'FMI con ispezioni congiunte su economie in crisi (Grecia, Portogallo)

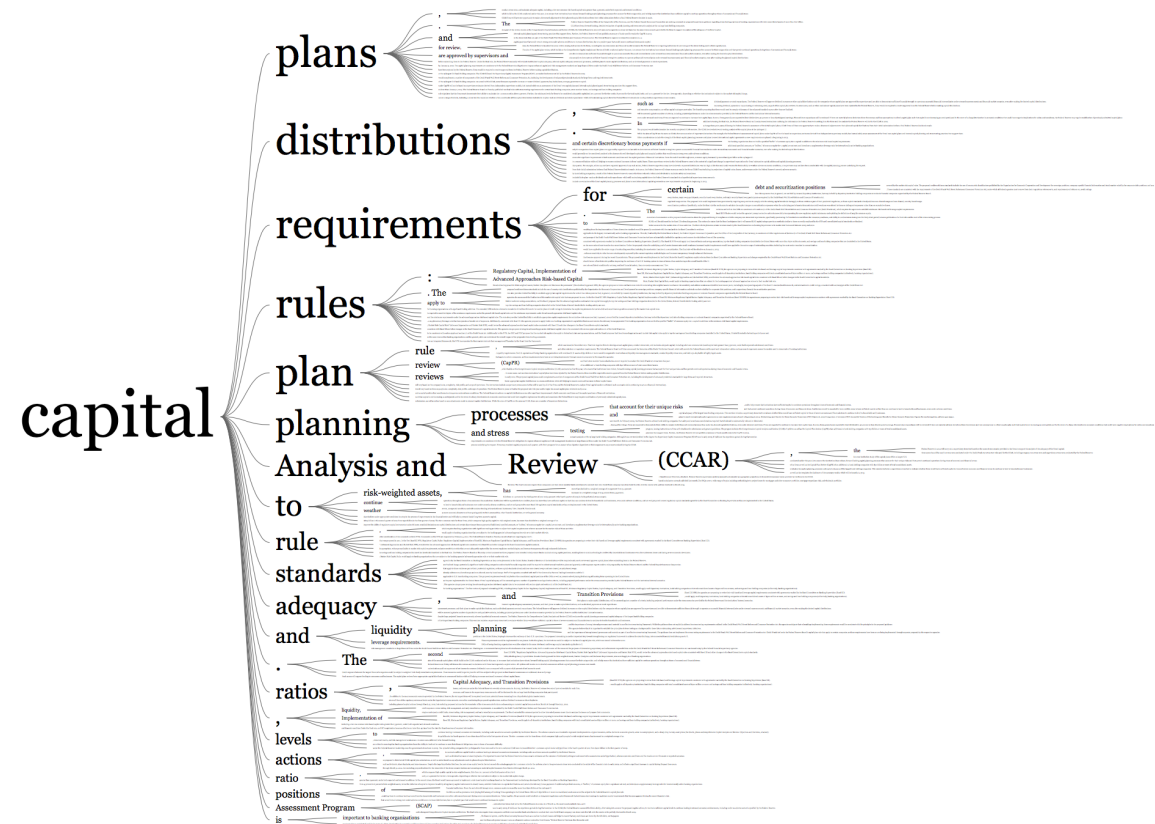
³¹³ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

- le attività di concerto con altri attori internazionali (Fed, UK, ecc.)
- l'analisi e lo studio dell'andamento del credito (v. *bank lending survey*)
- l'attività di analisi e di previsione rispetto a fattori di criticità e vulnerabilità dei mercati.

Passando invece all'analisi del *corpus* della Fed rispetto a Word Tree, riprendiamo il *token capital* con 272 occorrenze, quale riferimento per la radice del nostro albero delle correlazioni e vediamo il seguente diagramma.

- Figura 5.16 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* Fed: 3o biennio³¹⁴



³¹⁴ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

Andiamo a identificare alcuni gruppi semantici che si coagulano in questo *corpus* attorno alla parola *capital* e che possiamo riassumere nei seguenti punti:

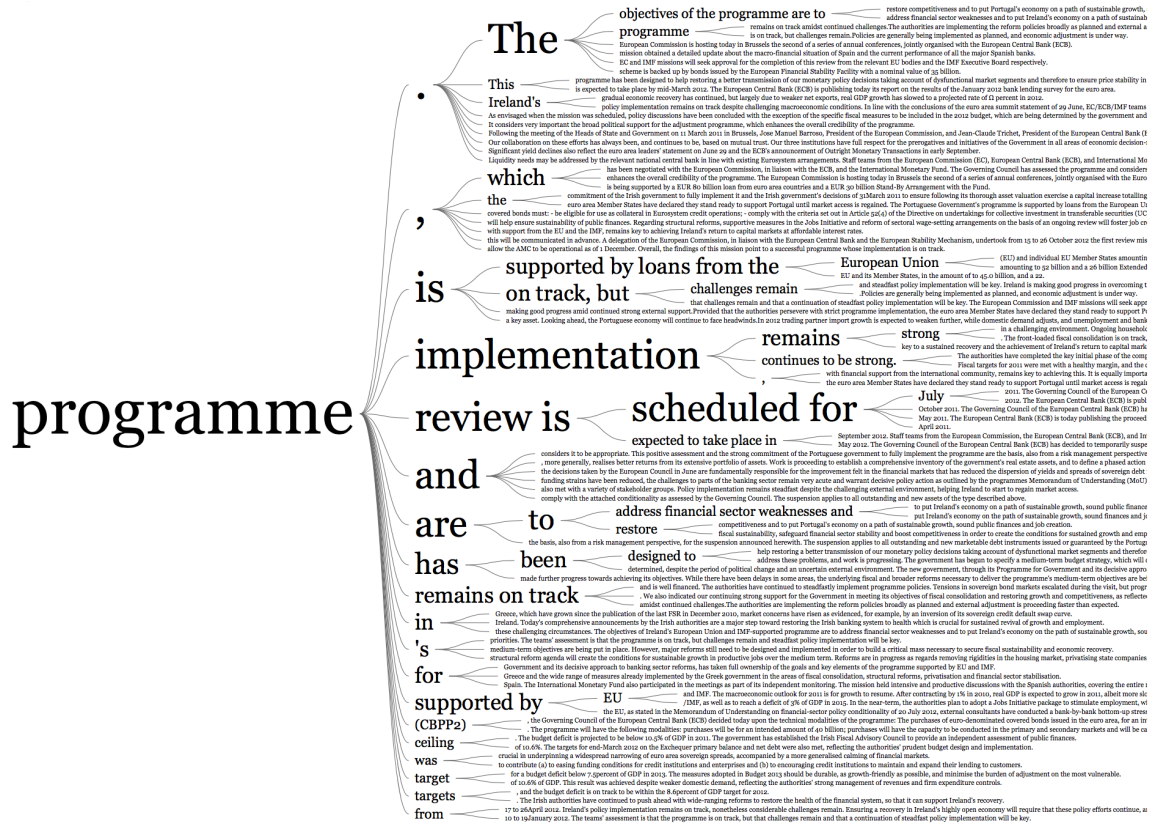
- pianificazione rispetto alla gestione del capitale e *stress test* su adeguati livelli di capitalizzazione della banche
- il sistema CCAR (Comprehensive Capital Analysis and Review) ovvero una cornice di regolamenti di riferimento introdotta dalla Fed per la supervisione e regolamentazione dei gruppi bancari
- la distribuzione del capitale sotto forma di dividendi agli azionisti e agli *executives*, che dev'essere possibile solo quelle banche la cui struttura finanziaria risulti essere sufficientemente forte anche dopo l'erogazione dei dividendi
- i requisiti di capitalizzazione e di adeguatezza patrimoniale delle banche, secondo quanto previsto dagli accordi di Basilea, dal Dodd-Frank Act e dal Market Risk Capital Rule (MRCR)
- riferimenti al Supervisory Capital Assessment Program (SCAP), ovvero una procedura di *stress test* standardizzata condotta dalla Federal Reserve.

Analizziamo ora il *token* più rappresentativo per la BCE sul tema della crisi, ovvero *programme* che ha 116 occorrenze nel terzo *corpus* preso in considerazione; vediamo come si comportano le correlazioni messe in evidenza con Word Tree.

- Figura 5.17 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BCE: 3o biennio.

*token della crisi*³¹⁵



Possiamo quindi identificare dei gruppi semantici di riferimento per il corpus BCE, che originano dal *token programme* divisi come segue:

- programma di controllo sui conti pubblici operato dalla BCE in concerto con la Commissione Europea e il FMI (su Irlanda, Grecia, Portogallo)
- programma di sostegno ai debiti sovrani in crisi (80 miliardi di euro)
- le assicurazioni ai mercati sul fatto che il programma di aiuti venga implementato in maniera consistente e stabile

³¹⁵ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

- L'ultimo passaggio di questa analisi riguarda il *token stress*, che troviamo con 136 occorrenze all'interno del *corpus* Fed per il terzo periodo di riferimento.

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* Fed: 3o biennio,

[illegible]

Da quest'ultima rappresentazione grafica otteniamo un quadro ad albero che possiamo suddividere secondo i seguenti gruppi semantici di riferimento:

- la conduzione di *stress test*, volti a simulare e valutare la tenuta delle banche rispetto a situazioni di tensione sui mercati e il loro livello di capitalizzazione e liquidità
- i requisiti previsti dalla normativa Dodd-Frank in tema di *stress-testing* e gli obblighi delle banche rispetto a un quadro di simulazione su base annuale
- la definizione di modelli e cornici di riferimento entro cui effettuare tali simulazioni
- la definizione dello scenario ipotetico all'interno del quale le banche si possono venire a trovare durante processi simulativi.

5.4 L'analisi dei testi con l'ausilio dei software: il caso Bankitalia

Come anticipato in precedenza abbiamo deciso di trattare separatamente il *corpus* dei comunicati stampa rilasciati dalla Banca d'Italia che sono stati resi disponibili in italiano sul sito Internet dell'Istituto a partire dal 2011; a causa della mancanza di dati antecedenti il 2011, l'analisi pertanto si concentra solo sulla terza delle fasi già descritte, ovvero il biennio 2011-2012: debiti sovrani e stabilizzazione.

In questo paragrafo ripercorriamo dunque il procedimento individuato in precedenza, applicandolo al *corpus* Bankitalia per il periodo di riferimento e utilizzando i 3 *software* di analisi per raccogliere gli elementi utili alla ricerca sui testi in italiano.

5.4.1 Analisi del *corpus* BI con il *software* T-LAB

I comunicati stampa pubblicati dalla Banca d'Italia sul proprio sito e rilasciati alla pubblica opinione sono stati pari a 249 nel 2011 e 226 nel 2012. Da questi due totali abbiamo isolato 5 comunicati per il 2001 e 6 per il 2012 che sono legati al tema della crisi o comunque della regolamentazione del settore bancario a seguito dell'introduzione delle nuove misure anti-crisi. La sproporzione numerica è molto alta in quanto la maggior parte dei comunicati stampa rilasciati dalla Banca d'Italia riguarda informative generiche aventi per oggetto: indicatori E-coin, valori di cedole dei titoli di Stato, esito del collocamento dei titoli di Stato, comunicazione sui tassi d'interesse.

Si tratta pertanto di comunicazioni tecniche e poco significative ai fini della nostra ricerca; inoltre come abbiamo ricordato in precedenza, si è scelto di isolare i *press release* che abbiano un'attinenza con il tema della crisi per concentrare l'analisi su questo taglio di ricerca. Il *corpus* di riferimento è costituito pertanto da 11 comunicati stampa.

Dopo aver sottoposto a T-LAB il nostro testo di riferimento trasformato in formato ASCII, otteniamo i seguenti risultati rappresentati nella Tabella 5.19.

- Tabella 5.19 -

Distribuzione dei *tokens* nel *corpus* BI: comunicati stampa 3o biennio

INDICATORI PRINCIPALI	NUMERO DI OCCORRENZE	PAROLE CHIAVE	NUMERO DI OCCORRENZE
Contesti elementari	83	banca	66

Tokens (forme grafiche, N)	3660	Italia	27
Types (parole distinte, V)	1293	autorità	22
Fattore di complessità (V/N)	35,32% (mediocre)	bancario	21
Lemmi	1057	capitale	19
Hapax	833	EBA	17
Soglia di frequenza	4	italiano	16
		patrimoniale	16
		sovrano	16
		finanziario	15
		buffer	13
		titoli	13
		europeo	12
		mercato	11
		nazionale	11
		sistema	11
		capacità	11
		obiettivo	10
		vigilanza	10
		continuare	9
		misura	9
		gruppi	8
		rischio	8
		economia	8

Dall'analisi con T-LAB otteniamo varie informazioni utili di tipo quantitativo sul testo in oggetto; abbiamo infatti 83 paragrafi, pari a 3660 *tokens* ovvero 1293 con 1057 lemmi. Poiché la lunghezza del testo non è molto significativa bisogna prendere alcuni dati con una certa cautela; ad esempio il fattore di complessità risulta piuttosto alto in quanto il numero dei *token* è solo 3 volte quello dei *types*. Analogamente e per la medesima ragione, l'incidenza degli *hapax* nel testo è piuttosto elevata, pari al 22,76% sul totale dei *token*.

Per quanto concerne gli ambiti semantici che si ritrovano nel *corpus*, possiamo individuare un primo gruppo di termini legati alle funzioni istituzionali della Banca d'Italia e al dialogo con i suoi interlocutori più diretti, ovvero le banche, individuabile nei *token banca, Italia, autorità, bancario*. Segue un secondo gruppo riferito alle specifiche attività legate alla vigilanza nazionale ed europea, con i termini *EBA* (ovvero la European Banking Authority), *finanziario, titoli, europeo, mercato, nazionale, sistema, vigilanza*. Vi è infine un ultimo ambito semantico legato ad aspetti più tecnici della normativa di vigilanza che individuiamo in *capitale, patrimoniale, sovrano, buffer, gruppi, rischio*.

5.4.2 Analisi delle co-occorrenze BI con il software T-LAB

Per quanto riguarda l'analisi delle co-occorrenze, andiamo a riprendere la prima parola per occorrenze che è *banca*, con 66 apparizioni nel testo, e tracciamo nella seguente tabella il quadro delle correlazioni con gli altri termini del testo rispetto al lemma *banca*.

- Tabella 5.20 -

Co-occorrenze del token "banca" nel corpus BI: 3o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
Italia	0,5685	24	27
autorità	0,3936	15	22
italiano	0,3693	12	16
nazionale	0,3340	9	11
bancario	0,3223	12	21
obiettivo	0,3114	8	10
capitale	0,2824	10	19
partecipare	0,2752	5	5
Intesa	0,2752	5	5
vigilanza	0,2725	7	10
EBA	0,2687	9	17
economia	0,2611	6	8
mercato	0,2598	7	11
fine	0,2513	5	6
esercizio	0,2513	5	6
sito	0,2513	5	6
Siena	0,2462	4	4
monte	0,2462	4	4
shock	0,2462	4	4
intendere	0,2462	4	4

Accanto alla naturale e di conseguenza alta correlazione tra *banca* e *Italia*, troviamo alcuni gruppi semantici interessanti, che possiamo suddividere in varie categorie a partire dai *token* relativi alle funzioni istituzionali svolte da Bankitalia nel proprio contesto geografico di riferimento, ovvero *autorità*, *italiano*, *nazionale*, *bancario*. Troviamo poi riferimenti all'attività di vigilanza e ai parametri richiesti ai soggetti vigilati, ravvisabili nei *token* *EBA*, *economia*, *mercato*, *obiettivo*, *capitale*, *vigilanza*, *shock*. Infine notiamo dei riferimenti diretti a gruppi bancari italiani, grazie ai termini *Monte* (Paschi), *Siena*, *Intesa*.

