

Semplificazione linguistica nei Paesi Bassi e in Germania: il caso della comunicazione istituzionale sul COVID-19*

DOLORES ROSS

Università di Trieste
dross@units.it

MARELLA MAGRIS

Università di Trieste
mmagris@units.it

ABSTRACT

The need to communicate with citizens in an understandable way is of paramount importance, not only for public administrations but also for private companies. In the present article we show that the Netherlands and Germany have made considerable progress in the field of language simplification by developing a fair amount of theoretical and practical knowledge, which has given rise to a plethora of stakeholders and knowledge centres specialized in this type of communication. All these efforts are also linked to the struggle against low levels of literacy, which have an enormous negative impact on all areas of human life governed by public administration.

In order to verify the level of simplified language in the Dutch and German health sector, we have analysed some examples of public information on the subject of COVID-19, which turned out to be an interesting test case for institutional communication in plain and easy language. This whole issue is very relevant for traditional translators as well, not only for the common need of getting the message across to one's audience, but also because of the similarities of translational operations involved.

* Le parti introduttive e quelle concernenti la lingua neerlandese sono state scritte da Dolores Ross, quelle relative al tedesco da Marella Magris.

Plain language, easy language, Netherlands, Germany, COVID-19 information

1. INTRODUZIONE

La semplificazione linguistica è un argomento da tempo al centro dell'attenzione dei linguisti e non solo. Una delle primissime forme è stata quella del linguaggio controllato sviluppato per la comunicazione in ambito aeronautico e per la relativa documentazione. Gli aerei atterrano dappertutto nel mondo e per questo motivo sono necessari continui controlli per escludere difetti e guasti. Per evitare errori, si cominciò a scrivere tutte le istruzioni in inglese semplificato. Attualmente, la documentazione di ogni aereo passeggeri è scritta in *simplified English*, dimostrando in maniera convincente l'utilità di una lingua resa più semplice (van de Putte 2017: 22-23).

La nascita del *plain language* risale agli anni Settanta negli Usa, inizialmente per contrastare un uso eccessivamente burocratico della lingua.¹ Secondo una definizione della International Plain Language Federation, largamente condivisa, una comunicazione è in *plain language* “if its wording, structure and design are so clear that the intended readers can easily find what they need, understand what they find and use that information”.²

La necessità di una comunicazione comprensibile è diventata uno degli argomenti più studiati della linguistica applicata, con una particolare attenzione per gli ambiti giuridici e sanitari.

Nel presente lavoro descriveremo brevemente lo stato dell'arte nei Paesi Bassi e in Germania relativo alla comunicazione in ambito sanitario. Le domande a cui verranno date delle risposte sono: quali sono le basi giuridiche UE e nazionali? Quali istanze pubbliche e centri di conoscenze sono coinvolti? Come è la situazione della *health literacy* nei Paesi Bassi e in Germania, confrontata anche con l'Italia? Infine, verranno presentati alcuni testi neerlandesi e tedeschi relativi all'emergenza COVID, per analizzarne i tratti linguistici e di layout come esempi di comunicazione istituzionale semplificata. Per iniziare, però, presenteremo alcune definizioni di concetti chiave.

1 Cfr. <https://www.plainlanguage.gov/about/history> (consultato il 20/10/2022).

2 <https://www.iplfederation.org/plain-language> (consultato il 20/10/2022).

Viviamo nella società dell'informazione, in cui "la creazione, la distribuzione, l'uso e persino la manipolazione delle informazioni assumono un valore economico, politico e culturale molto rilevante"³

L'accesso a un'informazione semplice e comprensibile è una necessità avvertita ormai in tutte le società dell'UE. Tra i paesi molto avanzati nell'ambito della comunicazione semplice e della semplificazione linguistica si possono annoverare i Paesi Bassi e la Germania: per alcuni studi in merito, si rimanda a Magris e Ross (2014; 2015).

Il processo di semplificazione di un testo implica la sua trasformazione o riduzione in un equivalente più comprensibile. La comprensibilità è "the extent to which a text as a whole is easy to understand and therefore usable", e costituisce uno dei principi cardine dell'accessibilità (Perego 2020: 21). Un documento, sito web o altro prodotto della comunicazione è comprensibile se i destinatari trovano l'informazione di cui necessitano, la capiscono e riescono ad adattarla alla propria situazione in un modo che consente loro di eseguire il compito prefissato (Lentz 2020).

I termini maggiormente usati nella letteratura internazionale sono *plain language* e *easy language*, i quali indicano i metodi o strumenti "used to reduce language complexity to benefit a given audience" (Perego 2020: 30). Non si tratta di lingue in senso stretto, ma di varietà all'interno delle lingue (Bredel & Maaß 2016: 24), il prodotto di un'attività di pianificazione linguistica.

I testi possono essere semplificati adattando la forma (sintassi e strumenti di coesione) e il contenuto (concetti e termini), ma possono essere resi anche più facili:

Plain language seems to rely mainly on what Bhatia calls simplification. By contrast, Easy Language merges simplification and easiness, relying, sometimes heavily, on an apparatus of easification devices (including non-language dependent elements such as illustrations, pictures, page design and layout) (Perego 2020: 29).

Saltuariamente si adotta anche il termine ombrello *Lingua facile da leggere* o *Lingua facile da capire* (*easy-to-read* o *easy-to-understand*) per coprire ambedue le varietà (Perego 2020: 30; 2021: 280).

Il *plain language* non si rivolge primariamente a persone con disabilità; tuttavia, ci sono notevoli sovrapposizioni con l'ambito della lingua facile, come osservano Bredel e Maaß (2016: 60). La distinzione terminologica si complica ulteriormente quando si confrontano le terminologie adottate dai vari Stati europei: anche a causa delle differenze per quanto riguarda le conoscenze acquisite in materia, si è ancora lontani da una standardizzazione terminologica (Perego 2020: 30). Lo dimostra il confronto tra neerlandese, tedesco e italiano.

3 <https://www.insidemarketing.it/glossario/definizione/societa-della-informazione> (consultato il 13/10/2022).

Secondo la Plain Language Federation, il termine neerlandese corrispondente a *plain language* è *begrijpelijke taal* (lett. lingua comprensibile), in tedesco *einfache Sprache* (lett. lingua semplice), in italiano *linguaggio chiaro*.⁴

In realtà, il termine *begrijpelijke taal* viene usato nei Paesi Bassi dai vari stakeholder accanto a *eenvoudige taal* (lingua semplice) e talvolta a *gemakkelijke taal* (lingua facile). Non è facile trovare delle definizioni precise. Generalmente, i termini *eenvoudig Nederlands* e *begrijpelijk Nederlands* significano una lingua semplificata per tutta la popolazione, mentre *gemakkelijke taal*, termine in realtà poco riscontrato, sembra più destinato a gruppi con difficoltà cognitive o intellettuali: si ha dunque l'impressione che non si voglia operare una netta distinzione tra un pubblico con disabilità e un target a basso livello di alfabetizzazione. Invece si fa – e molto sistematicamente – riferimento alla padronanza linguistica della popolazione, la *taalvaardigheid*, constatando che nei Paesi Bassi, su una popolazione attuale di 17,5 milioni, le persone a basso tasso di alfabetizzazione sono 2,5 milioni, con un livello linguistico pari a A2.⁵

Al confronto, la situazione tedesca sembra mostrare una separazione più chiara tra i termini *Leichte Sprache* e *Einfache Sprache*, per lo meno da parte degli studiosi che si occupano di questa linea di ricerca. In tedesco, inoltre, *Klare Sprache* è stato proposto quasi in contrapposizione a *Leichte Sprache*:

Ich ziehe die Bezeichnung „klare Sprache“ der Bezeichnung „Leichte Sprache“ vor, weil die Sach- und Adressatenangemessenheit, auf die es bei fachlicher Kommunikationsoptimierung entscheidend ankommt, enthalten sind. [...] Außerdem hat „klare Sprache“ den Vorteil, nicht zu stigmatisieren („leicht“ steht antithetisch zu „schwer“) und Gefahr zu laufen, selbst eine Sprachbarriere aufzubauen zwischen jenen, die einen vereinfachten Textzugang nutzen müssen (also „leichte“ Texte brauchen), und jenen, die darauf nicht angewiesen sind (und mit „schweren“ Texten zurechtkommen) (Luttermann 2017: 223).

In Italia, l'attenzione per alcune forme di semplificazione linguistica è più recente rispetto a quanto si è verificato nei Paesi Bassi e in Germania. Infatti, “the most vigorous debate on the need for clear and effective writing reached Italy in the nineties” (Perego 2021: 277, v. anche Sciumbata 2018: 197). I due termini maggiormente in uso sono *lingua facile* e *lingua semplice*, ma i relativi concetti vengono usati talvolta come sinonimi (Perego 2021: 280). La lingua semplice implica l'elaborazione comprensibile di contenuti complessi, destinata a tutta la popolazione, per rendere la comunicazione più accessibile al ricevente. La lingua facile invece fornisce accessibilità delle informazioni alle persone con difficoltà di lettura, essendo considerata “a variety of language with maximally enhanced comprehensibility for an audience with cognitive and intellectual disabilities”

4 Cfr. <https://www.iplfederation.org/plain-language> (consultato il 13/10/2022).

5 <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/eenvoudige-taal> (consultato l'11/10/2022).

