

Il linguaggio facile da leggere e da capire va all'università. Appunti da un corso di scrittura facilitata per il personale dell'Università di Trieste

FLORIANA C. SCIUMBATA

Università di Trieste
fsciumbata@units.it

ABSTRACT

This paper illustrates contents, methods, and results of the first Italian course on easy-to-read, a model of facilitated writing for readers with intellectual disabilities and other reading difficulties, specifically aimed at the staff of a university. The course was organized by the Department of Legal, Language, Interpreting and Translation Studies at the University of Trieste.

After an introduction on easy-to-read, the paper focusses on the drafting guidelines provided to the participants, and on the availability of administrative documents in easy-to-read. The structure, purpose, and results of the course are then illustrated through the example of a text written by the participants showing how the principles of easy-to-read were put into practice. Finally, some of the objections and remarks most frequently raised in class are reported as F.A.Q.s (frequently asked questions), as reference for future courses and dissemination initiatives.

KEYWORDS

Easy-to-read, easy Italian, intellectual disabilities, accessible communication, university staff training

1. INTRODUZIONE

Il presente contributo illustrerà il contenuto, i metodi e i risultati del primo corso italiano di linguaggio facile da leggere e da capire, cioè un modello di scrittura facilitata per lettori con disabilità intellettive e altre difficoltà di lettura, specificamente rivolto al personale di un'università, che si è tenuto presso l'Università di Trieste a cura del Dipartimento di Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione. Lo stesso dipartimento è all'avanguardia dal punto di vista degli studi sul tema della semplificazione in generale, come dimostra questo volume, e del linguaggio facile da leggere e da capire in particolare. Ha anche già proposto corsi sulla scrittura facilitata per utenti con disabilità intellettive, ma dedicati agli studenti, a partire dall'anno accademico 2020/2021.

Qui di seguito presenterò prima di tutto il linguaggio facile da leggere e da capire, quindi mi soffermerò sulle linee guida linguistiche che sono state fornite ai corsisti, di cui riassumerò i punti principali, e sulla situazione del linguaggio facile nella pubblica amministrazione. Successivamente illustrerò struttura, finalità e risultati del corso e userò un esempio di testo riscritto dai partecipanti per mostrare come sono stati messi in pratica i principi del linguaggio facile da leggere e da capire e per dimostrarne le potenzialità anche in un settore complesso come quello amministrativo. Infine, riporterò alcune delle obiezioni e osservazioni emerse più di frequente durante le lezioni, nello stile delle F.A.Q. (*frequently asked questions*) usate sui siti web: ritengo che siano utili per individuare dubbi, perplessità e incertezze che ricorrono quando si parla di linguaggio facile da leggere e da capire e che possono rappresentare ostacoli per la sua diffusione.

2. CHE COS'È IL LINGUAGGIO FACILE DA LEGGERE E DA CAPIRE

Il linguaggio facile da leggere e da capire, anche conosciuto come *easy-to-read*, *easy read*, *easy reading* o ancora *easy language*¹ e, da qui in avanti, per brevità, "EtR", è, come già anticipato, un modello di scrittura semplificata creato per comunicare con lettori con disabilità intellettive. I testi in EtR si caratterizzano per la sintassi semplice e lineare e le parole prese dalla vita di tutti i giorni (Sciumbata 2022), in particolare dal *Nuovo vocabolario di base* di De Mauro (2016), che contiene le circa 7.500 parole più comuni dell'italiano. Anche l'aspetto dei testi è importante ed è molto riconoscibile, con caratteri grandi, ampi spazi e frasi spezzate con invii a capo che danno alle righe un caratteristico aspetto fra-

1 Maaß (2020: 54) propone l'ultima denominazione come alternativa per includere anche applicazioni del linguaggio facile che non prevedono necessariamente la lettura, come l'uso in audiodescrizioni, materiale multimediale in generale e interpretazione simultanea.

stagliato.² L'adattamento dei testi in EtR non dovrebbe inoltre avvenire solo dal punto di vista di lessico, sintassi e grafica, ma anche – e soprattutto – da quello dei contenuti, che devono essere semplici, organizzati in modo logico e selezionati a seconda dello scopo del testo e degli interessi del pubblico. La scrittura in EtR è dunque un procedimento complesso e delicato: infatti, come rileva già Piemontese (1999: 82), la semplificazione di un testo comporta non solo l'intervento sulla forma linguistica, ma anche il possesso di una più complessa strategia comunicativa che riesca a mettere in sintonia produttore e ricevente attraverso sia i segnali linguistici, sia “pratiche conoscitive non esaurienti nel linguaggio” (De Mauro 1995: 21).

Viste la sua semplicità e la sua chiarezza, l'uso dell'EtR può essere esteso a un pubblico molto più ampio che, oltre alle persone con disabilità intellettive, include altre categorie di lettori con patologie o condizioni fisiche e neuropsichiatriche, come disturbo da deficit di attenzione/iperattività, alcune forme di autismo, sordità, demenza, afasia, dislessia,³ oppure persone che hanno difficoltà di lettura dovute a fattori sociali e culturali (bambini, anziani, stranieri e apprendenti di una lingua straniera in generale, persone con scarsi livelli di scolarizzazione, analfabeti funzionali ecc.) (Freyhoff 1998; García Muñoz 2012; 2014; Nomura et al. 2010; Tronbacke 1993). Il bacino di utenza in Italia è quindi piuttosto ampio se si includono anche potenziali utenti con limitazioni nelle capacità di lettura dovute all'analfabetismo funzionale o a un basso livello di scolarizzazione (Sciumbata 2022: 19-20). L'applicazione dell'EtR sarebbe perciò utile nella comunicazione al pubblico in generale e in quella degli enti pubblici in particolare, in quanto si rivolgono a utenti con capacità, formazione ed esigenze molto variegata. La stessa considerazione vale per i potenziali utenti di un'università: sebbene si possa presumere che gli impiegati dell'università comunichino in gran parte con studenti che hanno già ottenuto il diploma di scuola superiore e che quindi hanno competenze e conoscenze linguistiche sufficienti, non è da escludere che una parte dell'utenza abbia difficoltà di lettura: oltre alle persone con disabilità intellettive e altre condizioni e patologie, si possono annoverare anche gli studenti stranieri, che rappresentano una popolazione rilevante nell'ateneo di Trieste.