Interessante è anche l'analisi delle co-occorrenze ottenuta applicando il *software* al primo per occorrenze dei lemmi che parlano di crisi, ovvero *rischio*, che appare nel testo 8 volte. Nella seguente tabella vediamo come si comportano gli indici di correlazione.

- Tabella 5.21 -

Co-occorrenze del *token* "rischio" nel corpus BI: 3o biennio

PAROLE CHIAVE	INDICE DI CORRELAZIONE	NUMERO DI OCCORRENZE CORRELATE	NUMERO DI OCCORRENZE ASSOLUTE
ponderato	0,6325	4	5
attività	0,5774	4	6
buffer	0,4903	5	13
posizione	0,3536	2	4
riduzione	0,3536	2	4
rapporto	0,3536	2	4
temporaneo	0,3536	2	4

sovrano	0,3536	4	16
dati	0,3536	2	4
ammontare	0,3536	2	4
elevato	0,3536	2	4
consentire	0,3536	2	4
capitale	0,3244	4	19
costituzione	0,3162	2	5
ratio	0,3162	2	5
giugno	0,2887	2	6
fine	0,2887	2	6
esposizione	0,2887	2	6
valutazione	0,2887	2	6
relativo	0,2673	2	7

In questo caso il dato numerico è piuttosto ridotto e non presenta un'alta significatività statistica; quindi, con la dovuta cautela, andiamo a tracciare gli ambiti semantici che riscontriamo dall'analisi delle correlazioni con la parola *rischio*.

Un primo gruppo investe gli aspetti più tecnici rispetto ai profili di rischio che le banche devono tenere presente nella loro struttura economico-patrimoniale, ravvisabili in *token* quali *ponderato*, *buffer*, *riduzione*, *rapporto*, *dati*, *capitale*, *ratio*. Tali aspetti tecnici discendono da normative quadro che la Banca d'Italia, sulla scia delle indicazioni della BCE, diffonde e richiede agli istituti bancari per il contenimento dei rischi di mercato; a tale contesto possiamo ascrivere termini quali *posizione*, *ammontare*, *elevato*, *costituzione*, *valutazione*, *esposizione*.

Non manca il chiaro riferimento alla pesante situazione generale del

contesto europeo, che vede la BCE impegnata in prima linea a guidare i conti pubblici degli Stati più deboli verso una situazione meno grave sul fronte del debito (lemma *sovrano*).

5.4.3 Analisi del *corpus* BI con il *software* WordClouds

Come evidenziato in precedenza WordClouds ci fornisce un utile e piacevole strumento per la visualizzazione e comunicazione efficace dei risultati quantitativi ottenuti e già descritti nelle tabelle precedenti che riportano i dati prodotti da T-LAB.

Al di là degli aspetti grafici, rimandiamo a quella sede per le valutazioni di tipo quantitativo sui *token*, mentre raffiguriamo nel diagramma seguente una rappresentazione indicativa dei risultati ottenuti per numero di occorrenze.

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* BI:
comunicati stampa 3o biennio³¹⁷



Anche per il *corpus* Bankitalia andiamo ad effettuare l'analisi qualitativa assistiti dal *software* Word Tree; partiamo quindi dal *token banca* che occorre nel testo 66 volte e vediamo come il termine si leghi semanticamente all'interno del testo.

294

- Figura 5.20 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BI: 3o biennio³¹⁸



All'interno del testo possiamo quindi individuare, come già effettuato in precedenza, delle nuvole semantiche a cui il termine *banca* fa riferimento, ovvero:

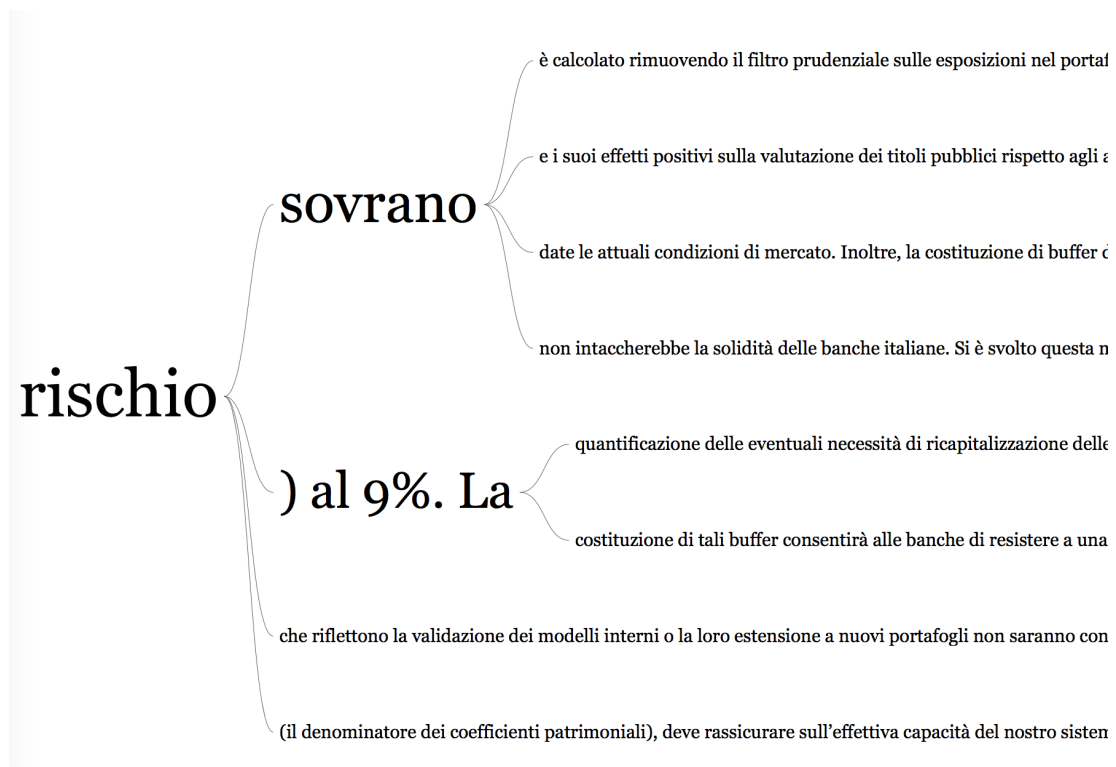
- la *Banca* d'Italia, nell'esercizio delle sue funzioni di *Authority* per la vigilanza e stabilità del credito in ambito nazionale, quale organo regolatore e di controllo
- la *Banca* d'Italia, con le sue azioni congiunte di controllo e supervisione unitamente ad organismi nazionali ed europei, quali l'EBA, il CODISE, la

³¹⁸ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

Consob, l'Isvap (ora Ivass), il Ministero dell'Economia
- il riferimento al caso della *banca* Monte dei Paschi di Siena.

Passiamo ora all'analisi del *token* "della crisi", che abbiamo identificato nel termine rischio, che occorre nel testo 8 volte. Anche qui, vista la scarsità del campione disponibile, ci limitiamo a dare un quadro di riferimento rispetto alle occorrenze disponibili.

- Figura 5.21 -
Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BI: 3o biennio,
token della crisi³¹⁹



³¹⁹ La figura viene riproposta ingrandita in appendice, per una migliore leggibilità.

Il testo ci racconta degli esiti degli *stress test* effettuati in ambito nazionale sui principali gruppi bancari per scongiurare il cosiddetto rischio sovrano, esiti che sono risultati positivi in quanto la solidità del sistema bancario italiano viene confermata. La costituzione di maggiori accantonamenti per garantire eventuali necessità di ricapitalizzazione viene introdotta dalle nuove indicazioni di Bankitalia, che fornisce anche dettagli tecnici sulla costruzione dei modelli interni di valutazione del rischio da parte delle banche vigilate.

CAPITOLO SESTO

Interpretazioni retorica dei testi e risultati ottenuti

6.1 Le parole della crisi: lo stile delle *Authority*

Lo scopo di questo capitolo è quello di tirare le fila rispetto a quanto presentato qui finora; si tratta cioè di presentare una serie di valutazioni in merito alla comunicazione delle Banche Centrali esaminate, riassumendo i dati raccolti attraverso l'analisi dei testi effettuata con i *software*. Poiché riteniamo che il ruolo del ricercatore debba operare non solo su un piano dei singoli dati sui lemmi ma anche su un quadro generale più complessivo, integriamo in questa sede la valutazione sui dati presentati con un'analisi del testo empirica e qualitativa, fornita dalla lettura critica dei *corpora* da un punto di vista della retorica utilizzata. Siamo infatti consapevoli che gli strumenti informatici, seppur di grande ausilio per un'analisi del testo sia quantitativa che qualitativa, non possono esaurire le sfumature di senso e i vari livelli di lettura che si celano all'interno di un testo. L'interpretazione del ricercatore, anche se giocoforza caratterizzata da un punto di vista soggettivo, fa quindi da supporto agli indizi ottenuti e presentati nel capitolo precedente grazie all'analisi computer assistita e si sostanzia attraverso gli strumenti tipici della retorica di un testo³²⁰.

Attraverso la griglia di lettura fornitaci dall'analisi retorica, possiamo identificare le seguenti caratteristiche comuni che investono i testi analizzati:

³²⁰ Bitzer L., *The rhetorical situation*, in *Philosophy & Rhetoric* 1, no. 1, gennaio 1968.

Situazione retorica

- nei *corpora* analizzati, le Banche Centrali comunicano nell'ambito della loro attività istituzionale di supervisione del credito e della stabilità finanziaria;
- l'occasione di produzione dei testi nasce dalla necessità di far conoscere la propria attività ai propri pubblici di riferimento, di guidare i mercati in maniera autorevole e credibile attraverso azioni normative e di politica economica, di presentare la propria posizione rispetto a fatti economici di portata generale (la crisi economica) o particolare (singoli provvedimenti su gruppi bancari);
- le occasioni storiche che abbiamo ritrovato nei testi analizzati quali *input* di comunicazione delle Banche Centrali in esame sono: modifiche dei tassi, introduzione di modifiche normative, azioni specifiche su soggetti vigilati, interventi straordinari di sostegno all'economia e al sistema bancario, fattori esogeni cogenti (crisi economica).

Autore

- gli autori dei testi godono di una notevole credibilità attribuita aprioristicamente; nonostante alcuni tentativi di discredito, che si inseriscono in un più generale movimento anti-politico o anti-istituzionale, la pubblica opinione attribuisce credibilità e autorevolezza all'Ente Banca Centrale;
- tale autorevolezza si estende all'accoglimento positivo del contenuto del messaggio e rende gli autori come degni di considerazione e fonte di conoscenza e informazione;
- l'autorevolezza discende dall'autorità propria dell'Ente, derivante a sua volta dal potere esercitato e insito nella costituzione delle BC.

Le intenzioni

Le intenzioni delle comunicazioni analizzate sono prevalentemente di tipo:

- normativo;
- esortativo o dissuasivo (rispetto a prassi non normativamente previste);
- informativo e didascalico;
- persuasivo.

I pubblici

I destinatari della comunicazione presa in esame a volte compaiono nel testo come soggetti riceventi individuati (ad esempio la banche), a volte sono esterni al testo. Possiamo identificare i seguenti pubblici di riferimento rispetto ai testi analizzati:

- testate giornalistiche;
- sistema economico in generale;
- operatori finanziari e creditizi in genere;
- soggetti vigilati;
- altre Istituzioni nazionali (Governo, Ministeri, altre *Authority* di controllo);
- altre Istituzioni sovranazionali (ad esempio UE o FMI);
- altre Banche Centrali;
- mondo della ricerca.

I contenuti

I *corpora* esaminati possono essere suddivisi a seconda del contenuto nelle seguenti categorie:

- comunicazione su misure anticrisi generali e introduzione di nuovi strumenti normativi;
- comunicazione sull'esito di *stress test* e informativa rispetto ai requisiti patrimoniali e di capitalizzazione, nonché rispetto ai parametri utili alla

conduzione delle simulazioni;

- informativa rispetto a decisioni di politica economica di portata generale;
- informativa rispetto ad azioni specifiche su gruppi bancari;
- reportistica sull'attività istituzionale svolta, sia in forma indipendente che in collaborazione con altre Istituzioni;

In generale il linguaggio utilizzato rivela l'intenzione di avvalersi del ragionamento logico piuttosto che agire su un piano emozionale; infatti tutta la comunicazione sul fronte anticrisi mira proprio a razionalizzare gli aspetti più "emotivi" che sono legati alle aspettative e ai timori dei mercati, in una pragmatica del discorso volta a calmierare gli effetti emozionali dell'economia e a scongiurare il panico.

La forma

I *corpora* presentano caratteristiche simili per la forma utilizzata, nonostante alcune leggere differenze che andiamo qui a evidenziare:

- forma scritta in stile reportistico;
- stile formale e distaccato;
- frasi brevi, scarso uso di frasi incidentali e secondarie, linguaggio asciutto, scarso uso dell'aggettivazione e di figure retoriche che enfatizzano il linguaggio;
- misura nell'utilizzo dei termini e chiarezza dell'esposizione;
- utilizzo di terminologia tecnica e di dati a supporto delle argomentazioni;
- per la situazione Bankitalia, vista la diversa e più articolata struttura grammaticale e del discorso tipica della lingua italiana, si notano frasi un po' più lunghe e un maggiore uso di frasi secondarie;

In generale si può dire che forma e contenuto corrispondano in maniera piuttosto armonica rispetto alla tipologia di autore e di contesto comunicativo.

Gli effetti

Non abbiamo modo di misurare in questa sede gli effetti ottenuti presso i pubblici di riferimento rispetto alle intenzioni comunicative dei singoli comunicati stampa. Ciò che possiamo riscontrare è che, vista la misura nella terminologia e nel linguaggio utilizzati, probabilmente gli Enti emittenti sono ben consapevoli della portata della loro comunicazione presso la pubblica opinione e degli eventuali effetti che si potrebbero ottenere. Ecco perché è importante tener presente gli effetti che una Banca Centrale non vuole innescare, quali panico, situazioni di instabilità economica e finanziaria, dare una percezione di inattività rispetto alle situazioni di rischio e di crisi.

Riprendendo quindi la partizione della retorica classica³²¹, andiamo a identificare gli elementi costitutivi del discorso all'interno dei *corpora* analizzati, come segue:

ETHOS, la dimensione dell'autore

Come abbiamo visto gli autori godono di credibilità indotta dall'autorità e il loro scopo all'interno del discorso è quello di spiegare, informare e in qualche modo guidare il pubblico di riferimento, in quanto la politica economica si fa anche attraverso la comunicazione. La fiducia dei mercati rispetto all'autore è quindi intimamente legata al fatto che l'emittente costituisce la massima autorità in materia di politica economica e stabilità finanziaria, sul fronte del sistema finanziario e creditizio.

³²¹ Barthes R., *La retorica antica*, Bompiani, 1972.

PATHOS, la dimensione delle emozioni e dei valori

Come abbiamo visto non c'è spazio per le emozioni nel racconto di una BC, ma piuttosto il discorso razionale deve essere sempre portato in primo piano per liberare il campo da emozioni pericolose rispetto alla stabilità economico-finanziaria. Piuttosto il dialogo avviene su un terreno di fiducia e credibilità, fatto di valori condivisi alla base del patto sociale e istituzionale che fa della Banca Centrale un attore fondamentale delle economie moderne. Gli autori cercando di far sentire i destinatari sicuri e protetti, in modo da minimizzare ove possibile gli effetti delle minacce esterne e garantire un fluire stabile delle dinamiche economiche.