(Perego 2021: 279, in riferimento alla situazione italiana). Da notare il recente *Manuale dell'italiano facile da leggere e da scrivere*, pubblicato da Sciumbata (2022).

2.1. ACCESSIBILITY E USABILITY

Centrale nel contesto della semplificazione e della comprensibilità è il concetto di *accessibility*, che è essenzialmente un concetto inclusivo, perché riguarda “any form of simple or simplified communication that prevents communicative exclusion. Accessible communication benefits all audiences by making information accurate, clear, direct, precise and easy to understand” (Perego 2020: 21-22, v. anche van de Putte 2017: 6).

Un altro concetto centrale è quello della *usability*, vale a dire:

il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso (ISO 9241-210:2010). L'usabilità focalizza la dimensione funzionale dell'interazione tra un sistema (ad es. un sito web) e l'utente, in relazione a precisi obiettivi e contesti d'uso.⁶

Le tre variabili del concetto di *usability* contenute nella definizione ISO – efficienza, efficacia e soddisfazione – valgono per persone con un alto livello di istruzione come pure per utenti poco alfabetizzati (van de Putte 2017: 27).

2.2. RISCHIO DI STIGMATIZZAZIONE E DI ECCESSIVA SEMPLIFICAZIONE

La questione dell'accettabilità costituisce un aspetto sociolinguistico molto delicato della lingua facile. Il rischio è di stigmatizzare l'identità sociale dell'utente:

the high degree of linguistic and textual simplicity that characterizes Easy Language grants maximal comprehensibility but minimal acceptability. The potential that using Easy Language has to socially stigmatise its users, especially those with severe cognitive disabilities, is in fact very high (Perego 2020: 37, v. anche Bredel & Maaß 2016: 50-56).

Oltre al rischio di stigmatizzazione a cui sono esposti i destinatari della lingua facile, le operazioni di semplificare la comunicazione potrebbero dimostrare uno zelo eccessivo. Tuttavia, una vasta indagine compiuta nei Paesi Bassi da Jakob Nielsen – uno dei massimi esperti nell'ambito della *web usability* – ha rivelato che sia le persone con scarsa alfabetizzazione che quelle ad alto livello di alfabetizzazione leggono più velocemente i testi semplificati, li capiscono meglio e li apprezzano di più (van de Putte 2017: 23, v. anche BureauTaal⁷).

6 <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/2017.1/doc/user-research/usabilita.html> (consultato l'11/10/2022).

7 <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26> (consultato il 10/10/2022).

La questione è molto dibattuta anche in Germania, dove i timori espressi, oltre alla possibile stigmatizzazione, riguardano un possibile degrado della lingua; infatti, molte regole della *Leichte Sprache* limitano e in qualche caso sovvertono le regole grammaticali, e in generale riducono le possibilità espressive del tedesco standard in una misura che per molti lettori, ma anche per alcuni linguisti, risulta al limite dell'accettabilità. È importante, tuttavia, ricordare che la *Leichte Sprache* nasce per precisi scopi di inclusione linguistica e si rivolge a destinatari specifici, senza avere alcuna ambizione di rappresentare un'alternativa alla lingua standard.

L'accessibilità dell'informazione non si costruisce da sola, e in questa ottica sono stati creati vari strumenti giuridici, a livello internazionale e nazionale, per favorire l'inclusione sociale e permettere a tutte le persone di interagire con i contenuti digitali e non della comunicazione istituzionale e privata.

3. BASE GIURIDICA E LINEE GUIDA SULLA SEMPLIFICAZIONE

3.1. EUROPA

Un importante pacchetto di misure normative è stato varato il 22 dicembre 2016 con l'entrata in vigore della Direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, che permette alle persone che vivono nell'Unione, soprattutto quelle con disabilità, di ottenere un accesso più semplice ai servizi pubblici.⁸

Nel 2019 è stata approvata dal Parlamento europeo la Direttiva (UE) 2019/882, anche chiamata Legge europea sull'accessibilità (*European Accessibility Act*), con l'obiettivo di migliorare la vita di più di 80 milioni di anziani e disabili in Europa. La legge stabilisce che cosa deve essere reso più accessibile, senza tuttavia imporre soluzioni tecniche dettagliate, lasciando spazio all'innovazione a livello nazionale.⁹ In Italia, la direttiva del 2016 è stata recepita con Decreto legislativo del 10 agosto 2018, n. 106, mentre nel giugno 2022 è stato approvato dal Consiglio dei Ministri il Decreto legislativo di recepimento della Direttiva EU 2019/882.

L'accessibilità digitale è stabilita anche in vari standard internazionali. La serie di standard più importante è costituita dalle Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1,¹⁰ che offre i protocolli più autorevoli in materia.

Per quanto riguarda la semplificazione linguistica, ci sono tre importanti punti di riferimento: le *Guidelines for Easy-to-read Materials*, sviluppate dalla

8 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4314916> (consultato il 4/11/2022).

9 <https://www.accessibility.nl/over-toegankelijkheid/wet-en-regelgeving/europese-richtlijn-voor-toegankelijkheid-van-websites-en-apps-van-overheden> (consultato il 7/10/2022).

10 <https://www.w3.org/TR/WCAG21> (consultato il 12/10/2022).

International Federation of Library Associations;¹¹ la serie prodotta nel 1998 da ILSMH (International League of Societies for Persons with Mental Handicap), intitolata *Make it simple*;¹² e la brochure *Information for all. European standards for making information easy to read and understand* (2014),¹³ pubblicata da Inclusion Europe (Perego 2020: 39-41) e disponibile in 16 lingue, escluso il neerlandese.

Una pubblicazione dell'Unione europea focalizzata sulle regole del *plain language*, non inteso per utenti con disabilità cognitive o intellettuali, è *How to write clearly*,¹⁴ disponibile in tutte le lingue dell'UE e concernente il linguaggio amministrativo.

Un ruolo importante viene svolto inoltre dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata in Italia e Germania nel 2009, nei Paesi Bassi nel 2016, con l'art. 21 dedicato alla "libertà di espressione e opinione e accesso all'informazione".

3.2. PAESI BASSI

La Direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici è stata recepita ed elaborata nella legislazione olandese tramite il Decreto Temporaneo Accessibilità Digitale Overheid (*Besluit digitale toegankelijkheid overheid*). Tutte le amministrazioni pubbliche devono conformarsi a tale provvedimento, in vigore dal 1° luglio 2018. Il decreto è temporaneo, in quanto la materia verrà inglobata nella *Wet digitale overheid* (Legge sul settore pubblico digitale). Finché non entrerà in vigore la legge, la base temporanea del decreto è l'articolo 89 della Costituzione, in base al quale gli enti pubblici, nell'offerta di servizi digitali, non sono autorizzati a distinguere tra persone con o senza disabilità o malattia cronica.¹⁵

Anche gli enti e le organizzazioni private devono rendere accessibili i propri siti web, in base alla legge *Wet gelijke behandeling inzake handicap en/of chronische ziekte* (Legge sull'equo trattamento in merito a disabilità e/o malattia cronica), entrata in vigore nel 2016. Questa legge comprende anche i beni e i servizi digitali, sottolineando che le organizzazioni devono attenersi agli standard WCAG.¹⁶

11 <https://repository.ifla.org/handle/123456789/636> (consultato il 18/11/2022).

12 https://moodle2.units.it/pluginfile.php/303860/mod_resource/content/1/ILSMH%201998%2001%20Freyhoff%20Make%20it%20simple.pdf (consultato il 18/11/2022).

13 <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines> (consultato il 18/11/2022).

14 <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bb87884e-4cb6-4985-b796-70784ee181ce> (consultato il 18/11/2022).

15 <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving> (consultato l'8/11/2022).

16 V. van de Putte (2017: 6); <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/beleid-nederland-en-europa>; <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een->

3.3. GERMANIA

In Germania due sono le normative principali di riferimento. La prima è rappresentata dalla legge sulle pari opportunità delle persone con disabilità (*Behindertengleichstellungsgesetz*) approvata nel 2002 e modificata nel 2022, che all'articolo 11 prevede che gli enti pubblici debbano comunicare con i portatori di disabilità psichiche e cognitive in modo semplice e comprensibile, ricorrendo dove opportuno alla *Leichte Sprache*, e che stabilisce altresì che essi debbano rendere disponibili più informazioni in tale varietà semplificata. La seconda è il decreto *Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung* (BITV 2.0), entrato in vigore nel 2011 in applicazione dei principi previsti dalla Convenzione ONU. Il decreto, anche sulla base del citato articolo del *Behindertengleichstellungsgesetz*, sancisce l'obiettivo di assicurare "eine umfassend und grundsätzlich uneingeschränkt barrierefreie Gestaltung moderner Informations- und Kommunikationstechnik" e riguarda dunque prevalentemente le informazioni in Internet. L'articolo 4 è dedicato espressamente alla *Leichte Sprache* e alla lingua dei segni (*Gebärdensprache*), considerate tra i mezzi di elezione per raggiungere tale obiettivo. L'articolo stabilisce che i siti degli enti pubblici debbano contenere delle sezioni in queste due lingue, prevedendo anche quali siano i contenuti minimi. Inoltre, il decreto contiene, all'allegato 2, un elenco di indicazioni concrete: per la *Leichte Sprache* queste si articolano in 12 punti che spaziano da criteri relativi al layout alla sintassi, dalla scelta di parole comuni ad alcuni suggerimenti in merito alla testualità. Sebbene le indicazioni rimangano sempre ad un livello piuttosto generico, questo allegato viene considerato dagli studiosi di *Leichte Sprache* uno dei *Regelwerke* (insiemi di regole) esistenti in Germania in materia.