- 2 Vedremo un esempio di testo in linguaggio facile da leggere e da capire nella sezione 4.2.
- 3 La dislessia non rientra tra le disabilità intellettive, ma tra i DSA (disturbi specifici dell'apprendimento). I dislessici non hanno problemi nella comprensione del contenuto del testo, anche se si tratta di un testo difficile, bensì nella decodifica del segno scritto. Tuttavia, applicare i principi dell'EtR permette di ottenere testi molto ben organizzati e semplici, che eviteranno al lettore di fare sforzi per leggere informazioni superflue, reperire informazioni mancanti o cercare il significato di parole difficili su mezzi esterni al testo stesso, come siti internet, enciclopedie o dizionari. Inoltre, l'EtR è d'aiuto nei casi di dislessia anche grazie alla disposizione del testo con ampi margini e spazi tra le righe, all'allineamento a sinistra del testo e all'uso di caratteri tipografici di forma ben definita (cfr. Sciumbata 2021: 130).

2.1. INDICAZIONI LINGUISTICHE

Nel corso degli ultimi anni sono state fornite diverse indicazioni per l'EtR per diverse lingue (Freyhoff 1998; García Muñoz 2012; Maaß 2020; Nomura et al. 2010), che includono anche un tentativo di standard europeo (Inclusion Europe 2013) con le linee guida prodotte nell'ambito del progetto *Pathways*, coordinato dall'associazione Inclusion Europe e patrocinato dalla Commissione europea. Per quanto riguarda indicazioni specificamente modellate sulla lingua italiana, sono state proposte solo di recente (Sciumbata 2022) per colmare alcune lacune delle indicazioni precedenti,⁴ e si basano sulla letteratura sulla scrittura amministrativa chiara e semplice (come il *Codice di stile*; Cortelazzo & Pellegrino 2003; ITTIG 2011), sulla scrittura controllata (Piemontese 1996) e su studi scientifici riguardanti le difficoltà di lettura in generale e gli elementi linguistici che possono rappresentare un ostacolo nella lettura in particolare (Sciumbata 2020: 243-295).

Le indicazioni riguardano contenuto, forma e aspetto dei testi in EtR, e si rifermano anche sulla creazione di siti web accessibili.⁵ Prima di tutto, i testi devono essere redatti a seconda delle caratteristiche dei lettori, dei loro interessi, delle loro esperienze e conoscenze, oltre che dello scopo e del contesto del testo stesso. A sua volta il contenuto deve essere ben organizzato, escludere informazioni superflue e contenere solo quelle necessarie, che devono essere disposte in ordine logico e divise in blocchi tematici chiaramente segnalati. Inoltre, se un documento tratta temi complessi, si può rassicurare il lettore e invitarlo a chiedere aiuto a una persona amica, a un servizio apposito o a un ufficio.

Dal punto di vista della sintassi, l'EtR dovrebbe prevedere frasi semplici, per lo più principali o coordinate, corrispondenti a una sola informazione, composte da 10-15 parole al massimo, cioè un soggetto, un verbo e qualche complemento. La punteggiatura è semplice e si limita a punti e virgole, che sono usati in modo chiaro per segnalare i confini delle frasi. Quelle più lunghe di una riga sono anche divise graficamente con un invio a capo, che però non separa mai elementi che dovrebbero stare insieme, come articolo o preposizione e sostantivo, sostantivo e aggettivo o i verbi composti. Tale strategia, che aiuta il lettore a orientarsi tra le righe, dà all'EtR un aspetto molto riconoscibile. I verbi sono preferibilmente in forma attiva e vengono evitati i costrutti impersonali, così da rendere sempre chiaro chi deve fare cosa a chi, mentre i tempi e modi da usare sono quelli più diffusi, in particolare l'indicativo presente. Inoltre, nei testi in EtR si limitano i pronomi, che possono essere ambigui o il cui referente può essere difficile da individuare, e che sono sostituiti con numerose ripetizioni.

Per quanto riguarda le parole, la scelta dovrebbe ricadere su quelle concrete e usate nella vita quotidiana, che possono essere individuate nel *Nuovo vocabolario*

4 Cfr. le considerazioni di Sciumbata (2020: 79-80) sulle linee guida europee.

5 Rimando anche al prontuario proposto da Sciumbata (2022: 147:150).

di base. Parole difficili e termini tecnici possono restare se sono necessari, ma devono essere accompagnati da spiegazioni semplici ed esempi concreti. Infine, il linguaggio figurato è da evitare, poiché alcune disabilità intellettive o condizioni, come per esempio alcune forme di autismo ad alto funzionamento, come la sindrome di Asperger (Loukusa & Moilanen 2009), limitano la comprensione del linguaggio non letterale.

Anche l'aspetto dei testi in EtR è regolato: margini e interlinea sono ampi, i paragrafi sono ben separati, i caratteri sono grandi e chiari ed è utile inserire anche immagini, sempre adatte al pubblico, per rendere un testo meno "intimidatorio", ma soprattutto per spiegare meglio alcuni concetti.

Per quanto riguarda la realizzazione di pagine web, occorre seguire le indicazioni sull'accessibilità.⁶ Infine, in generale, è fondamentale che i contenuti da leggere su schermo siano particolarmente chiari ed efficaci, poiché la lettura da schermo è diversa da quella su carta (Nielsen 1997; 2006) ed è particolarmente stancante, sia a causa della risoluzione spesso ridotta dei caratteri rispetto alla stampa sia perché visualizziamo solo porzioni di testo limitate.

