



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

**Corso di Laurea Magistrale  
in Scienze del linguaggio**

**Tesi di Laurea**

**Titolo**

**Sordità e social media:  
il progetto europeo *Deaf Language Awareness***

**Relatrice**

Prof.ssa A. Cardinaletti

**Correlatrice**

Dott.ssa L. Volpato

**Laureanda**

Cristina Mascheroni 852018

**Anno Accademico**

2020/2021

## **ABSTRACT**

Over the last few years, the constant development of new technologies has increasingly influenced the way we act, communicate, and relate.

Deaf people have been particularly affected by this change in communication, education, and information, for example through social media and through the development of dedicated e-learning services.

The thesis addresses the issue related to the new scenarios of communication and information for deaf people who make use of new technologies.

I report on the *Deaf Language Awareness* European project (Erasmus+ programme), which deals with the increase of linguistic awareness among adult deaf signers providing different topics related to language and languages through online courses.

This project is developed in partnership with the Deaf Polish Association of the Department of Lodz, Ca' Foscari University of Venice, the University of Porto and the Alpen-Adria-Universitaet of Klagenfurt, hence reference will be made to the project website and to the social profiles.

The central focus of the thesis will be the internship experience through which shared information, sharing methods, dissemination choices and the social profiles' insights will be illustrated, in order to investigate which of these ways of sharing, receiving, and searching information is preferred by deaf people, which social platform is most exploited, and how effectively they are accessible.

*“Il linguaggio è una pelle:  
io sfrego il mio linguaggio contro l’altro.  
È come se avessi delle parole a mo’ di dita,  
o delle dita sulla punta delle mie parole.”*

*- Roland Barthes,*

*Frammenti di un discorso amoroso*

## INDICE

<b>Introduzione</b> .....	6
<b>Capitolo 1: I Sordi e la lingua dei segni</b> .....	8
Introduzione.....	8
1.1 Definizione e classificazione della Sordità e delle cause.....	9
1.2 Le lingue dei segni.....	12
<b>Capitolo 2: La tecnologia nella società contemporanea</b> .....	18
Introduzione.....	18
2.1 Vantaggi e svantaggi della tecnologia.....	19
2.2 Tecnologia e accessibilità.....	23
2.3 Tecnologia e didattica.....	35
2.4 Tecnologia e Sordità.....	38
2.5 I progetti DEAL/DEAL-TOI, FIRB-UISEL, OPEN e Deaf Learning.....	41
2.6 Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC).....	50
<b>Capitolo 3: Il progetto Deaf Language Awareness</b> .....	53
Introduzione.....	53
3.1 Presentazione Progetto.....	57
3.2 Gli E-Courses.....	60
3.3 Le pagine social.....	64
<b>Capitolo 4: Il tirocinio</b> .....	67
Introduzione.....	67
4.1 Il lavoro sulle pagine social.....	68
4.2 Gli Insights.....	82
4.3 Il Timing sui social.....	103

<b>Capitolo 5: La comunicazione sui social nel 2020 durante il Covid-19.....</b>	<b>105</b>
Introduzione.....	105
5.1 I social durante il Covid-19.....	107
5.2 La comunità Sorda sui social durante la pandemia.....	112
<b>Conclusioni.....</b>	<b>118</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>119</b>
<b>Sitografia.....</b>	<b>120</b>

## **INTRODUZIONE**

Negli ultimi anni lo sviluppo travolgente e costante delle nuove tecnologie ha influenzato sempre più il modo di agire, comunicare e relazionarsi. I sordi hanno particolarmente risentito di questa evoluzione negli ambiti della comunicazione e dell'informazione.

Il presente lavoro affronta le tematiche relative ai nuovi scenari della comunicazione e dell'informazione per le persone sorde che fanno uso delle nuove tecnologie.

Nel primo capitolo verranno presentate brevemente la condizione di sordità e la lingua dei segni italiana.

Il secondo capitolo presenterà lo scenario delle nuove tecnologie nella società contemporanea e la formazione a distanza tramite e-learning per poi porre il focus sulle modalità d'uso da parte della comunità sorda.