Gli altri due *Regelwerke* più diffusi sono la versione tedesca delle regole di Inclusion Europe, a cui la Germania ha partecipato con l'associazione *Lebenshilfe Bremen*, e le regole del *Netzwerk Leichte Sprache* (v. sezione 4.2.), di cui esiste anche una versione leggermente modificata elaborata in cooperazione con il Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Nel loro manuale sulla *Leichte Sprache*, Bredel e Maaß (2016) hanno effettuato un attento confronto tra i tre testi, evidenziandone (anche in forma tabellare) analogie e differenze. Dall'analisi emerge altresì la grande valenza politica e sociale delle linee guida, ma al tempo stesso anche la strada che rimane ancora da percorrere per giungere ad indicazioni maggiormente fondate sotto un profilo scientifico (per delle posizioni critiche sulla fondatezza della *Leichte Sprache* v. Zurstrassen 2015 e Luttermann 2017). Per quanto riguarda la *Einfache Sprache*, inoltre, manca del tutto una codificazione di regole o linee guida; pertanto, essa viene definita spesso in base alle differenze che la caratterizzano rispetto alla *leichte Sprache* in merito ai criteri linguistici ma anche alle categorie di destinatari per cui è concepita:

handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap (consultato il 12/10/2022) (consultato il 12/19/2022).

Sie ist durch einen komplexeren Sprachstil gekennzeichnet. Die Sätze sind länger, Nebensätze sind zulässig und sämtliche im Alltag gebräuchlichen Begriffe werden als bekannt vorausgesetzt. Fremdwörter sollten allerdings auch hier nach Möglichkeit vermieden werden, ansonsten sind sie zu erklären. Nach Satzzeichen und Satzabschnitten muss nicht zwingend ein Absatz folgen, solange der Text überschaubar bleibt. Auch das optische Erscheinungsbild von Schrift und Bild ist weniger streng geregelt. Texte in Einfacher Sprache sind für viele Menschen hilfreich, etwa für Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwäche, Menschen mit Hirnverletzungen, ältere Menschen und hörbehinderte Menschen mit geringerer Lautsprachkompetenz, Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, Lernende einer Fremdsprache oder auch Touristinnen und Touristen (Kellermann 2014).

4. LA QUESTIONE DELL'ALFABETIZZAZIONE

Nei Paesi Bassi e in Germania, i temi dell'alfabetizzazione e della semplificazione linguistica sono stati ampiamente esplorati. La scarsa conoscenza della lingua in uso è infatti un problema sociale di non poco conto: le competenze di lettura e scrittura, il saper far di conto e le competenze digitali costituiscono la base che permette alle persone di partecipare alla società.¹⁷

Secondo dati ampiamente diffusi nei Paesi Bassi, un testo deve collocarsi al livello linguistico B1 del Quadro Comune di Riferimento Europeo per la conoscenza delle lingue per poter essere comprensibile per quasi tutti. I testi a livello B1 vengono compresi dal 95% della popolazione e per questo motivo il B1 viene definito “neerlandese semplice” (*Eenvoudig Nederlands*). I numerosi testi scritti a livello C1 da enti pubblici e aziende private non vengono capiti da circa il 60% della popolazione olandese.¹⁸

Un testo che non raggiunge il destinatario per cui è stato scritto ha notevoli conseguenze, soprattutto quando lo scopo è indurre il destinatario a compiere una determinata azione. Secondo BureauTaal, un importante stakeholder nell'ambito della semplificazione linguistica nei Paesi Bassi, il neerlandese semplice permette di raggiungere l'obiettivo prefissato, che non è quello di informare il lettore o fargli capire qualcosa, ma di consentirgli di fare qualcosa non appena avrà letto il testo: ad esempio, assumere le medicine in maniera corretta, scegliere il mutuo più adatto alle proprie esigenze o attenersi alle condizioni di una licenza. Scrivere in neerlandese semplice vuol dire focalizzarsi sull'obiettivo da raggiungere, sul lettore e sulla struttura testuale.¹⁹

Il costo economico di una comunicazione incomprensibile è sempre più sotto i riflettori. Secondo Writect, agenzia italiana specializzata in comunicazione

17 <https://www.lezenenschrijven.nl/over-stichting-lezen-en-schrijven/over-ons> (consultato l'8/10/2022).

18 <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26> (consultato il 12/10/2022).

19 <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26> (consultato il 12/10/2022).

comprensibile, “Enti governativi, banche, assicurazioni scoprono che il burocrate non solo è un ostacolo alla comprensione ma riduce le percentuali di vendita dei prodotti/servizi offerti”.²⁰

Come nei Paesi Bassi, anche in Germania il tema della semplificazione linguistica è molto sentito, anche perché pure in questo Paese i dati sull’alfabetizzazione della popolazione sono piuttosto allarmanti. Uno dei principali riferimenti in merito è lo studio LEO (Level One Study), condotto per la prima volta nel 2010 e ripetuto nel 2018 allo scopo di determinare le competenze di lettura e scrittura della popolazione adulta (dai 18 ai 64 anni) sulla base di un campione rappresentativo (7.192 intervistati per la seconda edizione). Questo studio non classifica i partecipanti in base al Quadro di Riferimento Europeo,²¹ ma prevede i cosiddetti livelli Alpha. I primi tre corrispondono ad una bassa alfabetizzazione e riguardano le persone le cui capacità di lettura e scrittura non superano il livello della frase; a questi si aggiunge un quarto livello che segnala un’elevata frequenza di errori nella scrittura, anche quando si utilizzano parole semplici. Nel 2018, il 12,1% del campione (corrispondente, se proiettato all’intera popolazione tedesca, a 6,2 milioni di persone) è risultato rientrare in uno di questi livelli ed avere dunque una bassa alfabetizzazione. I risultati sono migliorati rispetto al 2010 (quando la percentuale era del 14,5%) ma continuano a destare la preoccupazione di politici ed educatori, anche perché oltre la metà dei soggetti con bassa alfabetizzazione (il 52,6%) è di madrelingua tedesca (Grotlüschen et al. 2021). Non si tratta dunque solo, né in modo preponderante, di problemi legati ad un contesto migratorio, ma di dati che affondano probabilmente le proprie radici anche nel sistema educativo del Paese.

4.1. ALFABETIZZAZIONE SANITARIA

La *health literacy* (in italiano, alfabetizzazione sanitaria) è stata definita nel 1998 dall’OMS come l’insieme delle capacità cognitive e sociali che determinano la motivazione e l’abilità degli individui per accedere, comprendere e utilizzare le informazioni in modo da promuovere e mantenere un buon livello di salute (cfr. Lorini & Bonaccorsi 2017: 1). Il concetto di *health literacy* è stato introdotto negli anni Settanta del secolo scorso nell’ambito clinico e gradualmente si è applicato

20 <https://www.writec.com/news.asp?zona=out> (consultato il 5/11/2022).

21 Infatti, per misurare la comprensibilità di un testo, non è del tutto corretto richiamarsi ai livelli del QRE, in quanto questi misurano il livello linguistico della persona, non di un testo, e sono intesi per valutare l’apprendimento di una lingua straniera, non l’acquisizione della prima lingua. Tuttavia, nei Paesi Bassi l’abbinamento dell’indicatore B1 al livello di un testo rivolto al grande pubblico ha stimolato enormemente la riflessione sulla semplificazione linguistica (v. van de Putte 2017: 22).

anche a livello della popolazione (ibid.). Attualmente, la definizione più condivisa a livello europeo è quella elaborata da Sørensen et al. nel 2012:

It is concerned with the capacities of people to meet the complex demands of health in a modern society. Health literate means placing one's own health and that of one's family and community into context, understanding which factors are influencing it, and knowing how to address them. An individual with an adequate level of health literacy has the ability to take responsibility for one's own health as well as one's family health and community health (Sørensen et al. 2012: 1).

Questa definizione si basa su quattro verbi cardine: *accedere a e comprendere* le informazioni sanitarie, *saperle valutare* ed essere in grado di *applicarle* nella vita di tutti i giorni (D'Auria 2022; anche Ahrens et al. 2022: 9). Discussioni più recenti sul ruolo della *health literacy*, tuttavia, sottolineano l'importanza di andare oltre il focus individuale, per considerare l'alfabetizzazione sanitaria come un'interazione tra le esigenze dei sistemi assistenziali e le skills degli individui:

Il riferimento alla "salute della comunità" e alle "condizioni di vita" sottolinea quanto la *health literacy* sia rilevante non soltanto per la salute individuale, ma quanto eserciti un peso per la partecipazione della comunità a decisioni che hanno un impatto sulla salute della popolazione (la cosiddetta *critical health literacy*), aprendo definitivamente la strada allo sconfinamento di tale disciplina in ambito di prevenzione collettiva e di promozione della salute – *Public Health Literacy* (Lorini & Bonaccorsi 2017: 2).