2.2. APPLICAZIONE DEL LINGUAGGIO FACILE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La complessità della comunicazione degli enti pubblici è un annoso problema a cui, ormai da anni, si cerca, con alterne fortune,⁷ di porre rimedio. Tuttavia, nonostante l'interesse di giuristi e linguisti – tra cui Cassese (*Codice di stile* 1993), Fioritto (1997; 2009), Cortelazzo (Cortelazzo e Pellegrino 2003 e Cortelazzo 2021), De Mauro (1997), Lubello (2014), Raso (2005), Viale (2008) ecc. – e le numerose soluzioni proposte e iniziative adottate, il problema della comunicazione oscura e inutilmente complicata degli enti pubblici è ancora concreto: come osserva Cortelazzo (2021: 45), "la lingua costruisce barriere difficili da valicare tra la produzione testuale delle amministrazioni pubbliche e la ricezione da parte del cittadino". La questione è però di primaria importanza, poiché "testi linguisticamente troppo elaborati non possono rispondere alle capacità di lettura di gran parte della popolazione italiana" (ibid.: 139), considerata la distribuzione dei livelli di scolarizzazione del Paese. Inoltre, testi inutilmente complicati e oscuri violano il principio di trasparenza e il diritto all'informazione della cittadinanza.

Meno conosciute sono invece le iniziative avviate per scrivere per lettori con difficoltà di lettura in generale e per persone con disabilità intellettive in particolare: secondo Maaß (2020: 19), la comunicazione accessibile è un argomento a cui in molti Paesi viene data priorità alta, ma in Italia le esperienze sono ancora piuttosto scarse, benché si tratti di un tema che inizia a riscuotere maggiore attenzione ed è sempre

6 <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it-20180913/> (consultato il 20/10/2022).

7 Cortelazzo (2021) ripercorre la storia della lingua amministrativa in Italia e propone esempi di buone e cattive pratiche.

più frequentemente oggetto di studio.⁸ Una possibile soluzione è proprio realizzare testi facilitati secondo i principi del linguaggio facile da leggere e da capire.

L'EtR è molto versatile poiché i suoi principi possono essere applicati a molti tipi di testo, che possono essere redatti *ex novo* o essere riscritture di testi già esistenti. Rappresenta quindi un valido strumento per l'inclusione di lettori e può diventare la chiave per l'accesso all'istruzione, alla cultura e all'intrattenimento per utenti che rischiano spesso di venire esclusi a causa delle barriere nella comunicazione. Bisogna infatti considerare che la lettura e la comprensione di testi, che funzionano grazie a meccanismi complessi e delicati, sono alla base di molte azioni quotidiane che ci permettono di interagire con il mondo.

Numerose sono le iniziative all'estero, che in Europa si concentrano soprattutto in Svezia (Sundin 2008), in Spagna (García Muñoz 2012) e nei paesi germanofoni (Maaß 2020), dove l'EtR trova spazio sia nella comunicazione istituzionale sia in altri ambiti, come quello bibliotecario, museale, letterario eccetera. È infatti molto facile trovare esempi: per verificare il legame consolidato tra EtR e pubblica amministrazione basta aprire la pagina principale dei siti del Parlamento tedesco,⁹ austriaco¹⁰ o svedese¹¹, quella del Ministero tedesco del Lavoro e delle Politiche Sociali¹² o ancora quelle di enti locali come le regioni svedesi,¹³ da cui sono facilmente raggiungibili le versioni in linguaggio facile. Hanno pagine dedicate anche il sito del Comune di Terrassa, in Spagna, che propone anche spiegazioni in EtR delle riunioni della giunta comunale,¹⁴ o quello dei servizi sociali di Murcia.¹⁵ Meno diffuse sono invece le iniziative per coinvolgere gli studenti universitari grazie all'applicazione del facile da leggere. Si trovano comunque testi legati a specifici progetti di ricerca, come quelli Erasmus+ Easit¹⁶ e Train2Validate¹⁷ o il progetto DANCING.¹⁸ Si distinguono in particolare i mate-

8 Si vedano ad esempio Bleve et al. 2022; Crestani 2020; Del Bianco 2019; Mastrogiuseppe et al. 2021; 2022; Perego 2020; 2021; Sciumbata 2020; 2021; 2022; Span et al. 2016.

9 https://www.bundestag.de/leichte_sprache (consultato il 20/10/2022).

10 <https://www.parlament.gv.at/LESP/> (consultato il 20/10/2022).

11 <https://www.riksdagen.se/sv-LL/sprak/lattlast/> (consultato il 20/10/2022).

12 <https://www.bmas.de/DE/Leichte-Sprache/leichte-sprache.html> (consultato il 20/10/2022).

13 <https://www.regionvasterbotten.se/informationsmaterial-och-riktlinjer/lattlast> (consultato il 20/10/2022).

14 <https://www.terrassa.cat/es/contingut-en-lectura-facil> (consultato il 20/10/2022).

15 <https://serviciossociales.murcia.es/Documentacion-Servicios-Sociales-en-Lectura-Facil> (consultato il 20/10/2022).

16 <https://pagines.uab.cat/easit/en> (consultato il 20/10/2022).

17 <https://plenainclusionmadrid.org/train2validate/> (consultato il 20/10/2022).

18 <https://ercdancing.maynoothuniversity.ie/dancing/homepage-easy-to-read-version/> (consultato il 20/10/2022).

riali prodotti nell'ambito del programma Tecnodemos dell'Universidad Comillas di Madrid,¹⁹ dedicato alla formazione di giovani con disabilità intellettive. Non sono invece note iniziative riguardanti la parte amministrativa delle università.