LOGOS, la dimensione del discorso razionale

Il ragionamento logico e l'utilizzo di dati e informazioni fattuali sono alla base del racconto delle Banche Centrali che abbiamo analizzato. Le fonti possono essere interne o esterne, ma sempre di tipo logico o numerico-statistico. Vi sono poi fonti di tipo normativo, che rappresentano un punto fermo per gli interlocutori rispetto a parametri fissati, seppur arbitrariamente, dalle autorità e pertanto universalmente riconosciuti e accettati come validi e condivisi. Le argomentazioni quindi sono chiare, come pure le intenzioni alla base, in un patto pragmatico e comunicativo che avviene a livello extra-testuale o pre-testuale.

KAIROS, la dimensione circostanziale

Questo elemento della retorica è stato introdotto da Aristotele ma aggiunto alla tripartizione classica aristotelica da altri autori contemporanei, a seguito degli studi sul contesto, sul qui ed ora, sul tempo qualitativo e sulle circostanze extratestuali, che collocano il testo e l'evento comunicativo lungo gli assi spaziale e temporale entro cui gioca la produzione

testuale si muove³²². Nel nostro caso quindi la contiguità spaziale e temporale dei testi analizzati sono assolutamente coerenti con la portata normativa e informativa delle intenzioni di comunicazione, sia per ambito geografico di applicazione, sia per momento storico di azione. Le circostanze esterne che sono alla base della produzione del testo, come ad esempio i fatti legati alla crisi economica, entrano con forza nei testi prodotti e li rendono particolarmente centrati rispetto alle intenzioni autoriali e alle aspettative del pubblico.

Seguendo quindi questa impostazione di ricerca, andiamo a declinare le 3 variabili che ci siamo proposti di indagare, cominciando dallo stile comunicativo delle *Authority* e delle parole della crisi utilizzate da ognuno degli Enti analizzati; il primo *corpus* descritto è quello relativo ai comunicati stampa emanati dalla Banca Centrale Europea.

Le parole della crisi: lo stile della comunicazione BCE

I comunicati stampa della BCE analizzati nel presente lavoro denotano un approccio alla crisi molto prudente. Le intenzioni comunicative sono rivolte soprattutto al contenimento degli effetti della crisi e all'identificazione dei profili di rischio e vulnerabilità del sistema economico e bancario europeo. La crisi economico-finanziaria arriva in Europa un po' più tardi rispetto agli sviluppi avuti nel mercato americano ed è per questi motivi che troviamo riferimenti alle misure anticrisi messe in atto a partire dal secondo biennio di riferimento. I temi principali

³²² Kinneavy J.L., *Kairos: a neglected concept in classical rhetoric*, in *Rhetoric and Praxis: The Contribution of Classical Rhetoric to Practical Reasoning*, Jean Dietz Moss ed., 1986.

riguardano infatti: contenimento del rischio, individuazione delle vulnerabilità, azioni a garanzia della stabilità. Gli *stress test*, le azioni di sostegno alle banche e i piani di intervento nel rafforzamento di situazioni derivanti da un alto livello dei debiti sovrani caratterizzano il periodo finale analizzato dalla ricerca, a conferma dell'impegno a tutto tondo della BCE per garantire la stabilità della zona euro. Per quanto riguarda la platea di interlocutori la BCE si rivolge prevalentemente, come abbiamo visto, alle banche oltre che alle altre Istituzioni e ai mercati, parlando alle banche e delle banche e partendo dal presupposto che la crisi si combatta con azioni dirette dall'alto.

Parola chiave: stabilità. Logica: *top-down*.

Le parole della crisi: lo stile della comunicazione Fed

Lo stile comunicazionale della Fed rispecchia l'approccio pragmatico e attivo nel governo dell'economia attuato dalla Banca Centrale americana; il linguaggio utilizzato, seppure sempre misurato e prudente vista la tipologia di soggetto emittente, evoca azioni decise e cambiamenti importanti nella normativa sui mutui *subprime*, nell'attuazione di misure governative importanti di salvataggio di gruppi bancari, nell'introduzione di strumenti di *stress test* e prevenzione. Il focus è concentrato decisamente sul fare, sulla capacità della Fed di agire tempestivamente nel contenere gli effetti dalla crisi e al tempo stesso riportare sotto un maggiore controllo delle autorità gli eccessi liberistici del sistema americano dei prestiti ipotecari e degli strumenti finanziari collegati. Come si è evinto dall'analisi testuale, il *focus* è posto principalmente sui mercati e sulla tutela del consumatore finale, secondo l'idea di fondo che la stabilizzazione del

sistema economico passi sia attraverso il cambiamento delle regole che impattano sul rapporto con i consumatori, sia grazie agli aiuti forniti alle banche e alle altre istituzioni finanziarie.

Parole chiave: azione. Logica: *top-down* e *bottom-up*.

Le parole della crisi: lo stile della comunicazione BI

La Banca d'Italia contribuisce con il proprio ruolo all'interno dell'Eurosistema garantendo continuità operativa sul territorio nazionale alle politiche europee di monitoraggio e contrasto degli effetti della crisi. Pur non trovandosi in primissima linea rispetto a situazioni di emergenza sia sul fronte del salvataggio di gruppi bancari che sul fronte del debito sovrano - quest'ultimo peraltro risulta non esente da criticità strutturali che si sono acuite a causa delle speculazioni sullo *spread* -, la comunicazione Bankitalia denota una notevole attenzione alle politiche europee di contenimento e previsione della rischiosità delle posizioni creditizie. Numerosi i riferimenti agli *stress test* e alle indicazioni rispetto al livello di patrimonializzazione da garantire e ai criteri da utilizzare per le autovalutazioni degli istituti di credito.

Parola chiave: prudenza. Logica: *top-down*.

6.2 Differenze tra il contesto socio-economico europeo e americano

Il secondo tema oggetto di questa tesi riguarda l'identificazione di macro-differenze socio-economiche e socio-culturali che possiamo riscontrare dall'analisi dei testi selezionati rispetto alle due aree

geografiche di riferimento: contesto europeo e contesto americano. Come esplicitato in precedenza, vista l'impossibilità di confrontare i testi in italiano con i testi in inglese e considerata la disomogeneità nella distribuzione temporale dei dati disponibili, limitiamo questa sezione al confronto tra il *corpus* BCE e quello della Fed.

Andiamo quindi a vedere quali sono le differenze principali che riscontriamo tra i due gruppi di testi di riferimento:

OBIETTIVI

Il linguaggio e dunque gli obiettivi comunicazionali e strategici delle due istituzioni differiscono visibilmente. Mentre la BCE sembra più orientata ad azioni che mirano alla stabilizzazione dell'Eurosistema, in un'ottica di generale supervisione dei fenomeni di crisi, dall'altra parte dell'oceano il linguaggio e gli obiettivi della Fed sembrano essere maggiormente rivolti alla tutela dei consumatori e ad un approccio che mira ad affrontare innanzitutto la crisi del mercato immobiliare, in modo da attutire le sue ripercussioni sul sistema bancario americano.

Parole chiave: BCE, sistema - Fed, consumatore.

AZIONI

Viene confermata l'intuizione secondo cui entrambe le Istituzioni si muovano per rispondere alla crisi in maniera coerente con le condizioni strutturali e socio-politiche del mercato di riferimento. Dal testo emergono infatti, seppur nella similitudine d'intenti, approcci diversi al tema crisi, sia da un punto di vista della tipologia di azioni messe in campo, sia da un punto di vista della tempistica con cui tali azioni vengono condotte: più attivo e tempestivo il contesto americano, più prudente e dunque meno reattivo il contesto europeo. Ciò riflette anche la struttura socio-economica

fondamentalmente diversa che si trova alla base dei due contesti culturali, più liberista e flessibile quello americano, più conservativo e rigido quello europeo.

Parole chiave: BCE, prudente e conservativo - Fed, attivo e liberista.

MODALITÀ

Sebbene entrambe le Banche Centrali rispondano a norme di collegialità che vedono nel *Board* e nella figura del Governatore i propri organi principali di governo, non mancano delle notevoli differenze che investono le modalità di funzionamento delle *Authority* e che si riflettono nel diverso sistema di formazione delle norme. La Banca Centrale Europea sembra infatti più orientata a rispecchiare il modello europeo continentale di cui è emanazione, più verticistico e "segreto" rispetto alla formazione delle decisioni; viceversa la Federal Reserve risponde a criteri tipicamente americani derivanti da valori quali partecipazione e trasparenza. Basti pensare infatti allo strumento già citato dei cosiddetti *public hearing*, che costituiscono un sistema partecipativo dei soggetti interessati molto significativo; tale strumento getta una luce molto interessante in merito alla natura partecipativa e condivisa che l'opinione pubblica americana ha della cosa pubblica, nonché in particolare del processo di formazione dei regolamenti nell'assetto della vigilanza statunitense.

Parole chiave: BCE, verticistico - Fed, partecipativo.

RAPPORTO CON LA SOCIETÀ

Per quanto concerne i testi BCE troviamo spesso termini che denotano il primario interesse della Banca Centrale Europea alla stabilizzazione e al rafforzamento di specifici contesti economici nazionali (Irlanda, Spagna, Portogallo, Grecia), quale sfida principale che la BCE si trova di fronte per

contrastare la debolezza dei debiti sovrani. La dimensione pubblica e l'interventismo rispetto ai conti e alla situazione del deficit dei singoli Paesi costituiscono un elemento che caratterizza le azioni e dunque la comunicazione BCE in maniera piuttosto unica. Viceversa in ambito Fed è più il settore privato a farla da padrone (le Wall Street *companies* e i gruppi bancari), con una rinata necessità di attivare strumenti per una migliore regolamentazione del sistema economico e creditizio a seguito di un eccesso di libertà garantito dalla legislazione precedente.

Parole chiave: BCE, intervento pubblico - Fed, regolamentazione del privato.

Le due grandi tradizioni culturali dell'Occidente, quella anglosassone e quella europea continentale, si ritrovano ancora una volta a cooperare, a scontrarsi a tentare di capirsi. Le società di riferimento sono sì assimilabili per modelli socio-politico-economici comuni quali, sistema democratico, economie di mercato, libertà personali, società competitivo-individualista, consumismo, ma differiscono notevolmente nel modo in cui il modello americano e quello europeo continentale declinano tali fattori. Senza addentrarci in questa sede a un approfondimento sulle diverse caratteristiche socioculturali, possiamo semplicemente dire che ritroviamo nei testi analizzati tracce interessanti dei rispettivi modelli culturali di riferimento: da un lato il modello di uno Stato regolatore e arbitro tipico del liberismo americano, mentre dall'altro il modello eurocontinentale del controllo statale e della regolamentazione di dettaglio. O se vogliamo usare termini più politico-economici modello liberista *versus* modello social-interventista.

Anche la struttura economica dei Paesi oggetto dello studio è profondamente diversa e segue questa impostazione: più flessibile e priva

dei lacci del controllo statale quella americana, più prudente e "rallentata" quella europea. Non è un caso infatti che la crisi dei mutui e del mercato immobiliare si sia allargata dagli USA verso la Gran Bretagna e i Paesi Bassi, che hanno una legislazione molto libera rispetto alla concessione di mutui senza garanzie ipotecarie. Negli altri Paesi dell'UE, dove l'ipoteca è lo strumento contrattuale principe posto a garanzia del mutuo, la crisi ha investito altri settori che presentavano già delle debolezze strutturali, sia sul fronte bancario privato (esposizione su titoli tossici) che su quello del debito pubblico.

6.3 Il linguaggio usato: indizi di cultura organizzativa

La cultura di un'organizzazione interpreta i valori e i comportamenti che contribuiscono a plasmare verso l'interno e verso l'esterno l'ambiente sociale e psico-sociale di un'organizzazione e rappresenta il portato collettivo di valori, principi, norme, linguaggi e comportamenti che permeano tutti i membri dell'organizzazione, nonché i suoi *output* in termini di prodotti o servizi erogati nel contesto sociale, politico ed economico³²³. Un punto estremamente importante e delicato riguarda la possibile esistenza di subculture che coesistono all'interno delle organizzazioni più grandi e complesse, le quali non sempre riescono a imprimere un'unica visione comune del proprio sistema di valori di riferimento; infatti diversi centri di gestione all'interno delle organizzazioni, magari afferenti a diversi *top manager*, finiscono per sviluppare una cultura parallela di riferimento, che pur integrandosi in quella più ampia dell'organizzazione, se ne

³²³ Needle D., *Business in context: an introduction to business and its environment*, Thomson, 2004.

discosta per gemmazione³²⁴.

Tali aspetti teorici ci sono utili per inquadrare innanzitutto una prima macro-differenza tra l'approccio organizzativo-decisionale che abbiamo riscontrato nel sistema della Federal Reserve rispetto a quello della Banca Centrale Europea, ovvero il rapporto individualità / collegialità rispetto alle decisioni prese all'interno del *Board*.

Come accennato in precedenza, i membri del *Committee* della Fed hanno la possibilità di esprimere le proprie opinioni personali e il loro punto di vista sui fatti che riguardano la Federal Reserve, senza che l'Ente li sconfessi come "esternazioni a titolo personale"; inoltre il sistema di verbalizzazione interno prevede che tutte le discussioni che portano alla decisione a maggioranza del *Board* siano registrate e rese pubbliche, a garanzia della massima trasparenza e pluralità di voci. Non è un caso che tale impostazione nasca in un contesto in cui la Fed si costituisce attorno a 6 Banche organizzate sul territorio ed emanazione delle banche private: la necessità di contemperare diversità geografiche proprie del contesto socio-economico di riferimento e dei poteri politici ed economici locali si traduce in una profonda esigenza di trasparenza e pluralismo gestionale e comunicativo.

La Banca Centrale Europea invece segue la tradizione verticistica e centripeta più tipica del sistema europeo continentale (si pensi ai modelli della Bundesbank, della Banque de France e della Banca d'Italia per citare i più importanti), e pur fondandosi ovviamente sul principio di collegialità a maggioranza delle decisioni prese non si è lasciata finora molto tentare dalle richieste di una maggiore trasparenza che sono arrivate dalla pubblica opinione. Infatti, nonostante alcune situazioni di *impasse*

³²⁴ Deal T.E., Kennedy A.A., *Corporate cultures*, Perseus, 2000.

avvenute tra il Presidente Mario Draghi e il Governatore della Bundesbank rispetto alla collegialità delle decisioni (che hanno visto quest'ultimo dissentire pubblicamente e apertamente rispetto ad alcune scelte del *Board*), le decisioni vengono comunicate come uniche da parte del Consiglio e non vi è spazio alla pubblicità del dibattito interno. Le ragioni, oltre che dall'impostazione europea, discendono anche dalla giovane età e dai rischi di forze centrifughe più tipici delle Istituzioni europee, in cui le differenze culturali dei Paesi membri e dei loro rappresentanti si fanno sentire e sono spesso motivo di conflitto e di minaccia alla tenuta del concetto di Unione.

Nell'ambito degli studi sulla cultura organizzativa gli autori hanno identificato una distinzione interessante tra culture forti e culture deboli; sono culture forti quelle in cui i membri di un'organizzazione rispondono agli stimoli interni ed esterni in maniera completamente coerente rispetto ai valori dell'organizzazione, seguendo un processo gestionale agile, condiviso, non strutturato e passibile di aggiustamenti continui secondo i valori dell'organizzazione. Sono culture organizzative deboli quelle in cui si riscontra una scarsa adesione dei membri di un'organizzazione nella risposta agli stimoli interni ed esterni in maniera coerente rispetto ai valori dell'organizzazione: in questo caso si rende necessario l'utilizzo di procedure codificate e di sistemi di controllo organizzativo centralizzati, che sfociano in forme di burocrazia e processi rigidi.