L'alfabetizzazione sanitaria è stata oggetto di un'indagine europea (Health Literacy Survey, HLS), condotta una prima volta nel 2014 in otto paesi e ripetuta nel 2020. Per la Germania la prima edizione ha rilevato che il 54,3% dei partecipanti presentava una *literacy* limitata e pertanto difficoltà a trovare, comprendere e utilizzare informazioni rilevanti per la salute; risultato, questo, peggiore rispetto ad altri Paesi europei, compresi i Paesi Bassi, dove a dimostrare un livello basso di alfabetizzazione sanitaria era un terzo della popolazione. Lo studio ha evidenziato altresì correlazioni con l'età avanzata, un background migratorio, uno status sociale basso e una bassa alfabetizzazione funzionale.²²

La seconda edizione, condotta in 17 paesi, ha prodotto risultati ancora più preoccupanti. Utilizzando strumenti di misurazione di nuova concezione, lo studio si è concentrato

sull'alfabetizzazione sanitaria generale e su tipi specifici di alfabetizzazione sanitaria come l'alfabetizzazione sanitaria legata alla navigazione sul web, l'alfabetizzazione sanitaria relativa alla comunicazione con i medici, l'alfabetizzazione sanitaria digitale e l'alfabetizzazione sanitaria relativa alle vaccinazioni. Inoltre, l'alfabetiz-

22 Cfr. <https://www.aerzteblatt.de/archiv/185753/Gesundheitskompetenz-der-Bevoelkerung-in-Deutschland> (consultato il 25/10/2022).

zazione sanitaria e la qualità della vita correlata alla salute sono state analizzate in relazione ai costi sanitari (ISS 2021).

I nuovi dati dimostrano che in Germania la percentuale di persone con competenza limitata è salita al 64,2%, con un peggioramento dei risultati in tutte le fasce di età. Lo studio sottolinea anche diverse conseguenze negative: ad es. questi soggetti hanno abitudini alimentari peggiori, fanno meno attività fisica e ricorrono più spesso ai servizi del sistema sanitario rispetto alle persone con buona *literacy* (Hurrelmann et al. 2020). Nei Paesi Bassi i risultati dell'indagine mostrano che 3 adulti olandesi su 10 (il 29%) hanno scarse o limitate competenze in materia sanitaria: una percentuale che dal 2012 oscilla intorno al 30% (Heijmans et al. 2019). In Italia, invece, su un totale di 3.500 persone intervistate, il 23% ha dimostrato di avere un livello di alfabetizzazione sanitaria "inadeguato" e il 35% "problematico". Questi dati evidenziano una situazione al di sotto della media europea e riflettono anche un divario di alfabetizzazione sanitaria nella popolazione, a scapito delle persone con un livello di istruzione più basso o con uno status socioeconomico svantaggiato (D'Auria 2022).

Chiaramente, il mismatch tra sistema sanitario e alfabetizzazione sanitaria comporta un costo economico elevato, in quanto aumenta il rischio di problemi di salute, provocando così un maggior ricorso alle cure sanitarie. Per fare un esempio, per i Paesi Bassi le stime parlano di un costo extra di 300 milioni di euro all'anno (Spit et al. 2022: 4). La scarsa alfabetizzazione sanitaria rappresenta una sfida importante per le politiche e le pratiche in ambito sanitario in tutta Europa.

Oltre alla necessità di intervenire con attività di formazione che migliorino l'alfabetizzazione dei cittadini, gli studi hanno evidenziato l'importanza di un'informazione chiara, comprensibile e affidabile sui temi sanitari:

As more than half of the people in Germany describe experiencing difficulties in finding, understanding, appraising and applying health information [...] the need for comprehensible and appropriate health-related information is growing tremendously (Ahrens et al. 2022: 9).

La Germania ha lanciato nel 2018 un "Nationaler Aktionsplan Gesundheitskompetenz", anche in reazione ai risultati del primo rilevamento HLS del 2014 (Hurrelmann et al. 2020).

Nel piano si raccomanda di semplificare le informazioni rilevanti per la salute:

Gesundheitsrelevante Informationen vereinfachen, etwa indem sie in Einfacher Sprache verfasst werden; außerdem sollten multimediale Formate eingesetzt werden, sodass auch Menschen mit eingeschränkten Lesefähigkeiten die Informationen nutzen können.²³

23 <https://www.nap-gesundheitskompetenz.de/aktionsplan/empfehlung-9> (consultato il 26/10/2022).

5. GLI STAKEHOLDER

5.1. PAESI BASSI

La principale organizzazione attiva nell'ambito della lingua semplice e comprensibile nei Paesi Bassi è la fondazione Stichting Lezen en schrijven, istituita nel 2004, che si propone come lo specialista nell'ambito della *low literacy*.²⁴

Esistono però anche numerose organizzazioni private, tra cui la più importante è probabilmente la già citata BureauTaal, fondata nel 2002, che oltre alla scrittura di testi in neerlandese semplice e comprensibile propone corsi di formazione per scrittura a livello B1. BureauTaal ha partner in vari paesi, quali Germania, Francia, Italia, Austria, Spagna, il Regno Unito, ed è co-fondatrice di Plain Language Europe,²⁵ un network di agenzie di comunicazione europee che offrono servizi, e-learning e formazione in aula per semplificare il linguaggio di contratti, opuscoli divulgativi e materiale didattico.²⁶

Un'altra organizzazione importante è Bureau Opaal,²⁷ che collabora con lo stato olandese (Rijksoverheid). Ha come compito specifico quello di riscrivere informazioni in maniera semplice per persone diversamente abili: svolge attività di coaching, fornisce materiali (scritti, con immagini, filmati, giochi), organizza incontri di orientamento e ha un'ampia rete di contatti.

Inoltre, vi sono centinaia di altre istanze e organizzazioni che contribuiscono alla formazione linguistica delle persone a basso livello di alfabetizzazione e all'educazione delle istituzioni e organismi che interagiscono con loro.²⁸

Nei Paesi Bassi i risultati di questa intensa attività di trasformazione della comunicazione sono sotto gli occhi di tutti. Grazie alle competenze e alle informazioni acquisite, gli interventi di semplificazione linguistica hanno cambiato profondamente anche i siti del settore pubblico olandese. Degno di nota è Rijksoverheid.nl, il sito del governo olandese che funge da organo di comunicazione per tutti i ministeri. Oltre a informare i cittadini sulla composizione del governo, su proposte di legge e su nuove normative e misure governative, risponde a tutte le domande sulla vita quotidiana e lo fa usando un linguaggio comprensibile.²⁹

24 <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/eenvoudige-taal> (consultato il 9/10/2022).

25 <https://www.bureautaal.nl/plain-language-europe-55> (consultato il 9/10/2022).

26 <https://www.plainlanguageeurope.com/nl/network/writec-6> (consultato il 9/10/2022).

27 <https://buro-opaal.nl/over-ons> (consultato il 10/10/2022).

28 <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/eenvoudige-taal> (consultato il 9/10/2022).

29 Per maggiore chiarezza, le citazioni e gli esempi in lingua neerlandese saranno accompagnati da una traduzione in italiano.

U vindt op Rijksoverheid.nl bijvoorbeeld antwoorden op deze vragen: wat is het minimumloon, wanneer heb ik recht op huurtoeslag of wat doe ik bij een noodgeval in het buitenland? Maar ook: hoe stimuleert de Rijksoverheid duurzame energie of wat doet de overheid tegen huiselijk geweld?³⁰

Nell'ambito sanitario il principale attore è la fondazione Pharos, un centro di esperti nazionale fondato una trentina di anni fa che, tra le varie cose, possiede un'importante "banca di conoscenza".³¹ Pharos condivide conoscenze ed esperienze in materia di bassa alfabetizzazione sanitaria tramite ricerche, consulenze (rivolte a medici di base, farmacie, aziende sanitarie comunali e a chi si occupa di governance sanitaria), training, workshop, convegni e pubblicazioni.³²

Un'altra organizzazione specializzata è Alliantie gezondheidsvaardigheden, un network di organizzazioni e aziende impegnate nella promozione della salute per persone con bassa alfabetizzazione sanitaria incentivando la collaborazione tra i vari partner.³³

Inoltre c'è Nivel (Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg, Istituto olandese per la ricerca in ambito sanitario), un centro di conoscenza pubblico, senza scopo di lucro, che collabora molto con il mondo accademico.³⁴

Da menzionare infine un tool molto diffuso, chiamato *uitleghulp Steffie* (lett. aiuto spiegazione Steffie), che provvede alla domanda crescente di informazioni comprensibili e affidabili per gruppi vulnerabili, in particolare persone con disabilità mentale.