In Italia l'EtR è invece ancora poco conosciuto e la sua applicazione è spesso limitata alle associazioni che lavorano con persone con disabilità intellettive, prima su tutti l'Anffas (Associazione Nazionale di Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali). Anche l'applicazione nella pubblica amministrazione italiana è ancora ristretta a poche esperienze, spesso circoscritte a singoli progetti, sempre collegati alle associazioni. L'Anffas ha lavorato, tra gli altri, a diversi documenti riguardanti elezioni e referendum, a una descrizione della Biblioteca Universitaria di Cagliari, a una guida sui servizi del Comune di Ortona²⁰ e alla versione facilitata della carta dei servizi dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria della Bassa Friulana-Isontina (Gorizia).²¹ Un esempio particolarmente virtuoso è la Provincia Autonoma di Bolzano, che ha realizzato una versione in linguaggio facile del proprio sito sia in italiano sia in tedesco,²² probabilmente grazie all'influsso positivo dei Paesi germanofoni, dove, come abbiamo visto, il linguaggio facile è più diffuso. La stessa Provincia è stata all'avanguardia in Italia nell'ambito dell'applicazione dell'EtR: già nel 2015 aveva proposto una versione semplificata della legge provinciale 14 luglio 2015 n. 7,²³ in tema di partecipazione e inclusione delle persone con disabilità. Tale documento in linguaggio semplice da leggere e da capire non era altro che la prima applicazione della stessa legge e serviva a informare i diretti interessati sul suo contenuto. Anche in questo caso, al di là della guida della Biblioteca dell'Università di Cagliari, non sono note altre iniziative di applicazione dell'EtR in ambito universitario.

3. IL CORSO: STRUTTURA, FINALITÀ E RISULTATI

Il corso ha riguardato le tecniche di scrittura facilitata per un pubblico di persone con disabilità intellettive e altre difficoltà di lettura: lo scopo era fornire ai partecipanti le conoscenze, le tecniche e gli strumenti di base per redigere un testo facilitato secondo i principi della versione italiana del linguaggio facile da

19 <https://repositori.lecturafacil.net/sites/default/files/Universidad%20de%20Comillas.pdf> (consultato il 20/10/2022).

20 I documenti citati sono disponibili all'indirizzo <http://www.anffas.net/it/linguaggio-facile-da-leggere/documenti-facili-da-leggere/> (consultato il 20/10/2022).

21 http://anffasgorizia.altervista.org/wp-content/uploads/2018/04/Carta_servizi_AAS2_ANFFAS_2018.pdf (consultato il 20/10/2022).

22 <https://lingua-facile.provincia.bz.it/default.asp> (consultato il 20/10/2022).

23 http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/disabilita/downloads/LP_lingua_facile_it_qualita_alta.pdf (consultato il 20/10/2022).

leggere e da capire (Sciumbata 2022), ma anche sensibilizzarli sulla difficoltà di alcuni testi di ambito amministrativo e burocratico e sulla necessità di prevedere versioni semplificate per utenti con esigenze specifiche.

Il corso ha avuto come oggetto un argomento che, come abbiamo visto, è ancora poco conosciuto: è stato il primo in Italia basato sulle indicazioni modellate sulle caratteristiche dell'italiano, e il primo corso in assoluto offerto in Italia nell'ambito dell'amministrazione universitaria. Un tema così innovativo ha suscitato molto interesse: si sono infatti iscritte circa 120 persone tra docenti, ricercatori, collaboratori esperti linguistici e membri del personale tecnico-amministrativo dell'Università di Trieste, distribuiti in sei edizioni da otto ore ciascuna, tenutesi tra luglio e settembre 2022.

Ogni edizione è stata suddivisa in due giornate: la prima di stampo più teorico, in cui i partecipanti hanno prima familiarizzato con i principi della semplificazione e del linguaggio facile da leggere e da capire e hanno successivamente visto due esempi di applicazione a testi di tipo amministrativo, potenzialmente simili a quelli con cui i partecipanti hanno a che fare nel loro lavoro, cioè una comunicazione delle poste²⁴ e le istruzioni per ottenere la tessera di una biblioteca. Entrambi i testi sono prima stati analizzati nella loro versione di partenza per individuarne le criticità da punto di vista di forma e contenuto e i tratti tipici del burocratese, poi nella versione facilitata in EtR per vedere in pratica le tecniche e i principi appresi durante la prima parte della lezione.

Durante la seconda giornata, i corsisti si sono cimentati in prima persona nel lavoro di riscrittura facilitata: la prima parte della lezione è infatti stata dedicata a lavori di gruppo su quattro testi proposti dagli stessi partecipanti, scelti per variare il più possibile le tipologie testuali e gli argomenti, così da dare modo ai corsisti di affrontare problemi diversi e applicare strategie differenziate a seconda del testo. In questo senso, una struttura complessa come un'università offre numerose possibilità, considerato che gli uffici si occupano di un ventaglio di argomenti molto ampio e diversificato (dalle tasse alla divulgazione), si rivolgono a un pubblico variegato (gli studenti in primis, ma anche i genitori, i dipendenti, gli enti esterni, gli *stakeholders* ecc.) e producono documenti di tipo molto diverso (comunicati sui social, istruzioni, contratti, circolari ecc.). La seconda parte della seconda lezione è servita a revisionare e commentare i testi risultanti dai lavori di gruppo, quindi per riflettere sulle strategie adottate, su problemi che potrebbero emergere e su quali alternative possibili. Durante le sei edizioni, i gruppi hanno prodotto 24 testi, potenzialmente già pubblicabili, che includono pagine web, e-mail, circolari, avvisi e descrizioni di procedure, corsi e iniziative che si rivolgono a studenti o dipendenti.

24 Lo stesso testo è proposto da Sciumbata (2022: 96-100).

4. UN ESEMPIO DI TESTO RISCritto

4.1. TESTO ORIGINALE

Norme comportamentali in occasione di festeggiamenti per il conseguimento del Diploma di Laurea

A seguito dei ripetuti casi di eccessi in occasione di festeggiamenti per il conseguimento della laurea che hanno comportato imbrattamenti e danneggiamenti all'interno e all'esterno degli edifici universitari, disturbo all'attività istituzionale dell'Ateneo oltre all'evidente danneggiamento dell'immagine dello stesso Ateneo nei confronti dell'utenza e degli ospiti occasionalmente presenti, fra cui gli stessi invitati alla cerimonia di laurea, diventa necessaria l'adozione di norme comportamentali da tenersi in tali occasioni, nella cui osservanza si confida per il dovuto rispetto nei confronti di se stessi e di tutto il mondo universitario.