Le ricerche sul tema mostrano come le organizzazioni che incoraggiano una cultura aziendale forte forniscano ai propri dipendenti gli strumenti e i motivi per far propri i valori di tale cultura e pertanto sono in grado di raggiungere più facilmente gli obiettivi della propria *vision* e della *mission* aziendale, in quanto i dipendenti risultano essere più fedeli e maggiormente motivati. Al contrario le organizzazioni che incoraggiano

una cultura aziendale fondata sul controllo e sulla burocrazia, limitano l'allineamento partecipato e spontaneo dei dipendenti rispetto ai valori aziendali e finiscono per ostacolare il raggiungimento dei propri obiettivi di *mission* a causa di un minor senso di appartenenza della compagine. Gli studiosi hanno anche evidenziato come le culture organizzative deboli inducano lo sviluppo di fenomeni di subculture, che gemmano più facilmente in strutture di caratterizzate da una visione meno partecipativa ovvero più verticistica³²⁵.

Partendo da questa breve premessa teorica, senza addentrarci in analisi più dettagliate rispetto al clima e alla cultura aziendale delle Banche Centrali oggetto di questa tesi (che richiederebbe sicuramente una ricerca *ex novo* sull'argomento), ricostruiamo attraverso l'analisi dei testi presi in esame degli indizi che ci possano gettare una luce sulla cultura organizzativa delle Istituzioni considerate. Utilizziamo quindi la griglia qui presentata e per ognuna delle Banche Centrali andiamo a tracciare un profilo rispetto ai parametri generali di riferimento utili ad una prima analisi della cultura organizzativa.

Indizi di cultura organizzativa: il linguaggio della BCE

Il linguaggio utilizzato nei comunicati stampa analizzati è di tipo formale/ufficiale, sia per la natura del soggetto emittente, sia per la forma ufficiale di comunicazione usata (il *press release*), nonché per la tipologia del contenuto informativo comunicato. Dal confronto con i *corpora* della Federal Reserve traspare sicuramente il minor livello di spazio

³²⁵ Cooke R.A., Rousseau D.M., *Behavioral norms and expectations: a quantitative approach to the assessment of culture*, Group and Organizational Studies n. 13, 1988.

partecipativo fornito ai cittadini e agli altri interlocutori che si interfacciano con l'attività istituzionale della BCE rispetto al contesto che ruota attorno alla Fed. Inoltre nei testi selezionati non vi è mai il riferimento a specifici membri del *Board*, cosa che invece troviamo a volte nei comunicati della Federal Reserve, il che ripropone il tema della trasparenza rispetto al rapporto individualità / collegialità già accennato in precedenza.

Trattandosi di una struttura burocratica ed eurocratica centralistica, che deve come abbiamo detto tener conto di spinte centrifughe tipiche delle individualità nazionali della giovane casa comune europea, la BCE non può certo interpretare il proprio ruolo secondo una logica di cultura organizzazionale forte; il sistema di controllo verticistico, gerarchizzato e centralistico fa quindi da contraltare al rischio di individualismi nazionali e personali dei membri del *Board* e assicura quell'unità di intenti e di azioni tipica delle organizzazioni burocratizzate, che temono la perdita del controllo e lo sviluppo di subculture.

Parole chiave: cultura aziendale debole, centralista, singolare.

Indizi di cultura organizzativa: il linguaggio della Fed

Anche il linguaggio della Fed, poiché utilizzato attraverso lo strumento dei comunicati stampa è di tipo formale/ufficiale. Ma come abbiamo visto, dal confronto con i *corpora* della Banca Centrale Europea esso evidenzia un maggiore livello di partecipazione dell'opinione pubblica e i soggetti interessati rispetto al processo di formazione decisionale. L'occasionale riferimento a specifici membri del *Board* della Fed all'interno dei testi di riferimento, ci suggerisce inoltre un'apertura più trasparente verso il mercato e anzi la necessità di garantire la pubblicità alla pluralità

delle opinioni all'interno del processo decisionale, proprio per ottemperare al proprio mandato di sistema delle Banche Centrali dell'Unione Americana.

Trattandosi comunque di una struttura burocratica che esercita il proprio potere in forma centralizzata e gerarchizzata, anche la Federal Reserve presenta tutte le caratteristiche tipiche di una cultura organizzativa debole; la differenza con la BCE è insita nell'incentivazione e nel riconoscimento della pluralità delle subculture, che riportate in un alveo decisionale comune possono essere fonte e garanzia di trasparenza e pluralismo nella collegialità, come peraltro richiesto dal mandato stesso del sistema a 6 della Federal Reserve.

Parole chiave: cultura aziendale debole, decentralizzata, plurale.

Indizi di cultura organizzativa: il linguaggio della BI

Pur non disponendo di strumenti di confronto con gli altri *corpora* rispetto all'analisi testuale che abbiamo effettuato in forma comparativa tra la BCE e la Fed, ciò che possiamo evincere dallo studio dei comunicati stampa della Banca d'Italia conferma l'intuizione rispetto al tipo di cultura organizzativa che caratterizza questa Istituzione nazionale. L'assenza di meccanismi di partecipazione attiva dei cittadini e dei soggetti interessati al percorso di formazione delle norme, una politica non *disclosing* in merito alle diverse opinioni e ai diversi punti di vista dei singoli membri del Direttorio durante il processo decisionale, il sistema organizzativo che si caratterizza per tratti di ispirazione gerarchico-normativa, in quanto figlia della tradizione europea continentale, fanno della Banca d'Italia un altro esempio di Ente caratterizzato da una cultura organizzativa di tipo

centralista, che in quanto tale può correre il rischio di gemmazione di subculture rispetto ai valori aziendali condivisi.

Parole chiave: cultura aziendale debole, centralista, singolare.

6.4 Nuove possibili direzioni di ricerca

Con questo lavoro di ricerca abbiamo cercato di rispondere a varie domande rispetto al tipo di comunicazione messa in atto dalle Banche Centrali durante i periodi di crisi e a come siano molti i livelli di lettura possibili rispetto all'uso delle parole all'interno di un testo. Siamo consapevoli però che vi sono diversi tagli di ricerca e filoni di studio che possono partire da questa tesi, che sicuramente non esaurisce l'elenco degli interrogativi che si possono porre sul medesimo materiale oggetto di studio. Ad esempio l'interrelazione tra le dichiarazioni rilasciate alla pubblica opinione attraverso i comunicati stampa e l'andamento degli indicatori dell'economia o dei mercati, con le ricerche descritte nel capitolo terzo, potrebbe essere applicata ai *corpora* oggetto di questa ricerca. L'obiettivo di condurre su un piano multidisciplinare (che coinvolga economia e analisi linguistica) uno studio comparato sull'andamento di tali indicatori in ambito europeo e americano, rispetto ai periodi presi come riferimento, sarebbe una delle possibili direzioni che potrebbero compendiare tale lavoro di ricerca. Inoltre, l'utilizzo di altri *software* o di nuovi strumenti di analisi testuale ancora da codificare, potrebbero fornire nuovi dati e nuove informazioni rispetto a quelle qui presentate.

Un altro filone interessante che si può affiancare al presente lavoro è costituito dall'analisi delle trascrizioni delle dichiarazioni rese dai Governatori durante le conferenze stampa, sulle quali si potrebbero

applicare le stesse metodologie di analisi qui presentate. Analogamente, analizzare le interviste pubblicate (sia in forma scritta che in forma audiovisiva) nonché indagare le sessioni di Q&A (*questions & answers*) che seguono alle riunioni periodiche dei *Board* delle varie Banche Centrali, può costituire un altro filone di ricerca per sviluppare questa tesi e porre a confronto i risultati ottenuti con quanto qui divulgato, utilizzando quindi altro materiale di base; verificare dunque se dall'analisi di testi diversi, prelevati negli stessi periodi di riferimento, si ottengono risultati simili potrà costituire una conferma alle considerazioni formulate in questa sede.

CONCLUSIONI

La presente tesi di ricerca ha puntato a individuare all'interno delle strategie comunicative delle Banche Centrali analizzate, Federal Reserve, Banca Centrale Europea e Banca d'Italia, delle tendenze, delle parole chiave, degli elementi che hanno fatto chiarezza sull'approccio comunicazionale di tali Istituzioni durante la crisi economico-finanziaria nel periodo 2007-2012. Il lavoro si è concentrato sulle dimensioni individuate nei seguenti filoni analizzati, ovvero "le parole della crisi", "il confronto tra il contesto socio-culturale europeo e americano", "la cultura organizzativa delle Banche Centrali" oggetto dell'indagine.

Per sviluppare questi tagli della ricerca ci siamo avvalsi dell'analisi testuale dei comunicati stampa ufficiali emanati dalle 3 Istituzioni summenzionate; i testi sono stati sottoposti ai *software* presi a riferimento, nonché valutati sul piano empirico dalla lettura critica secondo le indicazioni dell'analisi retorica.

I risultati ottenuti hanno confermato che ciascuna Banca Centrale ha utilizzato in forma personalizzata le proprie parole della crisi, ponendo l'accento su determinati aspetti legati al contenuto dei comunicati stampa e al diverso approccio rispetto alle misure anticrisi adottate. Il linguaggio utilizzato quindi ci ha fatto da cartina tornasole non solo rispetto all'approccio comunicazionale dei vari Istituti, ma anche rispetto alle differenze socio-culturali, che costituiscono elementi di natura extra-testuale o pre-testuale e che emergono con forza nell'analisi del testo.

La conferma di importanti differenze sul piano sociale, economico e organizzativo delle Banche Centrali oggetto dell'indagine dunque si riscontra pienamente nei testi analizzati e conferma la tesi iniziale: il materiale studiato ci ha fornito delle risposte interessanti rispetto al tipo di

strategia utilizzata, al tipo di ambito sociale, economico e culturale sottostante, nonché alla tipologia di organizzazione e di cultura organizzativa del soggetto emittente.

I risultati ottenuti ci confortano nella decisione di aver intrapreso questo tipo di ricerca e la scelta di uno studio multidisciplinare, caratterizzato da un approccio di tipo empirico, unito all'utilizzo di tecniche miste quali-quantitative, si è dimostrata una strategia che ha prodotto risultati positivi e soddisfacenti. Come evidenziato nel capitolo precedente, si possono aprire nuovi filoni di ricerca accanto a quanto evidenziato in questa sede, per analizzare con profili diversi e nuovi il fenomeno della comunicazione delle Banche Centrali e della crisi, quali elementi chiave nella cronaca economica contemporanea e nella vita della nostra società.

APPENDICE: FIGURE

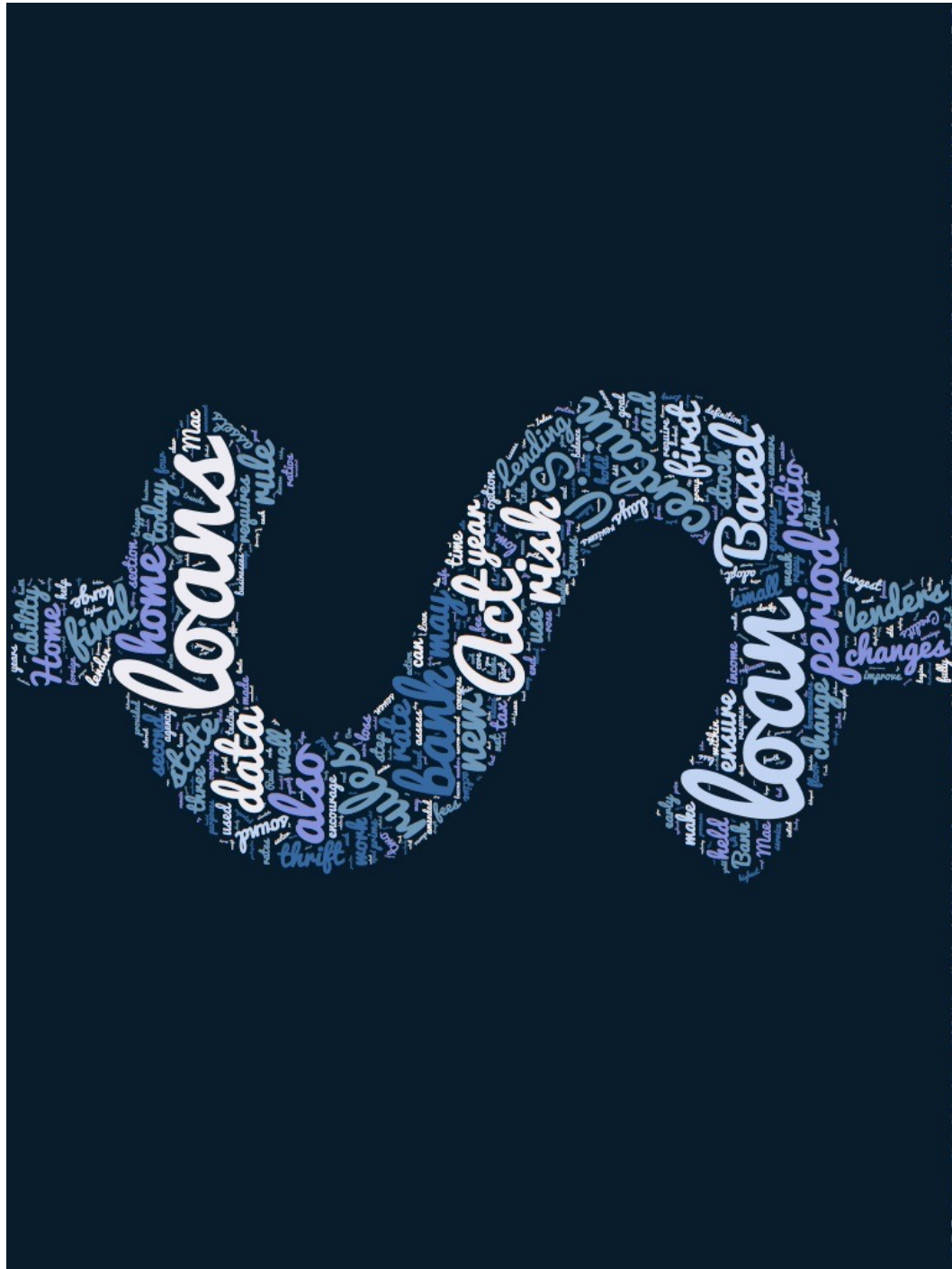
- Figura 5.1 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* BCE:

comunicati stampa 1o biennio

- Figura 5.2 -

Rappresentazione con WordClouds del corpus Fed:
comunicati stampa 1o biennio



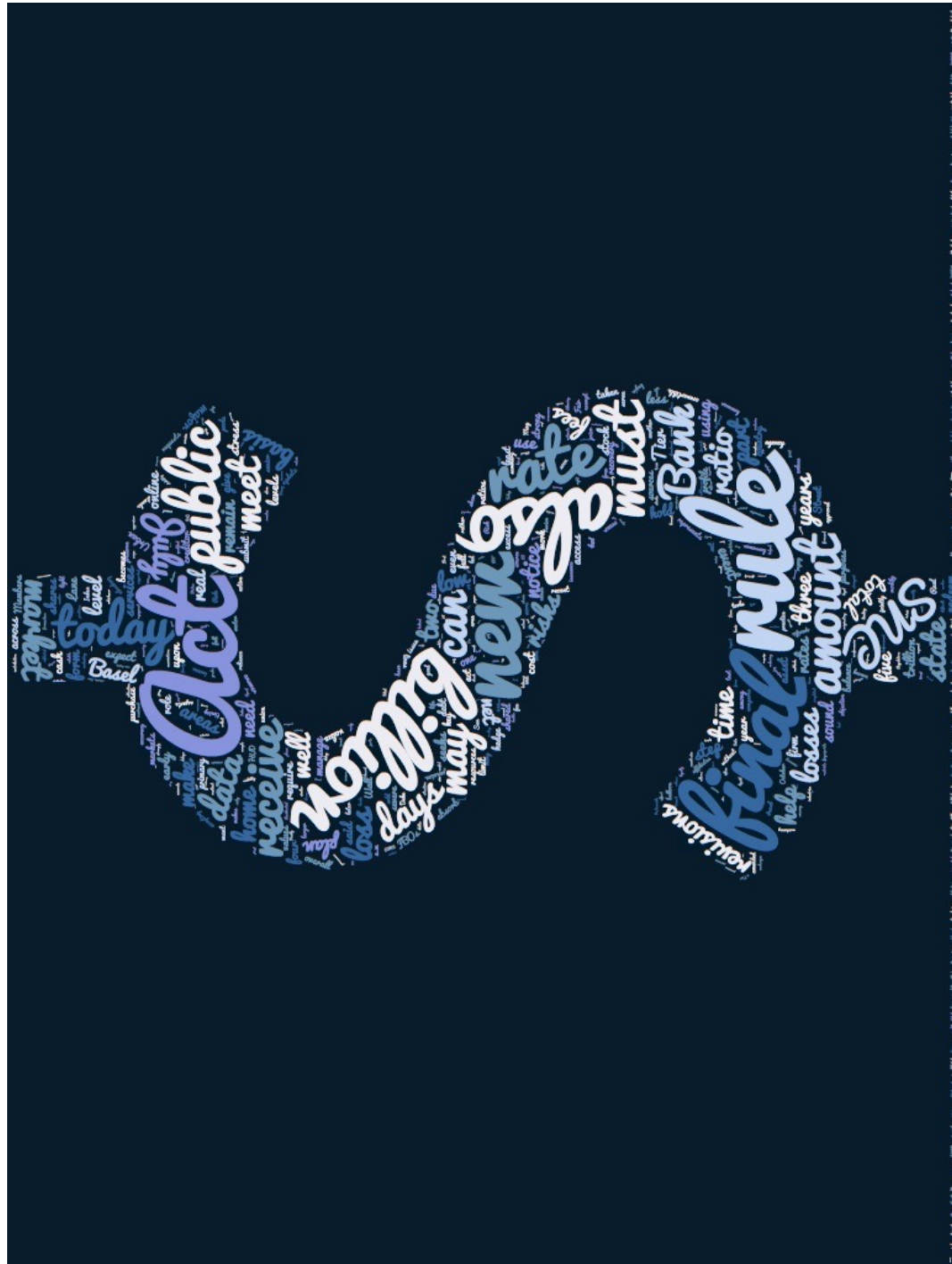
- Figura 5.3 -

Rappresentazione con WordClouds del corpus BCE:
comunicati stampa 2o biennio



- Figura 5.4 -

Rappresentazione con WordClouds del corpus Fed:
comunicati stampa 2o biennio



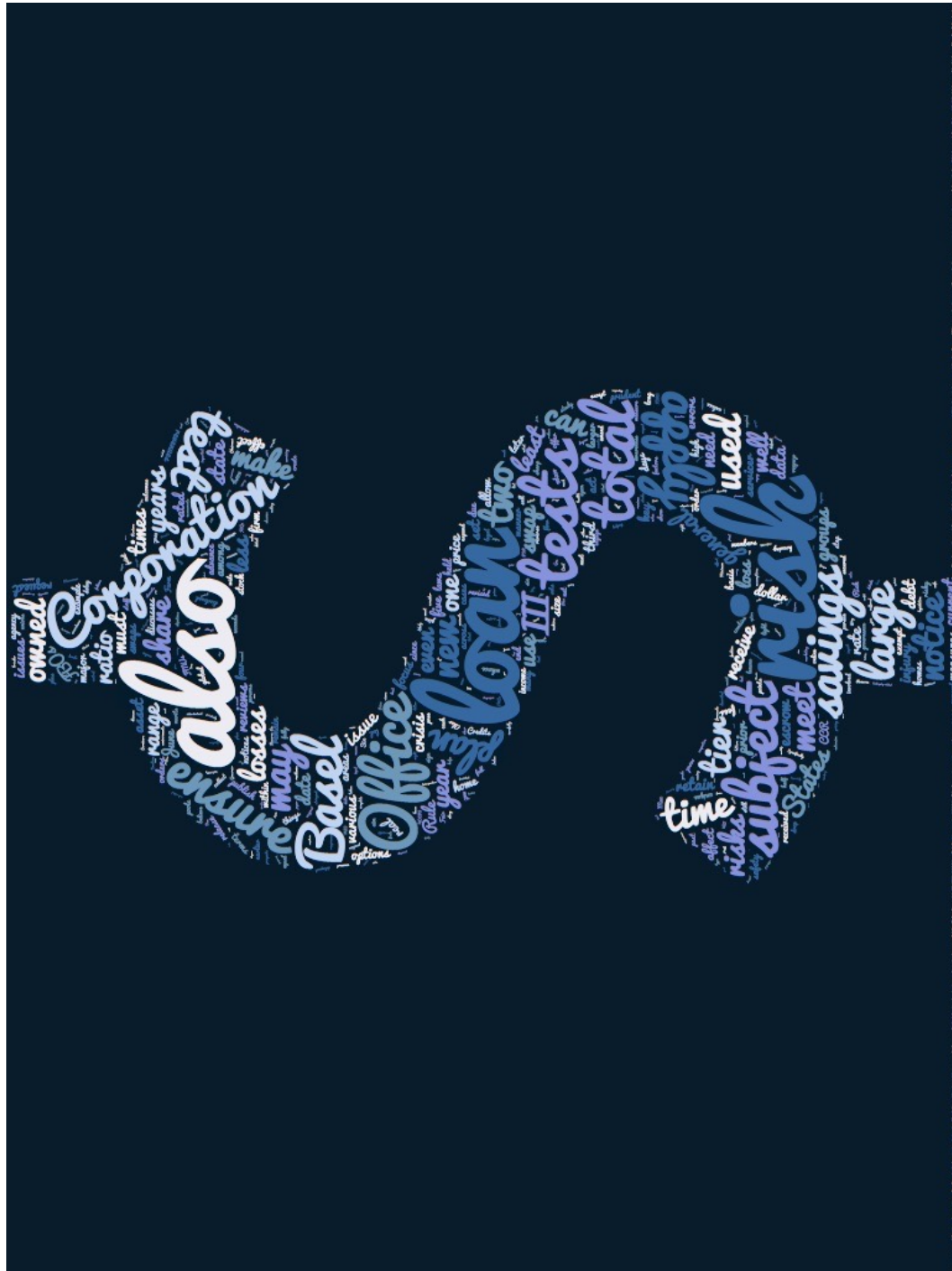
- Figura 5.5 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* BCE:
comunicati stampa 3o biennio



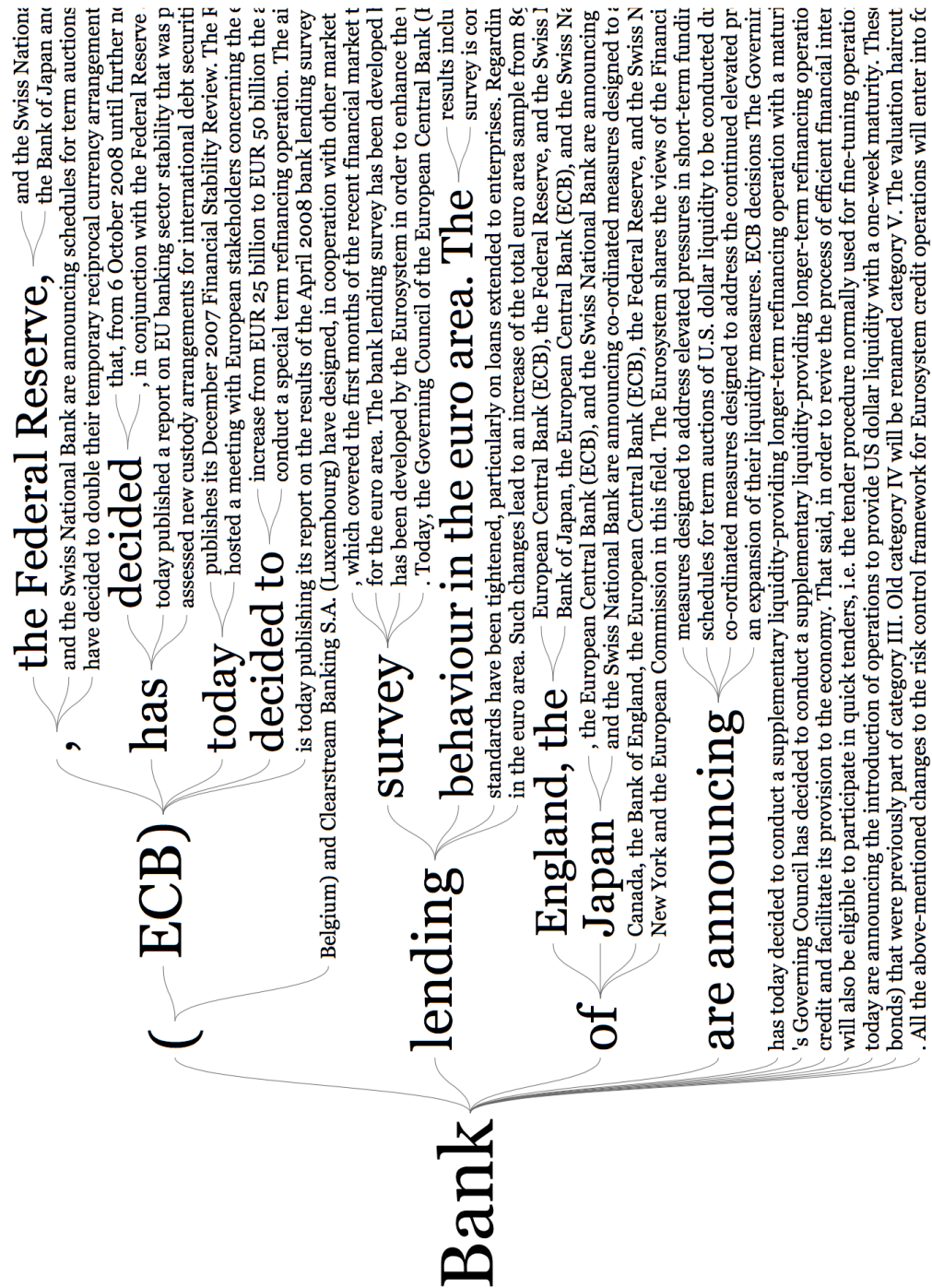
- Figura 5.6 -

Rappresentazione con WordClouds del corpus Fed:
comunicati stampa 3o biennio

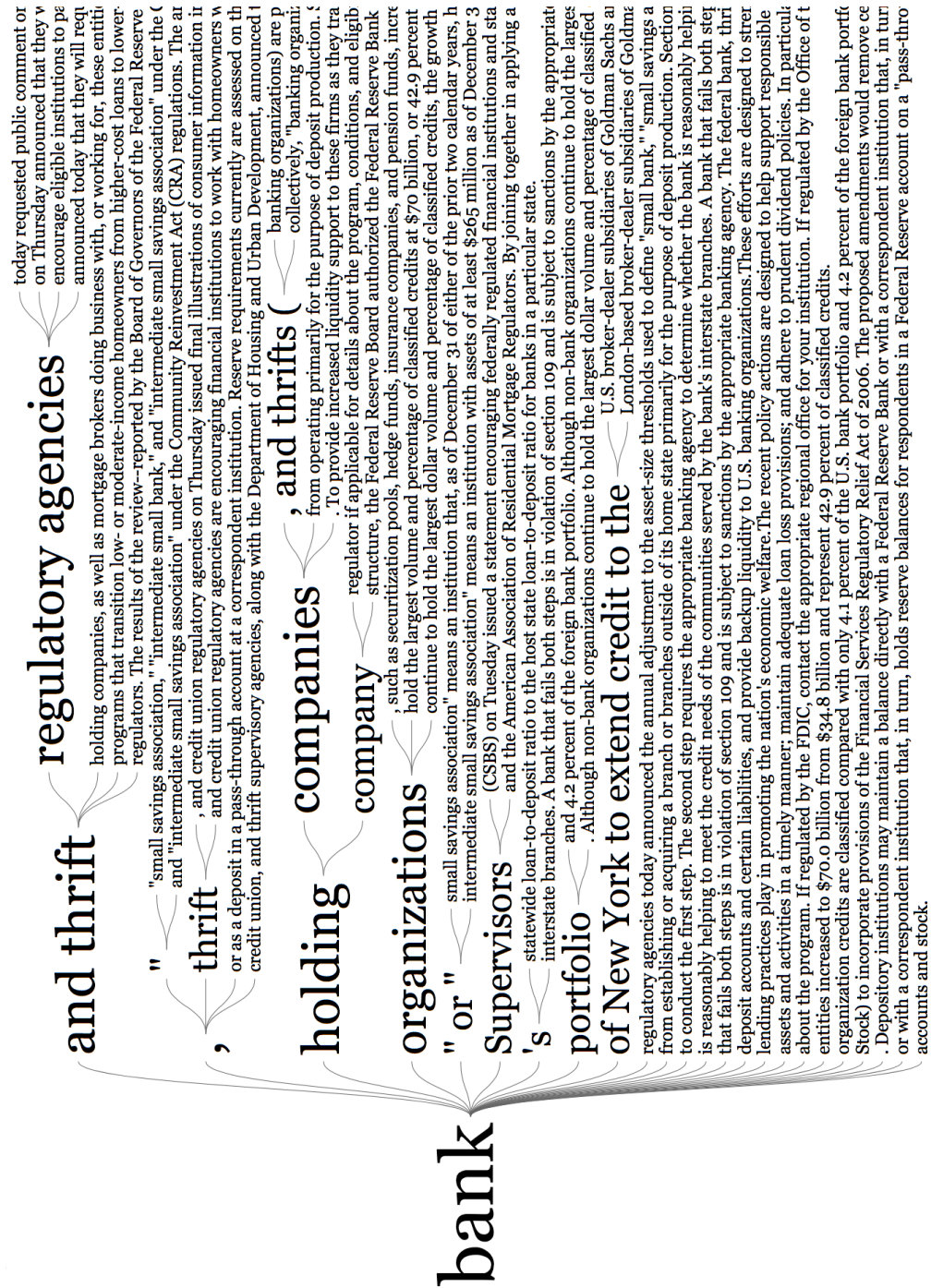


Rappresentazione con Word Tree del corpus BCE:

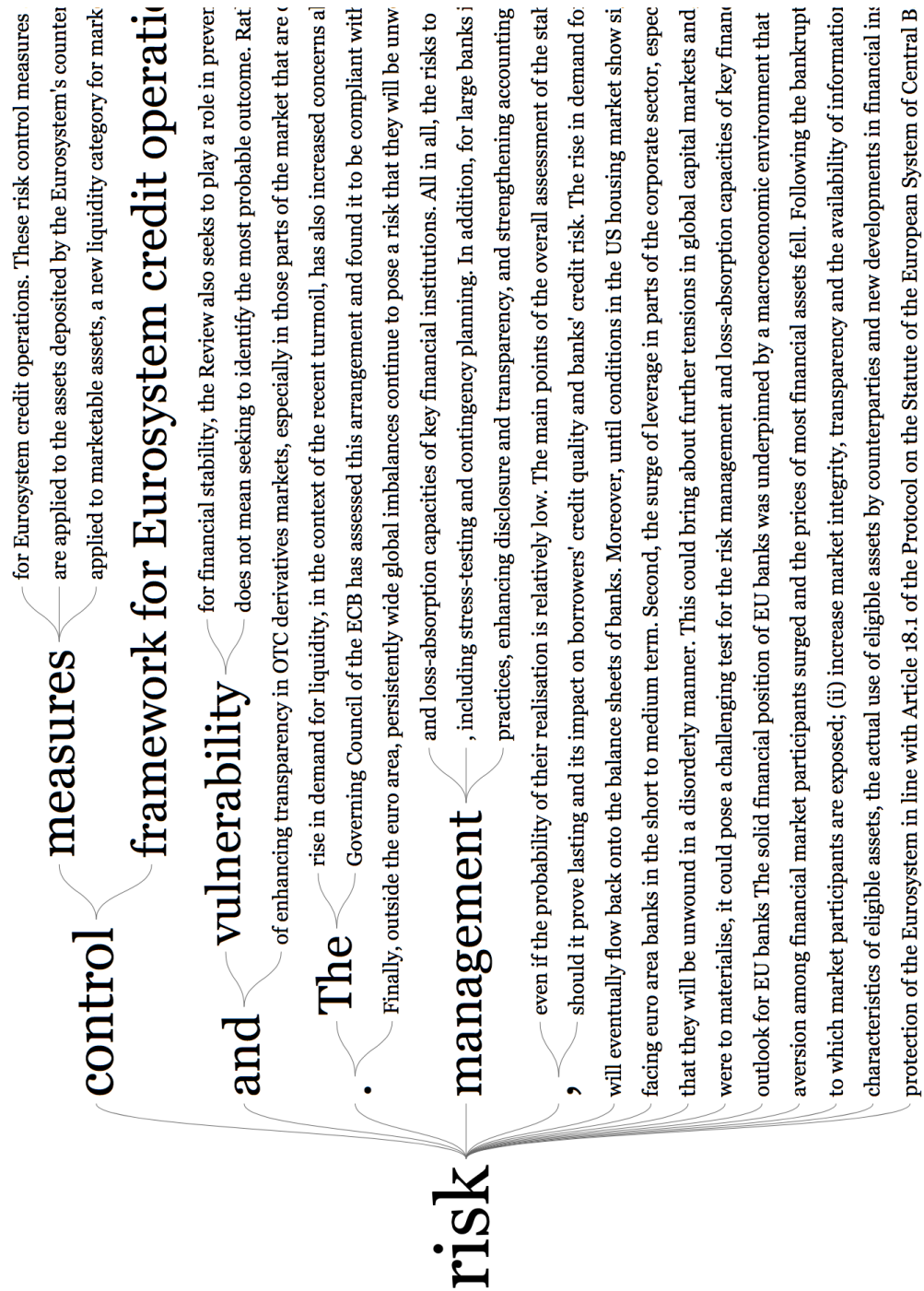
comunicati stampa 1o biennio



Rappresentazione con Word Tree del *corpus* Fed:
comunicati stampa 1o biennio



Rappresentazione con Word Tree del *corpus* BCE:
comunicati stampa 1o biennio, *token* della crisi





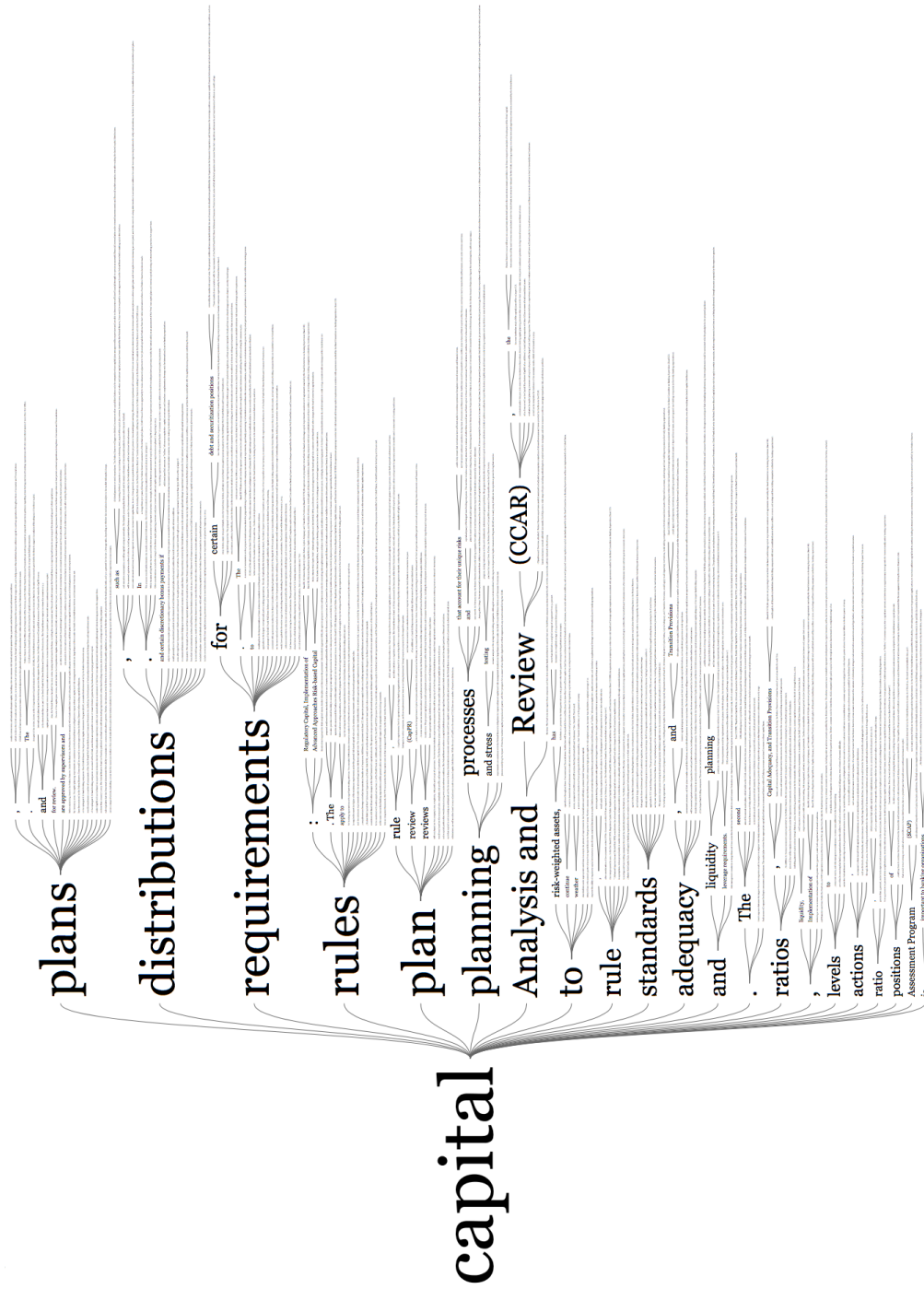


Rappresentazione con Word Tree del corpus BCE:
comunicati stampa 2o biennio, token della crisi



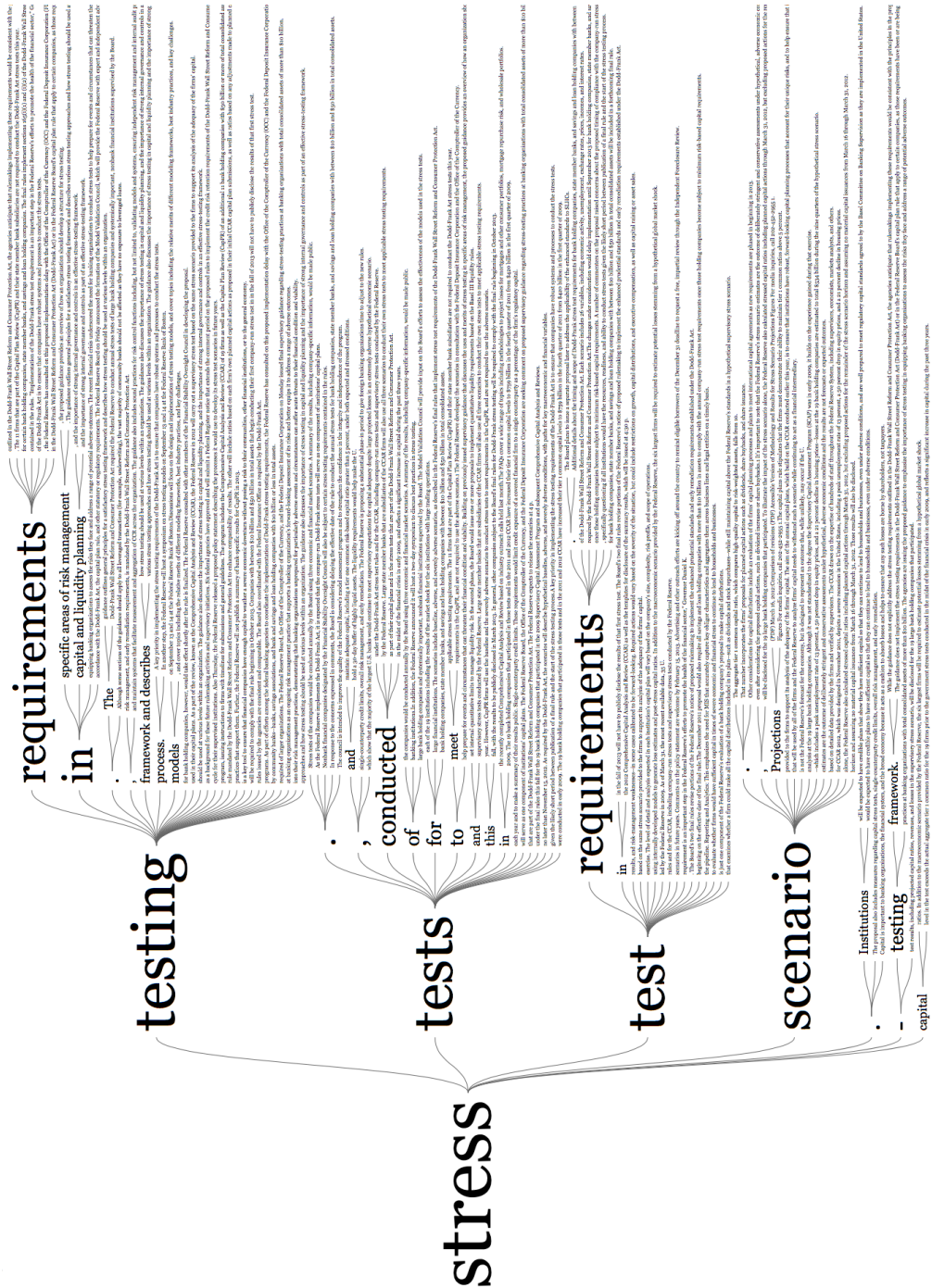
- Figura 5.16 -

Rappresentazione con Word Tree del *corpus* Fed:
comunicati stampa 3o biennio



- Figura 5.18 -

Rappresentazione con Word Tree del corpus Fed:
comunicati stampa 3o biennio, token della crisi