5.2. GERMANIA

In Germania vi sono molti centri e associazioni che si occupano di *Leichte Sprache* e di inclusione tramite la lingua. La prima, Verein Mensch zuerst, è stata fondata nel 2001 sul modello dell'organizzazione americana People First per rappresentare gli interessi di persone con difficoltà di apprendimento: tra le varie attività, particolarmente degna di nota è la pubblicazione, già nel 2006, di un dizio-

30 Su Rijksoverheid.nl trovate risposte a domande tipo: qual è il salario minimo, quando ho diritto a un contributo per l'affitto, oppure che cosa devo fare se ho un'emergenza all'estero? Ma anche: in che maniera lo stato incentiva l'energia sostenibile e che cosa fanno le autorità contro la violenza domestica? <https://www.rijksoverheid.nl/over-rijksoverheid-nl> (consultato il 28/10/2022).

31 <https://www.pharos.nl/thema/laaggeletterdheid-gezondheidsvaardigheden> (consultato il 28/10/2022).

32 <https://www.pharos.nl/thema/laaggeletterdheid-gezondheidsvaardigheden> (consultato il 28/10/2022).

33 <https://www.gezondheidsvaardigheden.nl/over-de-alliantie> (consultato il 28/10/2022).

34 <https://www.nivel.nl/nl/over-het-nivel> (consultato il 28/10/2022).

nario in lingua facile.³⁵ Nello stesso anno è stato costituito il Netzwerk Leichte Sprache,³⁶ che ora rappresenta l'organizzazione più influente, la quale tra le altre cose forma propri valutatori e assegna, in base all'esito di un processo di valutazione, un sigillo di qualità. Un altro attore importante in questo ambito è la già citata Lebenshilfe Bremen, associazione costituita nel 1960 da genitori di persone con disabilità, che tramite il suo Büro für Leichte Sprache fornisce consulenza e traduzioni in lingua facile; inoltre, fino a luglio 2022 ha pubblicato una rassegna stampa sempre in questa varietà.³⁷

In generale, le leggi di cui si è parlato alla sezione 3.3. e anche alcuni progetti finanziati in particolare dal Bundesministerium für Arbeit und Soziales (come quelli "BIK - barrierefrei informieren und kommunizieren") hanno dato forte impulso alle attività legate alla comunicazione in lingua facile e favorito la nascita di numerose società e centri specializzati in quest'ambito, di tipo sia profit che non profit. Questa evoluzione non ha mancato di suscitare critiche, incentrate su quella che viene definita una *Ökonomisierung* della lingua semplice, ovvero un suo sfruttamento da parte di imprese economiche, e sul ruolo quasi monopolista esercitato da alcune di esse (definite in Zurstrassen 2015 "lobbystarke Akteure im Feld der Wohlfahrtspflege").

Molto avanzata nel Paese è anche la ricerca accademica sul tema, che trova il suo fulcro all'università di Hildesheim, dove dal 2014 esiste un centro dedicato, la Forschungsstelle Leichte Sprache.³⁸ Degne di menzione sono anche le iniziative della Fachhochschule Köln, che collabora con Deutschlandfunk per la stesura settimanale di notizie su temi culturali, di sport ecc.

Diverse sono anche le realtà che si occupano di semplificazione e accessibilità della comunicazione sanitaria. Un esempio è il Deutsches Netzwerk Gesundheitskompetenz, la cui vision sociale è che tutti i cittadini possano trovare informazioni sanitarie affidabili e rilevanti per le loro necessità, comprenderle ed utilizzarle per le proprie decisioni riguardanti la salute.³⁹ L'associazione ha una sezione dedicata alla *barrierefreie Gesundheitskommunikation* e si impegna tra le altre cose per un maggiore impiego della *Leichte Sprache* nella comunicazione medica.⁴⁰

Da menzionare è anche l'impresa no profit Was hab' ich, che gestisce il sito omonimo⁴¹ dove, grazie alla collaborazione di studenti di medicina, gli utenti

35 <https://www.menschzuerst.de> (consultato il 26/10/2022).

36 <https://www.leichte-sprache.org> (consultato il 26/10/2022).

37 <https://leichte-sprache.de> (consultato il 26/10/2022).

38 www.uni-hildesheim.de/leichtesprache (consultato il 27/10/2022).

39 <https://dngk.de/ueberblick> (consultato il 27/10/2022).

40 <https://link.springer.com/article/10.1007/s43831-022-0046-2> (consultato il 27/10/2022).

41 <https://washabich.de> (consultato il 27/10/2022).

possono ricevere una versione semplificata dei propri referti medici. Una sezione del sito, denominata *Befunddolmetscher*, fornisce la traduzione di concetti medici complessi.

Un altro attore importante è l'Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ), che sul sito *patienten-information.de* pubblica versioni in lingua facile di numerosi contenuti, con lo scopo dichiarato di coniugare comprensibilità e fondatezza scientifica delle informazioni.

Infine, si segnala l'iniziativa "Barrierefreie Kommunikation und Corona", portata avanti da un gruppo di lavoro che riunisce esperti di interpretazione in lingua dei segni e in lingua facile, interpretazione e assistenza per i sordociechi nonché le associazioni dei ciechi, sordi e sordociechi, al fine di fornire supporto e consulenza in tema di comunicazione sul Coronavirus.⁴²

6. ESEMPI DI LINGUA SEMPLICE NELLE DUE LINGUE

La consapevolezza dell'importanza di una comunicazione sanitaria efficace non è nata, naturalmente, con la pandemia: basti pensare al dibattito che accompagna da sempre il tema delle vaccinazioni (per alcuni approfondimenti, v. Ross & Magris 2012; Magris & Ross 2019; Magris 2018 e 2021).

Tuttavia, con la pandemia di COVID-19 la necessità di promuovere l'alfabetizzazione nell'ambito sanitario e terapeutico si è fatta ancora più urgente. In un commento apparso su *The Lancet*, Paakkari e Okan (2020) sostengono che l'alfabetizzazione sanitaria "si dimostra indispensabile non soltanto in situazioni di cronicità, ma anche per la prevenzione di patologie infettive a rapida e drammatica diffusione" (Bonaccorsi & Lorini 2020: 1). L'emergenza COVID ha portato alla luce anche aspetti nuovi. Innanzitutto, mai come adesso si è visto che la salute del singolo passa da comportamenti sociali appropriati e diffusi; inoltre, la sanità pubblica è stata impegnata in un enorme numero di messaggi di promozione della salute alla popolazione: "Durante un'epidemia è presente un'incertezza di fondo, ogni giorno emergono nuovi dati e informazioni e ogni giorno si capisce (o si fraintende) qualcosa di più sul virus" (Corvo & De Caro 2020).

Nel contesto del rapido sviluppo del COVID-19, che costringe le persone ad acquisire informazioni e ad adattare il loro comportamento a un ritmo rapido:

la comunicazione sulla salute volta a educare le persone sul Covid-19 e su come evitare di contrarre o diffondere l'infezione è diventata ampiamente disponibile. Le informazioni più valide sono quelle che rendono di facile comprensione le soluzioni semplici e pratiche, come lavarsi le mani, mantenere la distanza fisica e dove trovare informazioni sulle ultime raccomandazioni e consigli (Bonaccorsi & Lorini 2020: 1).

42 <https://barrierefreiposten.de/barrierefreie-kommunikation-und-corona.html> (consultato il 27/10/2022).

Nell'ultima sezione, lo sguardo verrà rivolto ad alcuni esempi di comunicazione istituzionale neerlandese e tedesca sui temi della pandemia.

6.1. CONFRONTO TESTUALE NEERLANDESE

Ci sono vari siti web che offrono spiegazioni sul COVID-19 in lingua semplice. Per esempio, il sito di *Steffie* offre informazioni semplici, per lo più sotto forma di video, immagini, disegni e pittogrammi, particolarmente indirizzati a persone con disabilità mentale.⁴³ Il sito di *Stichting Lezen en Schrijven*⁴⁴ ha una pagina con informazioni sul COVID-19 in lingua semplice, con suggerimenti per semplificare la comunicazione e diversi riferimenti ad altri siti con informazioni in neerlandese semplice sul coronavirus. Il sito di *Pharos* riporta spiegazioni semplici sui vari aspetti dell'emergenza COVID in diverse lingue. Interessante è anche l'elenco di "parole difficili", un documento di 14 pagine, scaricabile in formato pdf:

Dit is een lijst met moeilijke woorden over het Corona-virus. Van elk woord staat een eenvoudige uitleg. Onder elk moeilijk woord staat een zin waarin het woord wordt gebruikt. Dat noemen wij een voorbeeldzin. Ook van de voorbeeldzin staat een eenvoudige uitleg.⁴⁵

Un esempio di voce della lista:

Antivirale middelen – Medicijnen tegen het virus
De patiënt krijgt antivirale middelen tegen het Corona-virus – De zieke man krijgt medicijnen tegen het Corona-virus⁴⁶

La scelta di siti e testi sul COVID-19 in lingua semplice è ampia, e tutti prediligono – anche se in misura variabile – un uso combinato di diversi media per raggiungere la massima efficienza e per aumentare l'impatto dell'informazione persuasiva.