Il controllo è demandato, mediante specifico incarico, alle guardie giurate in servizio.

Nell'ottica del rispetto e della funzionalità delle strutture dell'Università e di chi vi opera, il neolaureato ed i suoi invitati sono tenuti ad evitare:

- schiamazzi all'interno ed all'esterno degli edifici;
- l'organizzazione di banchetti, rinfreschi, spuntini in sedi del comprensorio universitario, che non siano stati espressamente autorizzati;
- l'assembramento in spazi interni;
- l'imbrattamento di spazi interni ed esterni ed il calpestio delle aiuole;
- il compimento di atti che non abbiano nulla a che fare con la normale attività istituzionale della struttura.

Il neo-laureato ed i suoi invitati sono tenuti altresì a provvedere in proprio alla ripulitura degli ambienti eventualmente lordati ed a rispettare tutte le disposizioni delle guardie giurate incaricate della vigilanza sugli ambienti dell'Ateneo.

In caso di violazione delle norme comportamentali anzidette, saranno esperite le appropriate azioni – in particolare a carattere risarcitorio – previste dall'ordinamento giuridico, ivi compresa la segnalazione all'Autorità giudiziaria per le fattispecie con profili di potenziale rilievo penale.

Uno dei testi proposti dai partecipanti per i lavori di gruppo è un elenco di regole da rispettare durante i festeggiamenti di laurea. L'avviso, pur essendo in sostanza un insieme di semplici istruzioni da seguire, contiene un numero eccessivo di informazioni, disposte in ordine poco logico: segue infatti il classico modello che antepone le motivazioni all'informazione principale, che qui è rappresentata dalle indicazioni da seguire: il primo paragrafo è quindi secondario e anche il dato sulle guardie giurate – ripetuto nella parte finale dell'avviso – può essere spostato o omissso.

La sintassi del testo presenta numerosi tratti tipici del burocratese, in particolare nel primo paragrafo, costituito da un'unica frase di 87 parole, con una struttura complessa a scatole cinesi e numerosi incisi che contribuiscono a rendere la frase più intricata e che richiedono numerose riletture per essere collocati in ordine gerarchico e ricostruirne il senso. Figurano inoltre numerose nominalizzazioni e cumuli nominali (ad esempio "all'evidente danneggiamento dell'immagine dello stesso Ateneo nei confronti dell'utenza e degli ospiti occasionalmente presenti"), concentrate nel primo paragrafo e nell'elenco, e forme passive ("è demandato",

“saranno esperite”) e impersonali (“si confida”). In aggiunta, come si può notare, il modo imperativo per dare indicazioni a neolaureato e invitati è sistematicamente sostituito dalla locuzione “sono tenuti a”, molto meno diretta ed efficace.

Dal punto di vista del lessico, il testo presenta numerose parole poco comuni in luogo di sinonimi più diffusi: “lordati”, “ripulitura”, tra cui alcuni tecnicismi collaterali (“demandati”, “esperite”, “altresì”, “ivi”, “anzidette”), e tecnicismi della lingua giuridica (“azioni a carattere risarcitorio”, “fattispecie”), presenti nell’ultimo paragrafo, che contribuiscono a dare a quest’ultimo un tono particolarmente minaccioso, oltre a renderlo meno comprensibile a chi non ha familiarità con la lingua della giurisprudenza.

4.2. VERSIONE IN ETR

Regole che dovete seguire quando festeggiate la vostra laurea

Vi siete laureati, ora potete festeggiare con i vostri invitati!

Quando festeggiate all’Università seguite queste **regole**:

- non urlate
- non disturbate
- se l’Università non vi ha dato il permesso, non fate feste con cibo e bevande dentro all’Università
- non state troppo vicini e fate passare le altre persone
- non sporcate dentro e fuori l’Università.
Se sporcate dovete pulire
- non camminate sull’erba.

Se rompete qualcosa

dovrete pagare per i danni che avete fatto.

Se fate qualcosa di molto grave,

le guardie giurate chiameranno la **polizia o i carabinieri.**

Le guardie giurate sono le persone che controllano l’Università.

Il gruppo che ha lavorato alla riscrittura ha deciso di ridurre le informazioni al minimo, concentrandosi sui punti centrali. Il nuovo avviso, sensibilmente più breve (103 parole contro le 266 dell'originale), si può dividere in due sezioni: la prima descrive i comportamenti da adottare, la seconda le conseguenze in caso di inadempienza. Il paragrafo iniziale è stato eliminato, così come l'informazione sulle guardie giurate, che è stata integrata nella parte finale dell'avviso. La polirematica "guardia giurata" è anche accompagnata da una spiegazione semplice. Il gruppo ha anche deciso di abbandonare il tono quasi minaccioso del testo originale e ha preferito avvicinarsi ai lettori con una frase amichevole all'inizio del testo.

La lingua usata è molto facile: le istruzioni sono espresse con l'imperativo negativo e sono costituite da punti essenziali, espressi con parole molto comuni. Si può anche notare la struttura grafica tipica dell'EtR, con gli invii a capo che dividono frasi più lunghe di una riga. In questa riscrittura non sono state aggiunte immagini, ma possono essere inserite per rendere il testo più accattivante.

Un'osservazione finale riguarda la "spendibilità" di questo avviso: i partecipanti hanno riconosciuto che testi come questo potrebbero essere usati per un pubblico generico, non solo per quelli con disabilità intellettive. È il caso di questa versione, che batte per chiarezza ed efficacia il testo originale: se non fosse per la spiegazione di "guardia giurata", che risulterebbe quantomeno insolita, sarebbe un testo perfettamente accettabile anche sulle pareti dell'Ateneo.