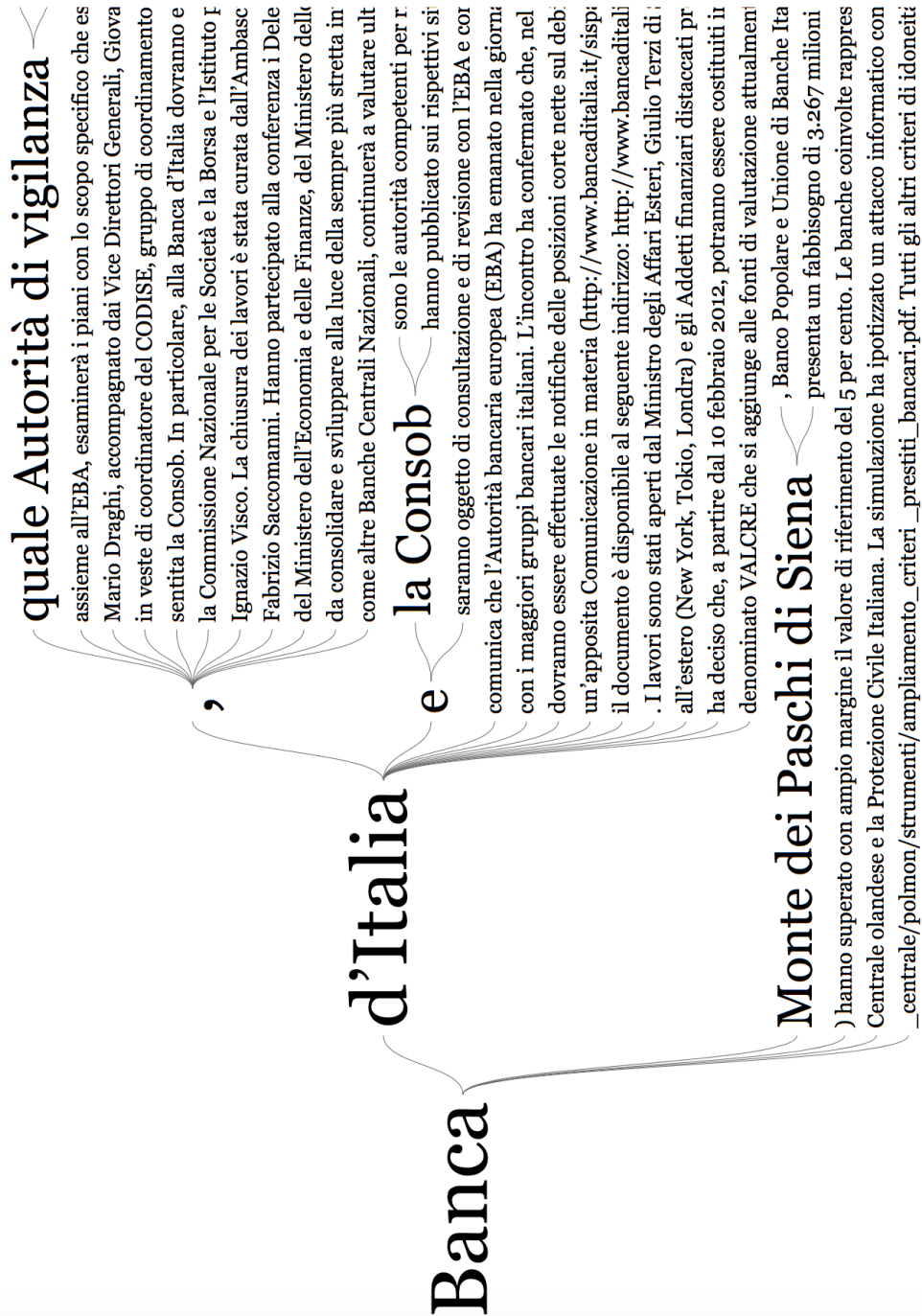
- Figura 5.19 -

Rappresentazione con WordClouds del *corpus* BI:
comunicati stampa 3o biennio



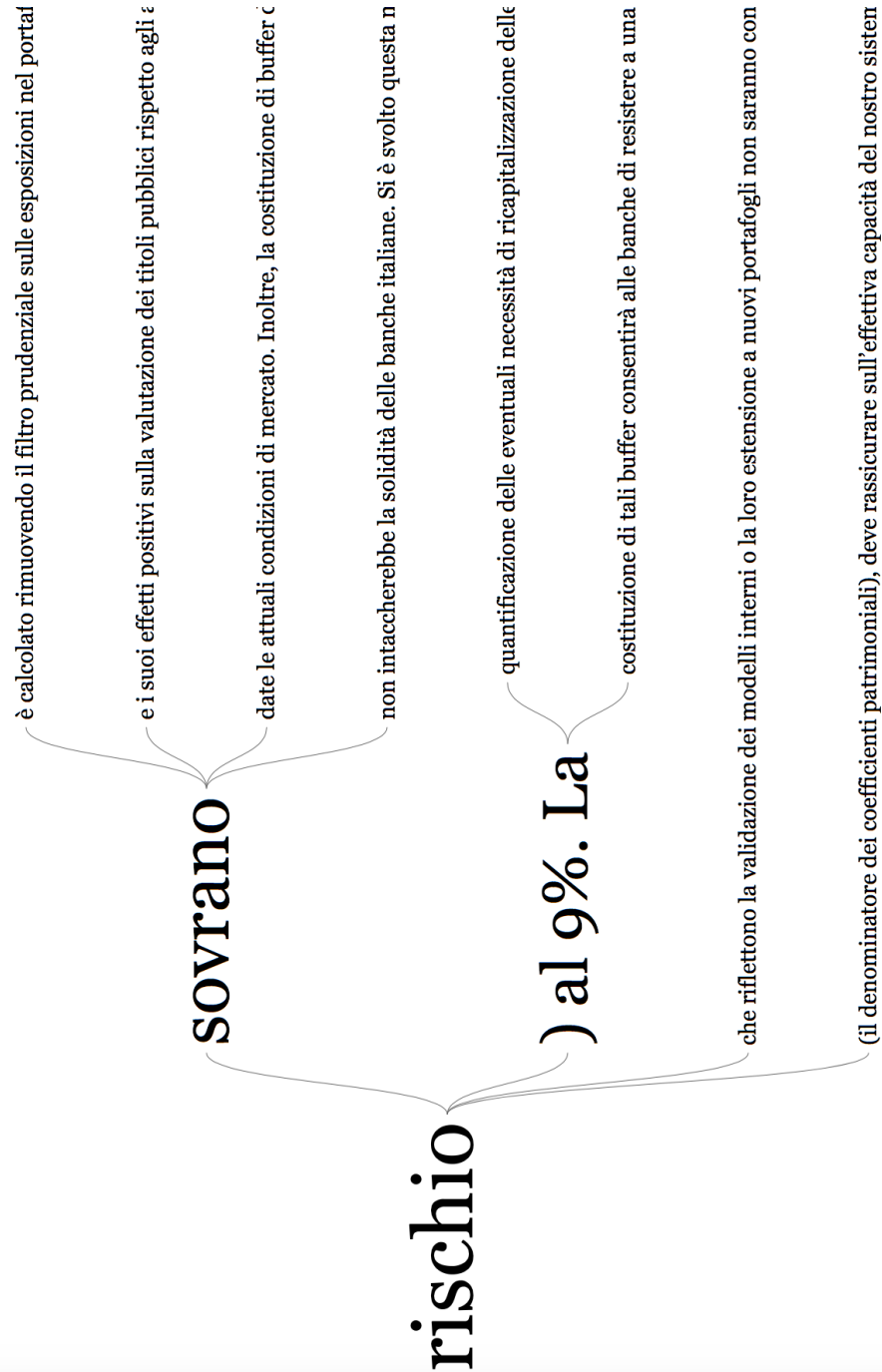
Rappresentazione con Word Tree del corpus BI:

comunicati stampa 3o biennio



- Figura 5.21 -

Rappresentazione con Word Tree del corpus BI:
comunicati stampa 3o biennio, token della crisi



BIBLIOGRAFIA

Agnoli M. S., *Il disegno della ricerca sociale*, Carocci, 2004.

Albanese F., *Pubblica amministrazione e media*, in Arena G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, 2004.

Albrow M., *The global age: state and society beyond modernity*, Stanford University Press, 1997.

Albrow M., *Global age essays on social and cultural change*, Klosterman, 2014.

Alvesson M., Karreman D., *Varieties of discourse: on the study of organizations through discourse analysis*, Human Relation, 2000.

Andrews, E. L., *Fed's \$85 billion loan rescues insurer*, New York Times, 28.09.2008.

Antoniuzzi S., *La banca centrale europea tra politica monetaria e vigilanza bancaria*, Giappichelli - Collana Quaderni Cesifin. Nuova serie, Nr. 59, 2013.

Appadurai A., *Modernità in polvere*, Cortina Raffaello, 2012.

Appadurai A., *Disjuncture and difference in the global cultural economy*, *Modernity at large: cultural dimensions of globalization*, 1996.

Arcelli M. (a cura di), *Il ruolo della banca centrale nella politica economica*, Il Mulino, 1992.

Arestis P., Sawyer M., *The euro crisis*, Palgrave Macmillan, 2012.

AA.VV. *Bancarotta Lehman, Borse a picco, Solo l'Europa "brucia" 125 miliardi*, Lastampa.it, 15.09.2008.

AA.VV., *Northern Rock to be nationalised*, BBC News.com, 17.02.2008.

Back M. D., Stopfer J. M., Vazire S., Gaddis S., Schmukle S. C., Egloff B., Gosling S. D., *Facebook profiles reflect actual personality, not self-idealization*, Psychological Science n. 21, 2010.

Bagnai A., *Il tramonto dell'euro*, Imprimatur, 2012.

Bagnasco A., *Tracce di comunità, Temi derivati da un concetto ingombrante*, Il Mulino, 1999.

Baker M., *In other words: a coursebook on translation*, Routledge, 1992.

Baroncelli S., *La Banca centrale europea: profili giuridici e istituzionali. Un confronto con il modello americano della Federal Reserve*, EPAP, 2000.

Barthes R., *La retorica antica*, Bompiani, 1972.

Bateson G., *Steps to an ecology of mind: collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*, University of Chicago Press,

1972.

Batra R., *The new golden age: the coming revolution against political corruption and economic chaos*, Palgrave Macmillan, 2007.

Bauman Z., *Collateral damage: social inequalities in a global age*, Cambridge, 2011.

Bauman Z., *Liquid times: living in an age of uncertainty*, Cambridge, 2006.

Beck U., *Das deutsche Europa*, Berlin, 2012.

Bégout B., *La découverte du quotidien*, Allia, 2005.

Benjamin W., *L'opera d'arte nell'epoca della sua riproducibilità tecnica*, Einaudi, 2000.

Berelson B., *Content analysis in communication research*, Glencoe, 1952.

Bernanke B. S., *Inflation expectations and inflation forecasting*, Remarks by the Chairman of the Board of Governors of the Federal Reserve System at the Monetary Economics Workshop of the NBER Summer Institute, Cambridge, Massachusetts, 2007.

Bitzer L., *The rhetorical situation*, in *Philosophy & Rhetoric* 1, no. 1, gennaio 1968.

Blackburn, R., *The subprime mortgage crisis*, New Left Review 50, March–April 2008.

Blinder A.S., Ehrmann M., Fratzscher M., De Haan J., Jansen D.J., *Central Bank communication and monetary policy, A survey of theory and evidence*, European Central Bank, Working Paper Series n. 898, May 2008.

Blinder A.S., *Quantitative easing: entrance and exit strategies*, Federal Reserve Bank of St. Louis Review, November/December 2010.

Blinder A., *Talking about monetary policy: the virtues (and vices?) of central bank communication*, BIS Working Papers, 2009.

Board of Governors of the Federal Reserve System, *The Federal Reserve System: purposes and functions*, Fed Publications Committee, nona edizione, 2005.

Boyd D., *None of this is real. Structures of participation*, Joe Karaganis Ed., 2008.

Bolasco S., *L'analisi automatica dei testi. Fare ricerca con il text mining*, Carocci, 2013.

Bombardelli M., *La comunicazione nell'organizzazione amministrativa*, in Arena G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, 2004.

Bordo M., *A brief history of Central Banks*, Federal Reserve Bank of Cleveland, 2007.

Born B., Ehrmann M., Fratzscher M., *Central Bank communication on financial stability*, European Central Bank Working Paper No. 1332, 2011.

Brunner K., *The art of central banking*, Center for Research in Government Policy and Business, University of Rochester, Working Paper GPB 81-6, 1981.

Bryman A., *Social research methods*, Oxford University Press, 2008.

Bufacchi I., *Il Fondo salva-Stati allarga il campo*, Il Sole 24 Ore, 22.07.2011.

Canovai T., *Le banche di emissione in Italia. Saggio storico critico*, Casa Editrice Italiana, 1912.

Capuano P., *La crisi finanziaria internazionale*, Aracne editrice, 2013.

Caracciolo A. (a cura di), *La Banca d'Italia tra l'autarchia e la guerra 1936-1945*, Laterza, 1992.

Cardarelli S., *La questione bancaria in Italia dal 1860 al 1892*, in Ricerche per la storia della Banca d'Italia, vol. I, Laterza, 1990.

Casetti F., *Contesto*, in Corrain L., *Il lessico della semiotica*, Progetto Leonardo, 1994.

Castells M., *Galassia Internet*, Feltrinelli, 2006.

Castells M., *La nascita della società in Rete*, vol. 2, Università Bocconi Ed., 2008.

Cavallo M., Spadoni F., *I social network. Come Internet cambia la comunicazione*, Franco Angeli, 2010.

Cbo, *Report on the troubled asset relief program*, Cbo.gov, 2012.

Chase-Dunn C., *Globalization from below: toward a democratic global commonwealth*, Journal of Globalization Studies, Volume 1, Numero 1, maggio 2010.

Chiari I., *Introduzione alla linguistica computazionale*, Laterza, 2007.

Ciccarone G., Gnesutta C., *I regimi di politica monetaria*, in *Moneta e finanza nell'economia contemporanea*, Carrocci editore, 2010.

Cohen D., *Trois leçons sur la société postindustrielle*, Éditions du Seuil, 2006.

Cole S., *The hierarchy of the sciences?*, American Journal of Sociology 89, no. 1, Luglio 1983.

Commissione Angelides, *Final report of the national commission on the causes of the financial and economic crisis in the United States*, 2011.

Cooke R.A., Rousseau D.M., *Behavioral norms and expectations: a quantitative approach to the assessment of culture*, Group and Organizational Studies n. 13, 1988.

Cosma S., Gallantry E., *The Italian banking system: impact of the crisis and future perspectives*, Palgrave Macmillan, 2012.

Couchot E., *Images. De l'optique au numérique. Les arts visuels et l'évolution des technologies*, Hermes, 1988.

Dale S., Orphanides A., Osterholm P., *Imperfect Central Bank communication: information versus distraction*, International Monetary Fund, 2008.

Da Rold V., *Che fine hanno fatto i banchieri della crisi americana due anni dopo? Stanno tutti bene*, Sole 24 ore, Finanza, 21 settembre 2010.

De Benedettis M., *Comunità in rete. Relazioni sociali e comunicazione mediata da computer*, Franco Angeli, 2003.

De Cecco M., *La Banca centrale europea e la funzione del prestatore di ultima istanza*, in L. Paganetto (a cura di), *Banche e concorrenza in Europa*, 2002.

DeHaven-Smith L., *Conspiracy theory in America (discovering America)*, University of Texas Press, 2013.

De Kerckhove D., *Lectio Magistralis: Quanto è messaggio*, Conferimento

della Laurea ad honorem, Università di Urbino, 2004.

Deal T.E., Kennedy A.A., *Corporate cultures*, Perseus, 2000.

Delia D., *The impact of the financial crisis on the European banks*, University of Oradea, The Journal of the Faculty of Economics – Economic Volume 1, 2012.

Della Luna M., Miclavez A., *Euroschiavi*, Macro Edizioni, 2007.

De Certeau M., *L'invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, 2001.

De Mattia R. (a cura di), *Gli istituti di emissione in Italia. I tentativi di unificazione (1843-1892)*, Laterza, 1990.

Demyanyk Y., Van Hemert O., *Understanding the subprime mortgage crisis*, NYU Stern School Edition, 2008.

De Vincenzo A., Freni M. A., Generale A., Nicoletti Altimari S., Quagliariello M., *Lessons learned from the financial crisis for financial stability and banking supervision*, Banca d'Italia Occasional Papers no. 76, December 2010.

Di Martino D., Duca, J. V., *The rise and fall of subprime mortgages*, Federal Reserve Bank of Dallas Economic Letter, 2011.

Donovan D., Murphy A.E., *The fall of the celtic tiger: Ireland and the Euro debt crisis*, Oxford, 2013.

Dunn. R., *Identity theories and technology*, East Tennessee State University, 2013.

Eco U., *Dell'impossibilità di costruire la carta dell'impero 1:1*, in *Il secondo diario minimo*, Bompiani, 1992.

Eco U., *Per una semiotica del silenzio*, in Montanari F., *Politica 2.0*, Carocci, 2010.

Eco U., Fabbri P., *Prima proposta per un modello di ricerca interdisciplinare sul rapporto televisione/pubblico*, Istituto di Etnologia e Antropologia Culturale, 1965.

Ehrmann M., Fratzscher M., *How should Central Banks communicate?*, BCE Working Paper Series No. 557, 2005.

Eugeni R., Colombo F., *Il testo visibile. Storia, teoria e modelli di analisi*, NIS, 1996.

Faccioli F., *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci, 2000.

Federal Reserve Bank of Minneapolis, *Facts and myths about the financial crisis of 2008*, October 2008.

Feinberg J., *Wordle*, in J. Steele e L. Iliinski, *Beautiful Visualization*, O'Reilly Media, 2010.

Ferri G., Lacitignola P., *Le agenzie di rating*, Il Mulino, 2009.

Financial institutions regulatory and interest rate control act, (FIRA), 1978.

Finocchiaro A., Contessa A. M., *La Banca d'Italia: organizzazione e funzioni*, Bancaria Editrice, 2003.

Fiocca R., Sebastiani R., *Politiche di marketing*, McGraw-Hill, 2010.

Fioritto A., *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Il Mulino, 1997.

Flichy P., *Storia della comunicazione moderna – Sfera pubblica e dimensione privata*, Baskerville, 1991.

Fратиanni M., Marchionne F., *The role of banks in the subprime financial crisis*, Money and Finance Research group (Mo.Fi.R.) - Univ. Politecnica Marche – Dept. Economic and Social Sciences, Mo.Fi.R. Working Papers 23, 2009.

Friedman M., Schwartz A. J., *A monetary history of the United States, 1867–1960*, 1963.

Gainor R., Sinclair S., Ruecker S., Patey M., Gabriele S., *A mandala browser user study: visualizing XML versions of Shakespeare's plays*, Visible Language, 43, 2009.

Galbraith J. K., *Storia economica*, Rizzoli, 2011.

Giannini C., *L'età delle banche centrali, Forme e governo della moneta fiduciaria in una prospettiva istituzionalista*, Collana "Saggi", Il Mulino, 2004.

Giddens A., *Europe in the global age*, Cambridge, 2007.

Giddens A., *Le conseguenze della modernità*, Il Mulino, 1994.

Giuliano L., *Il valore delle parole. L'analisi automatica dei testi in Web 2.0*, Data Science, 2013.

Giuliano L., La Rocca G., *L'analisi automatica e semi-automatica dei dati testuali. Software e istruzioni per l'uso*, LED, 2008.

Goffman E., *Frame analysis: an essay on the organization of experience*, Harper & Row, 1974.

Goffmann E., *The presentation of self in everyday life*, Random House, 1959.

Goffman E., *Stigma*, Penguin, 1963.

Grandi R., *La comunicazione pubblica*, Carocci, 2007.

Granieri G., *Blog generation*, GLF editori Laterza, 2005.

Graziani A., *Lo sviluppo dell'economia italiana*, Bollati Boringhieri, 1998.

Gubitosa C., *L'informazione alternativa. Dal sogno del villaggio globale al rischio del villaggio globalizzato*, EMI, 2002.