43 corona.steffie.nl (consultato il 26/10/2022).

44 <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/corona-begrijpelijke-taal> (consultato il 26/10/2022).

45 Questo è un elenco di parole difficili sul coronavirus. Ogni parola ha una spiegazione semplice. Sotto ogni parola difficile sta una frase nella quale viene usata la parola: la chiamiamo frase di esempio. Anche la frase di esempio ha una spiegazione semplice. (<https://www.pharos.nl/corona-virus-begrijpelijke-voorlichting/corona-woordenlijst/>) (consultato il 26/10/2022).

46 Antivirali → Medicine contro il virus.
Al paziente vengono dati farmaci contro il Coronavirus → All'uomo malato vengono date medicine contro il Coronavirus.

Per la presente analisi si è data la preferenza al sito della Rijksoverheid, che è molto chiaro e ordinato, e veicola un'informazione ben strutturata. Ricorre a elementi verbali e non verbali, ma la componente verbale è preponderante.

6.1.1. TIPOLOGIA TESTUALE

Come tipologia testuale è stata scelta la conferenza stampa, nello specifico quella del 15 marzo 2022, organizzata dal governo olandese durante l'emergenza COVID. La conferenza stampa sembrava particolarmente adatta come oggetto di analisi, essendo il momento culminante dell'informazione e comunicazione al pubblico durante tutta la pandemia, seguita da una grande parte della popolazione.

Il sito della Rijksoverheid presenta cinque documenti relativi a questo evento.

Il primo, denominato *mediatekst* (lett. testo per i media), riporta la trascrizione della conferenza stampa del ministro della sanità Ernst Kuipers, vale a dire il discorso introduttivo dove il ministro spiega quali provvedimenti saranno sospesi e quali “consigli” rimarranno in vigore, seguito da domande/risposte con i giornalisti.⁴⁷

Il secondo documento, presentato come *nieuwsbericht* (notizia) e intitolato *Verdere versoepelingen coronamaatregelen* (Ulteriori attenuazioni provvedimenti anticovid), è in neerlandese standard (sia pure lontano da uno stile burocratico). Il testo illustra i provvedimenti varati e altre informazioni fornite dal ministro. La macrostruttura del testo è molto chiara, l'informazione è suddivisa in segmenti relativamente brevi, ciascuno preceduto da un titolo in grassetto.⁴⁸

Cliccando sotto la parte introduttiva del testo l'utente può accedere ad altri due documenti: una traduzione in inglese del testo standard e una traduzione in lingua semplice, quest'ultima intitolata *Persmoment coronavirus 15 maart 2022 in eenvoudige taal* (Conferenza stampa coronavirus 15 marzo 2022 in lingua semplice).⁴⁹

Infine, cliccando in fondo al testo standard oppure al testo in lingua semplice, l'utente trova un *samenvatting in beeld* (riassunto in pittogrammi/immagini) in due versioni: una destinata ad essere stampata, l'altra definita “accessibile”.

47 Reperibile su <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/mediateksten/2022/03/15/letterlijke-tekst-persmoment-coronamaatregelen-minister-kuipers> (consultato il 2/11/2022).

48 <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/03/15/verdere-versoepelingen-coronamaatregelen> (consultato il 2/11/2022).

49 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/vraag-en-antwoord/persmoment-15-maart-2022-in-eenvoudige-taal> (consultato il 2/11/2022).

6.1.2. ANALISI COMPARATIVA

In questo paragrafo procediamo a un'analisi comparativa del testo in lingua standard e di quello semplificato. Per motivi di spazio, l'analisi sarà necessariamente sintetica, ma già a un primo sguardo si possono osservare macroscopiche differenze tra l'impostazione dei due testi, con un'organizzazione molto diversa dello spazio della pagina. Il documento standard ha spazi più pieni e frasi che si susseguono l'un l'altra – anche se le porzioni di testo sono suddivise in paragrafi e con qualche spazio bianco fra le righe, mostrando anche caratteri di grandezza variabile per segnalare il diverso peso dell'informazione veicolata, oltre all'uso di un elenco puntato. In fondo al testo una serie di icone che riassumono le principali azioni da svolgere:



Per quanto riguarda la microstruttura tipografica della pagina in lingua semplice, si notano subito frasi brevi, che spesso non superano le dieci parole, e un'interlinea variabile per segnalare la maggiore o minore importanza dell'informazione data. Le frasi sono posizionate una sotto l'altra e di solito non occupano più di una riga. Per aumentare la leggibilità, si fa spesso ricorso agli elenchi puntati, che si colgono all'occhio e sono facili da scorrere. Come nel testo standard, vengono sfruttate varie grandezze di carattere. L'uso del grassetto è molto simile tra le due versioni, ma nel testo semplificato ci sono meno link ipertestuali.

Vediamo ad esempio i paragrafi iniziali delle due versioni. La versione semplice inizia con una parte introduttiva, assente nel testo standard:

Op dinsdag 15 maart was er weer een persmoment.
Minister Kuipers was op televisie.
Hij vertelde hoe het nu gaat met het coronavirus.
En welke regels en adviezen nu nog gelden.
De belangrijkste dingen leggen we uit.⁵⁰

50 Martedì 15 marzo c'è stata di nuovo un momento stampa.
Il ministro Kuipers è stato in televisione.
Egli ha raccontato come vanno le cose con il Coronavirus.
E quali regole e consigli valgono ancora.
Noi spieghiamo le cose principali.

Questa introduzione è molto utile alla cosiddetta “Hierarchisierung von Informationen”, la gerarchizzazione dell’informazione (Bredel & Maaß 2016: 269). In essa si spiega che si è tenuta una conferenza stampa con il ministro Kuipers, senza indicarne il dicastero. I vocaboli sono di uso comune, le frasi sono ridotte all’essenza e quella finale illustra, con un *noi* inclusivo (*we*), lo scopo dell’informazione contenuta nella pagina web, cioè spiegare “le cose essenziali”.

Il secondo paragrafo è la traduzione in lingua semplice del primo paragrafo del testo standard. Ecco le due versioni:

Testo standard	Traduzione in lingua semplice
<p>De afgelopen weken zijn de coronabesmettingen weer opgelopen. De huidige virusvariant is echter minder ziekmakend en het aantal mensen dat met corona op de IC wordt opgenomen is beperkt. Daarom heeft het kabinet besloten om de coronamaatregelen verder te versoepelen. Er gelden nog wel een aantal adviezen. Het kabinet heeft nog geen nieuw weegmoment gepland, maar houdt de situatie goed in de gaten.⁵¹</p>	<p>Nog minder coronaregels nodig De laatste weken kregen weer meer mensen corona. Mensen worden wel minder ziek door corona. En maar weinig mensen met corona moeten naar het ziekenhuis. Daarom vindt de regering dat er nu minder coronaregels nodig zijn. Er blijven nog maar een paar regels en adviezen.</p> <p>Het is nog niet zeker wanneer de regering de regels en adviezen weer gaat beoordelen. Maar de regering houdt het coronavirus goed in de gaten.⁵²</p>

Nel testo standard si spiega in un unico paragrafo (di 63 parole, 5 frasi, 6 righe) che nonostante l’aumento dei contagi le regole saranno allentate, chiudendo l’informazione con un rassicurante: “il governo tiene d’occhio la situazione”. Il testo semplice organizza la stessa informazione in una successione di 7 frasi brevi divise su 7 righe (totale 74 parole), preceduta da un titolo, che riassume la sostanza del comunicato stampa, vale a dire un messaggio tranquillizzante per

51 Nelle settimane scorse sono aumentati i contagi da Coronavirus. Tuttavia, l’attuale variante del virus fa ammalare di meno e il numero di persone ricoverate con il Coronavirus nelle terapie intensive è limitato. Per questo motivo il governo ha deciso di continuare a rendere più flessibili i provvedimenti contro il Coronavirus. Però rimangono validi alcuni consigli. Il governo non ha ancora pianificato un nuovo momento di valutazione, ma tiene d’occhio bene la situazione.

52 **Ancora meno necessità di regole anticoronavirus**

Nelle ultime settimane di nuovo più persone hanno preso il Coronavirus.
Le persone comunque si ammalano meno con il Coronavirus.
E solo poche persone con il Coronavirus devono andare in ospedale.
Per questo il governo pensa che ora sono necessarie meno regole anti-coronavirus.
Rimangono soltanto poche regole e consigli.
Non è ancora sicuro quando il governo valuterà di nuovo le regole e i consigli.
Ma il governo tiene bene d’occhio il Coronavirus.

la popolazione stanca delle misure anticovid. Le ultime due righe sono separate da quelle precedenti con un'interlinea doppia. Le principali caratteristiche testuali del testo in lingua semplice sono: una sintassi estremamente semplificata, l'assenza di elementi coesivi, la preferenza per ripetizioni lessicali, la ricerca di parole e concetti semplici.

Scorrendo le altre porzioni di testo e confrontandole per le due versioni si possono individuare significative differenze nelle scelte lessicali. Innanzitutto, i termini difficili vengono evitati, come *hybride werken* (lavoro ibrido) e *QR-code*, oppure sostituiti, come *chronisch ziek* (cronicamente malato) che diventa *heel vaak ziek* (molto spesso malato). Il termine *covid* non compare mai, soltanto *coronavirus* o *corona*.