5. OSSERVAZIONI E OBIEZIONI FREQUENTI

Riporterò in questa sezione alcune delle osservazioni e domande più frequenti che sono emerse durante il corso: ritengo che siano spunti di riflessione interessanti, oltre a essere utili sia per insegnare le tecniche di scrittura facilitata sia per promuovere l'impiego del linguaggio facile da leggere e da capire.

5.1. L'ETR È "STRANO" O SI CAPISCE MENO DELLA LINGUA BUROCRATICA

Il primo contatto con l'EtR ha suscitato nei partecipanti una sorta di "rigetto" verso questa varietà linguistica sconosciuta, ritenuta strana o paradossalmente meno comprensibile del burocratese. A fine corso, tuttavia, molti corsisti hanno convenuto sull'efficacia dei testi creati durante i lavori di gruppo e sulla loro spendibilità, come abbiamo osservato anche in 4.2. Il rifiuto iniziale è probabilmente dovuto all'impatto con una novità, che presenta un divario non trascurabile in termini di difficoltà con i testi a cui siamo abituati. Alcune caratteristiche linguistiche dell'EtR sono inoltre particolarmente stranianti per un lettore medio, prima tra tutte la ripetizione frequente, dovuta al fatto che i pronomi e le strutture ellittiche devono essere limitate, sia per aiutare lettori con eventuali problemi di memoria o difficoltà nella risoluzione dei pronomi

o dei soggetti impliciti sia per favorire la coesione nel testo (Mortara Garavelli 1993: 387). L'uso della ripetizione è notoriamente demonizzato nella scrittura scolastica (Cortelazzo 2000: 94; Serianni & Benedetti 2009: 143), e di conseguenza anche in quella amministrativa. Oltre a provocare noia nei lettori (Cortelazzo & Pellegrino 2003: 98) o a risultare “fastidiosa e inelegante” (Piemontese 1996: 151), lo svantaggio della ripetizione è che viene percepita come un'insistente e continua affermazione del tema, tipica del parlato spontaneo, ma meno accettata nello scritto (Palermo 2017[2013]: 143). Un altro elemento che ha sorpreso i partecipanti è la lunghezza limitata delle frasi, che dà un ritmo molto scandito alla lettura che quindi, come hanno osservato, “non scorre”. La brevità delle frasi è tuttavia richiesta per evitare sovraccarichi e affaticamenti nel lettore e per far corrispondere una sola frase a una sola informazione, e l'effetto negativo può essere mitigato dall'impiego adeguato di connettivi, che possono contribuire a ridurre la percezione di “slegatura”.

L'impressione di stranezza o di difficoltà è un appunto particolarmente rilevante per quanto riguarda la diffusione dell'EtR: pensiamo alla reazione di un committente che richiede un testo in linguaggio facile e ottiene un testo scritto secondo le indicazioni dell'EtR, che però viene ritenuto strano o sgradevole. Diventa perciò importante mostrare esempi di linguaggio facile e spiegare le ragioni delle scelte linguistiche per limitare l'effetto sorpresa e non incorrere in incomprensioni. Considerazioni simili valgono per la diffusione dell'EtR su larga scala: alcuni corsisti, per esempio, mi hanno chiesto come “preparare” il pubblico a vedere testi così semplificati esposti sul sito o sulla bacheca di un ente: anche in questo caso è richiesto un lavoro di sensibilizzazione di tutti gli utenti, oltre che una esposizione più costante a testi più semplici, che finiranno per diventare un'abitudine.

5.2. IL LINGUAGGIO FACILE È PIÙ “MALEDUCATO” DELLA LINGUA AMMINISTRATIVA

Alcuni partecipanti al corso hanno osservato che l'EtR sembra più “maleducato” della lingua che sono abituati a usare. Tale osservazione non è sorprendente: la lingua amministrativa è infatti infarcita di stereotipi, formule e strategie che servono a rendere meno perentori obblighi, richieste e dinieghi. È il caso, ad esempio, dell'uso del futuro deontico in luogo del modo imperativo, della diatesi passiva, delle forme impersonali, delle frasi negative usate in luogo di quelle affermative (Cortelazzo & Pellegrino 2003), che sono invece da evitare nell'EtR perché sono più indirette e meno chiare. Si tratta perciò di una mera questione di abitudine a un certo tono: non siamo avvezzi a farci dare un ordine con un imperativo o a leggere che la nostra richiesta “è stata rifiutata” invece di “non è stata accettata”: è un fattore culturale, che a parlanti di altre lingue risulterebbe meno insolito. Anche in questo caso è fondamentale motivare la “schiettezza”

dell'EtR, che però è anche alla base della sua efficacia. Ciò è fondamentale soprattutto nel caso di enti che devono comunicare istruzioni e procedure, in cui è indispensabile rendere immediatamente comprensibile chi deve fare cosa a chi.

5.3. LA LINGUA SI SVILISCE E NON SI STIMOLANO GLI UTENTI A MIGLIORARE LE LORO CAPACITÀ DI LETTURA

L'uso di frasi semplici e di parole della vita quotidiana ha dato ai corsisti l'impressione di un appiattimento, o addirittura di uno svilimento, della lingua italiana, che impigrisce gli utenti, a differenza di quanto farebbe una scrittura più complessa. Per quanto riguarda l'EtR, è ovvio che le esigenze dei lettori debbano essere messe al primo posto, ma tale considerazione dovrebbe in realtà valere per tutti: le caratteristiche che rendono oscuro il burocratese si dovrebbero perciò evitare a prescindere, non solo perché pongono ostacoli alla comprensione di un singolo messaggio, ma perché costruiscono veri e propri muri tra cittadinanza e pubblica amministrazione. La funzione di quest'ultima non è didattica: un avviso, un modulo o una circolare non devono avere la pretesa di insegnare la lingua, ma devono trasmettere dati e informazioni in base ai bisogni dei cittadini. Non possiamo neanche individuare un rapporto di causa-effetto tra semplificazione della comunicazione amministrativa (tra l'altro non ancora effettiva) e miglioramento o peggioramento delle capacità linguistiche della popolazione, al massimo una correlazione: in ogni caso, è la prima che deve adeguarsi alla sua utenza. Infine, più che per scelte che portano a chiarezza ed efficacia, la lingua si svilisce maggiormente per l'uso di complicazioni inutili e della proverbiale "antilingua" calviniana: "dove trionfa l'antilingua - l'italiano di chi non sa dire 'ho fatto' ma deve dire 'ho effettuato' - la lingua viene uccisa" (Calvino 1965).