Hansen A. H., *Monetary theory and fiscal policy*, McGraw-Hill Book, 1949.

Held D., Archibugi D., *Democracy and the global order: from the modern state to cosmopolitan governance*, Stanford University Press, 1995.

Hellwig M. F., *Systemic risk in financial sector: an analysis of subprime-mortgage financial crisis*, The Economist, 2009.

Howe, J., *Crowdsourcing: why the power of the crowd is driving the future of business*, Crown Business, 2008.

International Telecommunication Union (ITU), *Il cambiamento della società d'informazione*, ONU, 2012.

Irvine J.T., *Formality and informality in communicative events*, American Anthropologist, 1979.

Issing O., Gaspar V., Angeloni I. e Tristani O., *Monetary policy in the euro area: strategy and decision-making at the European Central Bank*, Cambridge University Press, 2001.

Issing O., *The Eurosystem: Transparent and Accountable or 'Willem in Euroland'?*, Journal of Common Market Studies 37 (3), 1999.

Jakobson R., *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, 1966.

Jedlowski P., *L'importanza del destinatario*, in Marrone G., Dusi N., Lo Feudo G., *Narrazione ed esperienza. Intorno a una semiotica della vita quotidiana*, Meltemi, 2007.

Jurafsky D., Martin J.H., *Speech and language processing: an introduction to natural language processing, computational linguistics, and speech recognition*, Pearson Prentice Hall, 2000.

Kang Y., Koc A., Luo X., Müller A., Pinho J., Zagaria N., *Central Bank communication policy - A comparative study*, School of International and Public Affairs SIPA, Columbia University in the City of New York, 2013.

Kedan D., Stuart R., *Central Bank communications: a comparative study*, Quarterly Bulletin Articles, April 2014.

Keynes J. M., 1958–1960 *A treatise on money*, Volume 1: *The Pure Theory of Money*, Volume 2: *The Applied Theory of Money*, Macmillan, 1930.

Keynes J. M., *The general theory of employment. Interest and Money*, 1936.

Kinneavy J.L., *Kairos: a neglected concept in classical rhetoric*, in *Rhetoric and Praxis: The Contribution of Classical Rhetoric to Practical Reasoning*, Jean Dietz Moss ed., 1986.

Kohn D.L., Sack B.P., *Central Bank talk: does it matter and why?*, in *Macroeconomics, Monetary Policy and Financial Stability*, Bank of Canada, 2004.

Koller C. A., *White collar crime in housing: mortgage fraud in the United States*, LFB Scholarly, 2012.

Kotz D. M., *The rise and fall of neoliberal capitalism*, Harvard University Press, 2015.

Kourlas J., *Lessons not learned from the housing crisis*, The Atlas Society, 12.04.2012.

Krippendorff K., *Content analysis: an introduction to its methodology*, Sage Pub., 2004.

Kubik P.J., *Federal Reserve policy during the Great Depression: the impact of interwar attitudes regarding consumption and consumer credit*, Journal of Economic Issues, Volume: 30, 1996.

Lapavistas C., *Crisis in the Eurozone*, Verso, 2012.

Lapidos J., *Is the Fed private or public?*, Slate, 2011.

Lasswell H.D., *Potenza e personalità*, New York, 1948.

Lastra M.R., *Central Banking and Banking Regulation*, London, 1996.

Lawrence Broz J., *The international origins of the Federal Reserve System*, Cornell University Press, 1997.

Lawrence McDonald G., *A colossal failure of common sense: the inside*

story of the collapse of Lehman Brothers, Crown Business, 2009.

Lazarsfeld P.F., Merton R.K., *Mass communication, popular taste, and organized social action*, in L. Bryson (ed.), *The Communication of Ideas*, 1948.

Lippmann W., *Public opinion*, The Free Press, 1922.

Lombard M., Ditton T., *At the heart of it all: the concept of presence*, *Journal of Computer Mediated-Communication*, n. 3, 1997.

Losito G., *L'analisi del contenuto nella ricerca sociale*, Franco Angeli (IV ed.), 2002.

Losito G., *La ricerca sociale sui media. Oggetti, metodi, tecniche*, Carocci editore, 2009.

Losito G., *Sociologia. Un'introduzione alla teoria e alla ricerca sociale*, Carocci editore, 1998.

Luhmann N., *The reality of the mass media*, Stanford University Press, 1996.

Madge J., *Lo sviluppo dei metodi di ricerca empirica in sociologia*, Il Mulino, 1966.

Malatesta A., *La Banca centrale europea. Gli aspetti istituzionali della Banca centrale della Comunità europea*, Giuffrè, collana Università

Cattaneo, 2003.

Manetti G., *I modelli comunicativi e il rapporto testo-lettore nella semiotica interpretativa*, Grandi, 1992.

Mantovani G., *La qualità dell'interazione uomo-computer*, Il Mulino, 1991.

Mapelli M., Margiotta U., *Dai blog ai social network. Arti della connessione nel virtuale*, Mimesis, 2009.

Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, 2007.

Marro E., *Cinque anni fa il crac di Lehman. Salvare le banche è costato almeno 18mila miliardi di dollari*, Il Sole 24 Ore, 13 sett. 2013.

Marsocci P., *La disciplina dell'attività di comunicazione*, in Arena G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, 2004.

Masciandro D., *Teoria dell'assetto istituzionale della Banca Centrale: riflessi sul controllo monetario e sulla politica fiscale*, Giornale degli Economisti e Annali di Economia Nuova Serie, Anno 47, No. 1/2 (Gennaio-Febbraio 1988).

Mayer-Schonberger V., *Delete. Il diritto all'oblio nell'era digitale*, Egea, 2010.

McCombs M., Shaw D., *The agenda-setting function of mass media*,

Public Opinion Quarterly, 1972.

Meltzer A. H., *A history of the Federal Reserve, Volume 1: 1913–1951*, 2004.

Meyersson P., Karlberg P.P., *A journey in communication: the case of the Sveriges Riksbank*, SNS Förlag, 2012.

Meyrowitz J., *Oltre il senso del luogo*, Baskerville, 1995.

Miani M., *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Il Mulino, 2005.

Middeldorp M. H., *Central Bank transparency and the crowding out of private information in an experimental asset market*, Staff Report of Federal Reserve Bank of New York, 2011.

Mishkin F. S., *Can Central Bank transparency go too far?*, The National Bureau of Economic Research (NBER), 2004.

Mishkin F. S., *Central Banking after the crisis*, National Bureau of Economic Research, Graduate School of Business, Columbia University, 2012.

Mitsopoulos M., Pelagidis T., *Understanding the crisis in Greece*, Palgrave Macmillan, 2011.

Montemagno M., Ruggeri M., *Alla conquista del web*, Mursia, 2009.

Morris S. and Shin H.S., *Social value of public information*, American Economic Review 92, 2002.

Murray G. H. Jr, *The importance of communications in modern society*, Journal (American Water Works Association), Vol. 59, n. 9, Sett. 1967.

Needle D., *Business in context: an introduction to business and its environment*, Thomson, 2004.

Negri G. (a cura di), *Giolitti e la nascita della Banca d'Italia nel 1893*, Laterza, 1989.

Negroponete N., *Products and services for computer networks*, Scientific American, 1991.

Nocera J., *Lehman had to die so global finance could live*, New York Times, 11.09.2009.

Page West III G., Whaples R.M., *The economic crisis in retrospect*, Wake Forest University, 2013.

Palazzo A., *I profili giuridici ed istituzionali della Bce e del Sebc*, in O. Roselli (a cura di), *Europa e Banche centrali*, 2004.

Palfrey J., Gasser U., *Born digital*, Basic Books, 2008.

Papadia F., Santini C., *La Banca centrale europea*, Il Mulino, 2012.

Papini A., *Post-comunicazione. Istituzioni, società e immagine pubblica nell'età delle reti*, Guerini Associati, 2014.

Papini A., De Vivo A., *La comunicazione pubblica locale. I cambiamenti organizzativi nei processi di comunicazione dalla legge 150/2000 al DL 78/2010*, Guerini e associati, 2012.

Patton M.Q., *Qualitative research and evaluation methods*, Sage, 2002.

Pennebaker J.W., Graybeal A., *Patterns of natural language use: disclosure, personality, and social integration*, Current Directions in Psychological Science, 2001.

Pettigrew A. M., *On studying organizational cultures*, Administrative Science Quarterly 24.4, 1979.

Petrakis P., *The Greek economy and the crisis: challenges and responses*, Springer, 2011.

Pifferi M., Porta A., *Il sistema europeo di banche centrali: struttura ed obiettivi*, in *La Banca Centrale Europea*, Egea, 2006.

Pittaluga G.B., *Economia monetaria: moneta, istituzioni, stabilità*, Hoepli, 2012.

Posner R., *Un fallimento del capitalismo. La crisi finanziaria e la seconda grande depressione*, Codice, 2011.

Praet P., *Current issues and challenges for central bank communication*, Speech, Member of the Executive Board of the European Central Bank at the conference "The ECB and Its Watchers XV", Frankfurt am Main, 12 March 2014.

Prunesti A., Lalli F., *Geolocalizzazione e mobile marketing*, Franco Angeli, 2012.

Quéau P., *Le Virtuel - Vertus et Vertiges*, éditions Champ Vallon/INA, 1993.

Reis R., *The Portuguese slump and crash and the Euro crisis*, NBER Working Paper No. 19288, 2013.

Ricoeur P., *Temps et récit*, Seuil, 1983.

Ricossa S. e Tuccimei E. (a cura di), *La Banca d'Italia e il risanamento post-bellico 1945-1948*, Laterza, 1992.

Ritchie J., Lewis J., *Qualitative research practice*, Sage, 2003.

Robinson W. I., *A theory of global capitalism: transnational production, transnational capitalists, and the transnational state*, Johns Hopkins University Press, 2010.

Rockwell G., *What is text analysis. Really? Literary and linguistic Computing*, 2003.

Rolando S., *Economia e gestione della comunicazione delle*

organizzazioni complesse, Cedam, 2010.

Rolando S., *La comunicazione di pubblica utilità*, Franco Angeli, 2004.

Rolando S., *La comunicazione pubblica in Italia*, Editrice Bibliografica, 1995.

Rolando S., *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli-Etas, 2012.

Romer C., Romer D., *Federal Reserve information and the behavior of interest rates*, American Economic Review 90, 2000.

Rosen J., *The web means the end of forgetting*, The New York Times Magazine, 21 luglio 2010.

Roubini N., Rogoff K., Behraves N., *Three top economists agree 2009 worst financial crisis since Great Depression; risks increase if right steps are not taken*, Reuters, 2009.

Roubini N., Stephen M., *La crisi non è finita*, Feltrinelli, 2012.

Rovinetti A., *Comunicazione pubblica: istruzioni per l'uso*, Calderini Editore, 1994.

Rovinetti A., *Fare comunicazione pubblica*, Comunicazione Italiana editrice, 2006.

Royo S., *Lessons from the economic crisis in Spain*, Palgrave Macmillan, 2013.

Salmon, F., *Recipe for disaster: the formula that killed Wall Street*, Wired.com, 08.03.2009.

Sapelli A., *La crisi economica mondiale*, Bollati Boringhieri, 2008.

Sarcinelli M., *La vigilanza sul sistema finanziario: obiettivi, assetti e approcci*, Moneta e Credito, vol. 62 nn. 245-248, Associazione Paolo Sylos Labini, 2009.

Sassen S., *Losing control? Sovereignty in an age of globalization*, Columbia University Press, Series University seminars Leonard Hastings Schoff memorial lectures, 1996.

Sbisà M., *Senso e azione*, in Leone M., *Attanti, attori, agenti*, Aracne Editrice, 2009.

Schneier B., *Data and Goliath: the hidden battles to collect your data and control your world*, W. W. Norton & Company, 2015.

Scheller, H.K., *Die Europäische Zentralbank*, Francoforte sul Meno, 2000.

Schramm W., *How communication works*, in *The process and effects of communication*, University of Illinois Press, 1954.

Seppala E., *How the stress of disaster brings people together*, Scientific

American, 2012.

Searle J. R., *La costruzione della realtà sociale*, Einaudi Editore, 2006.

Shannon C. E., Weaver W., *The mathematical theory of communication*, The University of Illinois Press, 1949.

Shirky C., *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*, Penguin Press, 2008.

Sim S., *The end of modernity: what the financial & environmental crisis is really telling us*, Edinburgh University Press, 2010.

Simkovic M., *Secret liens and the financial crisis of 2008*, American Bankruptcy Law Journal, Vol. 83, 2009.

Sinclair S., *Computer assisted reading: reconceiving text analysis. Literary and linguistic computing*, 2003.

Skidelsky R., *Keynes*, Il Mulino, 1998.

Sorice M., *Sociologia dei mass media*, Carocci Editore, 2009.

Sorrentino C., *I percorsi della notizia*, Baskerville, 1995.

Surowiecki J., *The wisdom of crowds: why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies and nations*, Doubleday Books, 2004.

Tarasti E., *Fondamenti di semiotica esistenziale*, Laterza, 2009.

Theodore J., *Cyprus and the financial crisis*, Palgrave Macmillan, 2015.

Tipaldo G., *L'Analisi del contenuto e i mass media*, Il Mulino, 2014.

Toffler A., *The third wave*, Bantam Books, 1980.

Toma M., *Federal Reserve System*, Economic History Association, Retrieved, 2011.

Trattato sull'Unione Europea - Maastricht, 7 febbraio 1992.

Vaciago G., *La recessione globale*, in *Libro dell'Anno*, Treccani, 2009.

Vayid I., *Central Bank communications before, during and after the crisis: from open-market operations to open-mouth policy*, Bank of Canada Working Paper 2013-41, November 2013.

Vidali P., *Esperienza e Comunicazione nei nuovi media*, da Bettetini G. e Colombo F., *Le nuove tecnologie della Comunicazione*, Strumenti Bompiani, 1993.

Vittadini N., *Comunicare con i new media*, da Bettetini G. e Colombo F., *Le nuove tecnologie della Comunicazione*, Strumenti Bompiani, 1993.

Volli U., *Il libro della comunicazione*, Il Saggiatore, 1994.

Wallerstein I., Collins R., Mann M., Derluguian G., Calhoun C., *Does capitalism have a future?*, Oxford University Press, 2013.

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., *Pragmatics of human communication*, W.W. Norton, 1967.

Weber R.P., *Base content analysis*, Newbury Park, Sage, 1990.

Wellman B., Berkowitz S.D., *Social structures: a network approach*, CUP Archive, 1988.

Wells D. R., *The Federal Reserve System: a history*, 2004.

Williams, C. J., *Euro crisis imperils recovering global economy*, OECD warns, Los Angeles Times, 23.05.2012.

Wood J. H., *A history of central banking in Great Britain and the United States*, 2005.

Woodford M., *Methods of policy accommodation at the interest-rate lower bound*, Columbia University, 2012.

Woodford M., *Monetary policy in the information economy*, in Economic Policy for the Information Economy, Federal Reserve Bank of Kansas City, 2001.

www.bancaditalia.it

www.ecb.europa.eu

www.esrb.europa.eu

www.federalreserve.gov

www.ffiec.gov

www.internetlivestats.com/internet-users/

Zhang Y., Wildemuth B.M., *Qualitative analysis of content. Applications of social research methods to questions in information and library*, B. Wildemuth Ed., 2009.

Zilioli C. e Selmayr M., *The law of the European Central Bank*, Oxford & Portland, 2001.

Zuanelli E., *Manuale di comunicazione istituzionale. Teoria e applicazioni per aziende e amministrazioni pubbliche*, Editore Colombo, 2000.