Tuttavia, certi tecnicismi sono inevitabili o vengono comunque mantenuti, come *ga in isolatie* (vai in isolamento), *coronatoegangsbewijs* (coronapass), *herhaalprik* (vaccino di richiamo), *boosterprik* (vaccino booster). Altri nomi, in particolare *Europese Unie* e *Schengen*, costituiscono un hyperlink che rimanda a una pagina esplicativa del sito di Rijksoverheid – ma l'uso di link ipertestuali è assai meno diffuso rispetto al testo standard.

I nomi composti eccessivamente lunghi vengono sciolti laddove possibile, ad esempio *thuiswerkadviezen* (consigli per lo smart working) diventa *adviezen om thuis te werken* (consigli per lavorare a casa).

Infine, una formula classica per la semplificazione è quella di spiegare concetti e termini difficili. Per esempio, dove il testo standard recita

Voor meerdere landen is de QR-code nog wel noodzakelijk om in te reizen of voor bijvoorbeeld bezoek aan horeca, bioscoop of theater

nel testo semplice si legge

Want in een ander land heeft u die soms nog wel nodig. Bijvoorbeeld als u daar op vakantie wilt. En als u daar uit eten of naar de film wilt

dove *inreizen* (entrare in un Paese) diventa “se vuole andare là in vacanza”, mentre la “visita al ristorante, cinema o teatro” viene riformulata con “se vuole mangiare fuori o andare a vedere un film” (il testo semplificato si rivolge all'utente con la forma di cortesia *u*).

Altri esempi:

mensen die gevaccineerd of hersteld zijn (persone vaccinate o guarite) →
als u een prik tegen corona kreeg (quando lei ha avuto una puntura contro il Coronavirus).

Daarnaast hebben veel mensen weerstand opgebouwd door een besmetting (Accanto a ciò molte persone hanno sviluppato una resistenza grazie al contagio) →

Vaak worden mensen minder ziek door corona als ze het al eens hebben gehad (Spesso le persone si ammalano meno di Coronavirus quando l'hanno già avuto).

Daardoor zijn de gevolgen van een nieuwe golf met besmettingen minder groot dan in 2020 en 2021 (A causa di ciò le conseguenze di una nuova ondata di contagi sono meno grandi rispetto al 2020 e 2021)

Daarom is het minder erg als er weer veel mensen corona krijgen (Perciò è meno grave se di nuovo molte persone prendono il Coronavirus).

Concludendo, l'analisi necessariamente sommaria di questo caso specifico della conferenza stampa evidenzia, oltre a un'accurata distribuzione di tipologie di documenti e strumenti di comunicazione adottati, notevoli differenze tra i contenuti standard e quelli semplificati, dimostrando che i temi dell'*accessibility* e dell'alfabetizzazione sanitaria costituiscono punti importanti nell'agenda sociale degli amministratori olandesi.

6.2. GERMANIA

In Germania sono moltissimi i testi in lingua semplificata reperibili sul tema Covid-19, in una misura che va oltre il puro obbligo di legge e sembra essere piuttosto una risposta al lavoro di sensibilizzazione in materia di comunicazione sanitaria e alle sollecitazioni del *Nationaler Aktionsplan*. Tra i siti più ricchi di informazioni si trova ovviamente quello del Robert Koch Institut, l'ente tedesco per le malattie epidemiche. Una sezione intera è dedicata all'informazione in lingua facile, con testi prodotti in collaborazione con l'associazione *Lebenshilfe Berlin*. Questi testi appaiono seguire in modo costante i criteri per la *Leichte Sprache* (frasi molto brevi, assenza di subordinate, spiegazione dei concetti più complessi ecc.) e sono spesso accompagnati da pittogrammi:

Was ist das Corona-Virus?

Das Corona-Virus ist ein Virus.

Ein Virus ist ein sehr kleines Teilchen.



Wir erkennen es nicht mit den Augen.

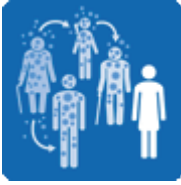
Und auch nicht mit einer Lupe.

Ärzte sehen es mit einem Test
in unserem Blut.

Manche Viren machen die Menschen krank.

Wie das Corona-Virus.

Viren verbreiten sich.



Das Corona-Virus gab es
zuerst in dem Land China.
Das war im Dezember vom Jahr 2019.
Das Corona-Virus ist ansteckend.
Das heißt: Das Virus überträgt sich
von Mensch zu Mensch.



Jetzt werden überall auf der Welt
Menschen krank von dem Virus.
Auch in Deutschland.
Die Krankheit heißt COVID-19.
Das Wort spricht man so aus: Ko-wit-19.⁵³

Un importante punto di riferimento è anche il sito del ministero federale della salute “Zusammen gegen Corona”, che pure contiene una sezione apposita, denominata “Wissen über Corona in Leichter Sprache”. Aprendo le varie sottosezioni, tuttavia, si può riscontrare che i testi, nonostante il titolo, non sono scritti in lingua facile, ma piuttosto in lingua semplice: le frasi sono tendenzialmente più lunghe, le strutture ipotattiche sono piuttosto frequenti, non si ricorre molto spesso alla spiegazione di concetti e sono completamente assenti elementi grafici a supporto dell’informazione verbale. Un esempio:

Warum ist das neue Corona-Virus so gefährlich?

Das neue Corona-Virus ist sehr ansteckend. Und es kann eine Krankheit auslösen: COVID-19. Weil das Virus neu ist, haben viele Menschen noch keine Abwehrkräfte gegen COVID-19. Deshalb werden viele Menschen krank. COVID-19 ist eine Krankheit der Atemwege. Sie kann bis zum Tod führen, wenn die Lunge stark geschädigt wird. Menschen, die sehr schwer an COVID-19 erkranken, bekommen keine Luft mehr. Oder sie werden durch COVID-19 so schwach, dass andere schwere Krankheiten auftreten.⁵⁴

53 https://www.rki.de/DE/Service/Leichte-Sprache/LS__Corona-Ratgeber__tab-gesamt.html (consultato il 4/11/2022).

54 <https://www.zusammengegencorona.de/leichtesprache/informationen-zum-corona-virus/> (consultato il 4/11/2022).

In altri siti si può fare la constatazione inversa: la città di Coblenza propone ad esempio una sezione “Einfache Sprache. Coronavirus: Informationen”, ma procedendo con la navigazione si giunge alla pagina “Informationen in leichter Sprache”, i cui testi si orientano effettivamente in larga misura ai criteri di questa varietà: diversamente dal sito del Robert Koch Institut, tuttavia, qui le illustrazioni sono completamente assenti e, in più di un caso, si riscontrano delle oscillazioni verso la sintassi della *Einfache Sprache*, come si può vedere da questo breve esempio che contiene due subordinate:

Alle Menschen können mithelfen,
damit sich das Corona-Virus nicht noch mehr ausbreitet.
Das ist wichtig, weil sonst viele Menschen krank werden.⁵⁵

Ancora altre ‘contaminazioni’ tra le due varietà si possono osservare sul sito *Apotheken Umschau*: in questo caso la sintassi rispetta sostanzialmente, seppur con qualche eccezione, i criteri della *Leichte Sprache* (frasi semplici e relativamente brevi ecc.), ma la lettura potrebbe essere più difficoltosa a causa della disposizione tipografica: non si osserva infatti il criterio di andare a capo dopo ogni frase.

Das neue Corona-Virus kann auch über verschmutzte Oberflächen übertragen werden. Das nennt man auch: Schmierinfektion. Das Virus kann für eine kurze Zeit auf Oberflächen überleben. Eine Person berührt eine verschmutzte Oberfläche und fasst sich dann ins Gesicht? Dann kann sich die Person mit dem neuen Corona-Virus anstecken.⁵⁶

Gli esempi potrebbero continuare, ma per motivi di spazio qui ci si limiterà a sottolineare il dato principale: al di là delle frequenti oscillazioni tra le due varietà linguistiche, che potrebbero creare confusione tra i lettori, la Germania si contraddistingue in generale per un notevole sforzo comunicativo in forme semplificate sul tema pandemico e può, dunque, rappresentare un modello per altri Paesi.

7. CONCLUSIONI

La situazione dei Paesi Bassi e della Germania nel contesto della comunicazione istituzionale e in particolare dell’alfabetizzazione in ambito sanitario mostra un quadro normativo in pieno sviluppo e l’esistenza di numerosi attori che operano nel campo. I progressi fatti nei due Paesi sembrano di pari livello, ma nei Paesi

⁵⁵ <https://www.koblenz.de/coronavirus/einfache-sprache> (consultato il 4/11/2022).

⁵⁶ <https://www.apotheken-umschau.de/einfache-sprache/corona-virus-723743.html> (consultato il 4/11/2022).

Bassi la semplificazione linguistica viene presentata indistintamente con gli aggettivi *eenvoudig* (semplice) e *begrijpelijk* (comprensibile), mentre il concetto di lingua facile risulta poco diffuso, il che suggerisce uno sforzo generalizzato di semplificare i contenuti della comunicazione senza distinguere tra destinatari con o senza disabilità.