5.4. QUANTO BISOGNA SEMPLIFICARE?

Tratto per ultima una questione fondamentale che è emersa più volte, anche durante corsi di scrittura facilitata precedenti che ho tenuto: quanto bisogna semplificare quando si scrive in EtR? Chi si avvicina alla scrittura facilitata ha infatti difficoltà nel tracciare un limite nel livello di semplificazione, che è chiaramente individuabile dal punto di vista della sintassi, ma più difficile dal punto di vista semantico e del contenuto. Pensiamo a una frase semplice come "a Trieste ci sono molte grotte": possiamo dare per scontato che tutti i lettori riconducano la parola "grotta" alla formazione geologica? Probabilmente la risposta è no, anche se si tratta di una parola del *Nuovo vocabolario di base*, e starà quindi a chi scrive decidere se è un concetto da spiegare oppure no in un testo in EtR. Molto dipende dai nostri potenziali lettori: se scriviamo per un pubblico di triestini, è probabile che questi abbiano avuto esperienza di una grotta, che siano andati

in gita alla Grotta Gigante – una grotta turistica che si trova nei dintorni della città – e così via, mentre non è altrettanto scontato per chi viene da un posto che non ha le stesse caratteristiche geologiche della zona di Trieste. È ovvio che diventa una decisione più difficile se si scrive per un pubblico non definito, una “figura astratta” (Cortelazzo & Pellegrino 2003: 22), con esigenze variegata, con competenze, esperienze e bagagli culturali molto diversi e non sempre conciliabili, che non possiamo conoscere nel dettaglio. La domanda di partenza è quindi un quesito a cui è difficile dare una risposta netta: dipende da molti fattori e, in alcuni casi, il limite che ci si pone è una scommessa. Bisogna tenere a mente che è necessario raggiungere un compromesso e puntare non a raggiungere tutti, bensì a farsi capire dal maggior numero di persone possibile, come del resto succede in qualsiasi tipo di comunicazione al pubblico, non sono nell’EtR.

6. CONCLUSIONI

L’applicazione del linguaggio facile rappresenta la risposta a un’esigenza concreta di utenti a cui le difficoltà di lettura precludono il diritto all’informazione e alla partecipazione attiva nella vita sociale. Il corso offerto all’Università di Trieste è senz’altro un primo passo per colmare un ritardo concreto dell’Italia rispetto ad altri Paesi, soprattutto nell’ambito della pubblica amministrazione, e per rendere accessibile un ente fondamentale per la formazione della cittadinanza.

Il tema trattato durante il corso e i metodi adottati sono stati particolarmente apprezzati, come emerso dal questionario di valutazione finale, in cui i partecipanti hanno anche sottolineato più volte il bisogno di proporre sistematicamente corsi sul tema.

Riflettere sull’EtR non è utile solo per le persone con disabilità intellettive e altre difficoltà di lettura, ma può giovare alla comunicazione con il pubblico in generale. L’analisi dei testi che abbiamo utilizzato e il lavoro pratico hanno infatti anche fornito spunti di riflessione non solo sul linguaggio facile da leggere e da capire, ma sulla scrittura in generale. Come ammesso dai partecipanti, alcuni testi ottenuti applicando le linee guida dell’EtR potrebbero in realtà essere usati per un pubblico più ampio, non circoscritto solo alle persone con difficoltà di lettura. Infatti, al di là di strategie tipiche dell’EtR, come le assicurazioni al lettore, la ripetizione del soggetto, l’uso limitato dei pronomi e la spiegazione di parole apparentemente facili (inutili, se non addirittura poco piacevoli, per un lettore medio), rimaneggiare i testi nell’ottica della facilitazione è un perfetto “esercizio di stile” che permette di decostruirli e ricostruirli, individuare le informazioni mancanti e quelle in eccesso, riordinarle in modo logico ed eliminare complessità superflue (frasi lunghe e intricate, parole difficili in luogo di corrispondenti comuni, tecnicismi complicati, tecnicismi collaterali). Il risultato finale è quindi chiaro, conciso ed efficace, come dovrebbe essere la comunicazione con tutti i cittadini.

- Bleve F., Eugeni C. & Sciumbata F. C. (2022) "Training and employment in Italy. The reverse journey of a streetcar named T2V", in *The status of training programs for E2R validators and facilitators in Europe*. A cura di D. Dejica, Ó. García Muñoz, S. Şimon, M. Fărcaşiu & A. Kilyeni, Lucca, Esedra, pp. 109-119.
- Calvino I. (1965) "L'antilingua", *Il giorno*, 3/2/1965.
- Codice di stile* (1993) = *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*, Roma, Dipartimento per la funzione pubblica, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Cortelazzo M. A. (2021) *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Roma, Carocci.
- Cortelazzo M.A. & Pellegrino F. (2003) *Guida alla scrittura istituzionale*, Bari, Laterza.
- Cortelazzo M.A. (2000) "La storia dell'italiano scolastico", in *Italiano d'oggi*. A cura di M.A. Cortelazzo, Padova, Esedra, pp. 91-110.
- Crestani V. (2020) "Mediare in 'Leichte Sprache' in tedesco e in italiano", *Italiano linguadue*, 12:1, pp. 586-602.
- De Mauro T. (1995) *Microsemantica dei linguaggi non verbali e delle lingue*, Bari, Laterza.
- De Mauro T. (1997) *Guida all'uso delle parole*, Roma, Editori Riuniti.
- De Mauro T. (2016) "Il nuovo Vocabolario di Base", *l'internazionale*, 23/12/2016 <https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-dibase-della-lingua-italiana>, consultato il 20/10/2022.
- Del Bianco N. (2019) "Le Linee Easy-To-Read per l'inclusione: prospettive di ricerca internazionali e percorsi di formazione per docenti", in *Inclusione 3.0*. A cura di C. Giaconi C. & N. Del Bianco, Milano, Franco Angeli.
- Fioritto A. (1997) *Manuale di stile: strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, Il Mulino.
- Fioritto A. (2009) *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, Bologna, Il Mulino.
- Freyhoff G., Hess G., Kerr L., Menzel E., Tronbacke B. & Van Der Veken K. (1998) *Make it simple: European guidelines for the production of easy-to-read information for people with learning disability for authors, editors, information providers, translators and other interested persons*, Bruxelles, ILSMH European Association.
- García Muñoz Ó. (2012) *Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación*, Madrid, Real Patronato sobre Discapacidad & Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- García Muñoz Ó. (2014) *Lectura fácil. Guías prácticas de orientaciones para la inclusión educativa*, Madrid, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Inclusion Europe (2013) "Informazioni per tutti", Inclusion Europe, Bruxelles, https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/IT_Information_for_all.pdf, consultato il 20/10/2022.