Negli ultimi tempi e in molti Paesi sono sorte varie categorie di esperti attivi nel settore della semplificazione linguistica e in generale della *content simplification*: formatori, *content creator*, *copy editor*, traduttori/adattatori e convalidatori/consulenti (cfr. Perego 2020: 35). In Germania esistono anche la figura dell'interprete in *Leichte Sprache* e ulteriori profili emergenti, come quello del *visueller Übersetzer* che traspone contenuti testuali in immagini. Nei Paesi Bassi, non abbiamo evidenza di queste nuove figure professionali.

Per gli istituti di traduzione, le varietà della lingua comprensibile e facile hanno aperto nuovi percorsi didattici per formare nuove figure di esperti linguistici. Significativo a questo proposito è anche che per la prima volta un'istituzione Europea – il Parlamento europeo – pubblica un bando per la ricerca di linguisti e traduttori che utilizzino il *plain language* nella redazione e traduzione di atti e documenti.⁵⁷ Il sito del Parlamento europeo in una pagina intitolata “How the profession is evolving” scrive:

In an ever-changing world, there is an even greater need for effective, targeted communication. The translator's task is much more than taking the words in a text in one language and putting them into another. Increasingly, our language professionals are working on clear language projects to 'translate' the complex jargon and activities of the EU into plain, understandable language that makes sense to all citizens, in all languages [...]. Translators are now working more closely with the authors of Parliament's texts to help them write in clear language.⁵⁸

Gli studi sulla semplificazione linguistica e quelli sulla traduzione e interpretazione trovano così sempre più punti di convergenza.

57 <https://www.desanta.it/legal-design/il-parlamento-europeo-e-alla-ricerca-di-esperti-in-plain-language> (consultato il 26/10/2022).

58 <https://www.europarl.europa.eu/translation/en/translation-at-the-european-parliament/how-the-profession-is-evolving> (consultato il 26/10/2022).

- Ahrens S., Schulz R., Kröger J., Hernández Garrido S., Keller L. & Rink I. (2022) "Accessible Communication and Health Literacy", in *Accessibility – Health Literacy – Health Information. Interdisciplinary Approaches to an Emerging Field of Communication*. A cura di S. Ahrens, R. Schulz, J. Kröger, S. Hernández Garrido, L. Keller & I. Rink, Berlin, Frank & Timme, pp. 9-26.
- Bonaccorsi G. & Lorini C. (2020) "Covid-19 e health literacy", *Salute internazionale*, 18 aprile 2020, pp. 1-2, <https://www.saluteinternazionale.info/2020/04/covid-19-e-health-literacy/>, consultato il 4/11/2022.
- Bredel U. & Maaß C. (2016) *Leichte Sprache: theoretische Grundlagen, Orientierung für die Praxis*, Berlin, Dudenverlag.
- Corvo E. & De Caro W. (2020) "Il paradosso del legame tra alfabetizzazione sanitaria e promozione della salute: il caso di COVID-19", *Professioni infermieristiche*, 73:3, pp. 2019-222, <https://www.profinf.net/pro3/index.php/IN/article/view/807>, consultato il 4/11/2022.
- D'Auria F. (2022) "L'alfabetizzazione sanitaria e la difesa del diritto alla salute", *Il Bo Live*, 28 febbraio 2022, <https://ilbolive.unipd.it/news/lalfabetizzazione-sanitaria-difesa-diritto-salute>, consultato il 9/11/2022.
- Grotlüschen A., Buddeberg K., Dutz G., Heilmann L. & Stammer C. (2021) "LEO 2018. Living with low literacy", in *Between PIAAC and the New Literacy Studies. What Adult Education Can Learn from Large-scale Assessments without Adopting the Neo-liberal Paradigm*. A cura di A. Grotlüschen & L. Heilmann, Münster/New York, Waxmann, pp. 213-214.
- Heijmans M., Brabers A. & Rademakers J. (2019) "Hoe gezondheidsvaardig is Nederland?", *Factsheet Gezondheidsvaardigheden – cijfers 2019*, Utrecht, Nivel.
- Hurrelmann K., Klinger J. & Schaeffer, D. (2020) "Gesundheitskompetenz der Bevölkerung in Deutschland – Vergleich der Erhebungen 2014 und 2020", Bielefeld, Interdisziplinäres Zentrum für Gesundheitskompetenzforschung (IZGK).
- ISS – Istituto Superiore di Sanità (2021) "In Italia alfabetizzazione sanitaria insufficiente per il 23% della popolazione, meno della media Ue", https://www.iss.it/web/guest/news/-/asset_publisher/gj3hFqMQsykM/content/id/5910713, consultato il 11/10/2022.
- Kellermann G. (2014) "Leichte und einfache Sprache. Versuch einer Definition", *APuZ*, Bundeszentrale für politische Bildung, <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition/>, consultato il 5/11/2022.
- Lentz L. (2020) "Begrijpelijke taal: wat is dat?", *Didactiek Nederlands – Handboek*, <https://didactieknederlands.nl/handboek/2020/09/begrijpelijke-taal-wat-is-dat/>, consultato il 5/11/2022.
- Lorini C. & Bonaccorsi G. (2017) "Health literacy, la cornice concettuale", *Salute internazionale*, 11, <https://www.saluteinternazionale>.

- info/2017/11/health-literacy-la-cornice-concettuale, consultato il 4/11/2022.
- Luttermann K. (2017) "Klare Sprache als Mittel für Kommunikation und Wissenstransfer", *Information. Wissenschaft & Praxis*, 68:4, pp. 217-226.
- Magris M. (2018) *Parlare di vaccini tra argomentazione e persuasione. Un'analisi critica di manuali divulgativi tedeschi e italiani*, Trieste, EUT – Edizioni Università di Trieste.
- Magris M. (2021) "Metaphern in der Impfkommunikation: Zwischen Wissensvermittlung und Persuasion", in *Übersetzen. Theorien, Praktiken und Strategien der europäischen Germanistik*. A cura di E. Agazzi, R. Calzoni, G. Carobbio, G. Catalano, F. La Manna & M. C. Moroni, Bern, Peter Lang, pp. 363-375.
- Magris M. & Ross D. (2014) "E-accessibilità e traduzione", *Rivista internazionale di tecnica della traduzione*, 16, pp. 105-128.
- Magris M. & Ross D. (2015) "Barrierefreiheit auf Webseiten von Gebietskörperschaften: ein Vergleich zwischen Deutschland, Italien und den Niederlanden", *trans-kom*, 8, pp. 8-39.
- Magris M. & Ross D. (2019) "Persuasionsstrategien in der Gesundheitskommunikation. Eine vergleichende Analyse am Beispiel von Impfungskampagnen in Deutschland, Italien und den Niederlanden", *Linguistik online*, 97:4, pp. 153-179.
- Paakkari L. & Okan O. (2020) "COVID-19: Health literacy is an underestimated problem", *The Lancet* 5(5), comment. May 5:5, 249-250.
- Perego E. (2020) *Accessible Communication: A Cross-country Journey*, Berlin, Frank & Timme.
- Perego E. (2021) "Easy Language in Italy", in *Handbook of Easy Languages in Europe*. A cura di C. Lindholm & U. Vanhatalo, Berlin, Frank & Timme, pp. 275-304.
- Ross D. & Magris M. (2012) "The role of communication and knowledge management as evidenced by HCP vaccination programs in the Netherlands, Germany and Italy: Possible suggestions for medical translators", *Linguistica Antverpiensia*, 11, pp. 133-150.
- Sciumbata F.C. (2018) "Un'esperienza di insegnamento tra plain language e traduzione", *Rivista internazionale di tecnica della traduzione*, 20, pp. 195-207.
- Sciumbata F.C. (2022). *Manuale dell'italiano facile da leggere e da scrivere*, Firenze, Franco Cesati Editore.
- Sørensen K., Van den Broucke S., Fullam J., Doyle G., Pelikan J., Slonska Z., Brand H. & (HLS-EU) Consortium Health Literacy Project European (2012) "Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models", *BMC Public Health*, 12, p. 80, <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-80>, consultato il 2/11/2022.
- Spit W., Korver D., Berenschot L., Kerckhaert A. & Horlings C. (2022) *Aanpak gezondheidsvaardigheden. Een verkenning van beleidsmaatregelen*, Rotterdam, Ecorys, <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/05/06/aanpak-gezondheidsvaardigheden>, consultato il 2/11/2022.
- van de Putte J. (2022), *Handboek webcontent: meer focus, minder content*, The Internet Academy, <https://books.theinternetacademy.nl/handboek-webcontent/zin-en-onzin-over-begrijpelijke-taal/>, 2017, ultimo aggiornamento 2022, consultato il 5/11/2022.
- Zurstrassen B. (2015) "Inklusion durch leichte Sprache? Eine kritische Einschätzung", Bundeszentrale für politische Bildung, <https://www.bpb.de/lernen/inklusion-politisch-bilden/216356/inklusion-durch-leichte-sprache-eine-kritische-einschaetzung/>, consultato il 7/11/2022.