- ITTIG = Gruppo di lavoro promosso da Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica e Accademia della Crusca (2011) (a cura di) *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, Firenze, Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica del Cnr.
- Loukusa S. & Moilanen I. (2009) "Pragmatic inference abilities in individuals with Asperger syndrome or high-functioning autism. A review", *Research in Autism Spectrum Disorders*, 3:4, pp. 890-904.
- Lubello S. (2014) *Il linguaggio burocratico*, Roma, Carocci.
- Maaß C. (2020) *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus: Balancing Comprehensibility and Acceptability*, Berlin, Frank & Timme.
- Mastrogiuseppe M., Soares Guedes L., Span S., Clementi P., Landoni M. (2021) "Reconceptualizing inclusion in museum spaces: a multidisciplinary framework", in *14th International Conference of Education, Research and Innovation*. A cura di L. Gomez Chova, A. Lopez Martinez & I. Candel Torres, Valencia, IATED Academy, pp. 7225-7233.
- Mortara Garavelli B. (1993) "Strutture testuali e retoriche", in *Introduzione all'italiano contemporaneo. Le strutture*. A cura di A.A. Sobrero Roma-Bari, Laterza, pp. 371-402.
- Nielsen J. (1997) "How users read on the web", <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/>, consultato il 20/10/2022.
- Nielsen J. (2006) "F-shaped pattern for reading web content", <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>, consultato il 20/10/2022.
- Nomura M., Nielsen G. S., & Tronbacke B. (2010) "Guidelines for easy-to-read materials". *IFLA Professional Reports*, (120), pp. 2-28.
- Palermo M. (2017[2013]) *Linguistica testuale dell'italiano*, edizione speciale per *Corriere della sera*, Bologna, Il Mulino.
- Perego E. (2020) "The practice and the training of text simplification in Italy", *Lingue e Linguaggi*, 36, pp. 233-254.
- Perego E. (2021) "Easy Language in Italy", in *Handbook of Easy Languages in Europe 8*. A cura di C. Lindholm & U. Vanhatalo, Berlino, Frank & Timme, pp. 275-303.
- Piemontese M.E. (1996) *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Napoli, Tecnodid.
- Piemontese M.E. (1999) "Il linguaggio della pubblica amministrazione nell'Italia d'oggi. Aspetti problematici della semplificazione linguistica", in *La «Lingua d'Italia». Usi pubblici e istituzionali*, Atti del xxix Congresso Internazionale di Studi della SLI (Malta, 3-5 novembre 1998). A cura di A. Alfieri & A. Cassola, Roma, Bulzoni, pp. 269-292.
- Raso T. (2005) *La scrittura burocratica. La lingua e l'organizzazione del testo*, Roma, Carocci.
- Sciumbata F. C. (2020) *Il linguaggio facile da leggere e da capire per persone con disabilità intellettive: nuove linee guida per l'italiano e applicazione a testi di promozione turistica del Friuli-Venezia Giulia*. Tesi di dottorato non pubblicata. Università di Udine.
- Sciumbata F. C. (2021) "Dall'inclusione alla didattica della scrittura con il linguaggio facile da leggere e da capire per persone con disabilità intellettive", in *Disturbi specifici dell'apprendimento e insegnamento linguistico. La didattica dell'italiano e delle lingue classiche nella scuola secondaria di secondo grado alla prova dell'inclusione*. A cura di V. Garulli, L. Pasetti & M. Viale. Bologna, Bononia University Press, pp. 129-136.
- Sciumbata F. C. (2022) *Manuale dell'italiano facile da leggere e da capire. Come scrivere testi semplici per persone con disabilità intellettive e difficoltà di lettura*, Firenze, Franco Cesati.
- Serianni L. & Benedetti G. (2009) *Scritti sui banchi. L'italiano a scuola tra alunni e insegnanti*, Roma, Carocci.
- Span S., Clementi P. & Arbulla D. (2016) "Museo accessibile: Il linguaggio facile da leggere e la Comunicazione Aumentativa Alternativa per la divulgazione scientifica semplificata", in *Atti del XXVI Congresso ANMS, I musei al tempo della crisi. Problemi, soluzioni, opportunità*. Trieste, 16-18 novembre 2016. A cura di S. Martellos & M. Celi, Firenze, ANMS, pp. 127-130.
- Sundin M. (2008) "Present situation of easy-to-read organisations in some smaller

countries: examples from Sweden, Norway, Denmark, Finland and Latvia”, in *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*,

20, <https://bid.ub.edu/20sundi2.htm>, consultato il 20/10/2022.

Tronbacke B.I. (1993) “The publishing of Easy-to-Read in Sweden”, Lezione alla Biblioteca

Nazionale dell’Australia, Canberra, settembre 1993.

Viale M. (2008) *Studi e ricerche sul linguaggio amministrativo*, Padova, CLEUP.