Nel terzo capitolo verrà illustrato il progetto europeo *Deaf Language Awareness* attuato dal programma Erasmus+ a cui hanno aderito l'Associazione polacca dei Sordi del Dipartimento di Lodz, l'Università Ca' Foscari Venezia, l'Università di Porto e l'Alpen-Adria-Universität di Klagenfurt. In particolare, si farà riferimento al sito del progetto e alle pagine social create per la promozione e diffusione dello stesso.

Oggetto del quarto capitolo sarà l'esperienza di tirocinio svolta: verranno illustrate le varie informazioni condivise sui profili social del progetto, le modalità di condivisione e diffusione scelte e gli insights; verrà indagata quale di queste modalità di condivisione, ricezione e ricerca di informazioni viene preferita dalle persone sorde, quale piattaforma social viene maggiormente sfruttata e quanto effettivamente siano fruibili e pratiche.

Il quinto capitolo presenterà un'istantanea della comunicazione nel 2020 e focalizzerà l'attenzione sullo sfruttamento del mondo digitale da parte della

comunità sorda durante la pandemia del COVID-19, se e come sia cambiato il modo di organizzare gli eventi e le modalità di informazione, formazione e condivisione.

Infine, nelle conclusioni verrà analizzato il lavoro svolto, facendo riferimento ai possibili cambiamenti, a livello di interesse dei contenuti condivisi da parte dei sordi, avvenuti sulle piattaforme social nel corso del periodo di tirocinio e quanto i canali social facilitino la diffusione di informazioni inerenti a iniziative/progetti sulla sordità.

## **Capitolo 1.**

### **I SORDI E LA LINGUA DEI SEGNI**

#### **INTRODUZIONE**

La sordità viene descritta come disabilità invisibile, difficile da mettere a fuoco in tutti i suoi aspetti, poiché non ‘si vede’: è riconoscibile solo nel momento della comunicazione.

Quando si parla di sordità non bisogna focalizzarsi solo sugli aspetti clinici, si devono analizzare e considerare anche e soprattutto le implicazioni sociali che derivano da essa, in quanto colpisce la dimensione relazionale e comunicativa dell’individuo, quindi il suo essere nella società. L’assenza di feedback uditivo nelle persone sorde impedisce, infatti, l’acquisizione della lingua parlata in modo naturale, e di conseguenza di quella scritta; l’apprendimento della lingua vocale e scritta può avvenire attraverso un percorso di riabilitazione logopedica.

È dunque necessario fornire alla persona sorda tutti gli strumenti comunicativi indispensabili alla sua crescita individuale, alla sua educazione, alla sua formazione, e anche gli strumenti di ricerca tramite cui reperire informazioni, favorendo un approccio bilingue che comprenda la lingua dei segni e la lingua parlata/scritta.

Bisogna garantire e perseguire il rispetto dei diritti fondamentali della persona, ponendo l’accessibilità come obiettivo primario, favorendo ad esempio l’integrazione lavorativa, implementando i servizi di sottotitolazione in TV, promuovendo la piena accessibilità di servizi e risorse della nostra società e rendendo le piattaforme social più fruibili.



## 1.1 DEFINIZIONE E CLASSIFICAZIONE DELLA SORDITÀ E DELLE CAUSE

In letteratura e nell'ambiente clinico, i termini *sordità* ed *ipoacusia* sono di frequente utilizzati in modo intercambiabile sebbene abbiano significati differenti. È pertanto necessaria una precisazione "terminologica". Con il termine *ipoacusia* s'intende, in generale, la diminuzione dell'udito; se tale diminuzione è di una certa entità, allora è *sordità*.

La *sordità* è, dunque, un deficit sensoriale che non permette la percezione della lingua vocale e, di conseguenza, l'acquisizione spontanea della lingua vocale. Se non diagnosticata, la *sordità* in età infantile può ostacolare lo sviluppo cognitivo e psichico del bambino e provocare modifiche nella struttura neuro-cerebrale del soggetto. In letteratura sono presenti molteplici classificazioni della *sordità* finalizzate all'inquadramento eziologico o relativo alla sede del danno o all'epoca di insorgenza della *sordità*.

Per quanto riguarda l'inquadramento eziologico le cause della *sordità* possono dipendere da diversi fattori e sono di diverso tipo: *congenite e acquisite*.

La *sordità* congenita può essere sindromica o non sindromica:

- La *sordità sindromica* presenta un quadro in cui vi è comorbilità con altre disabilità correlate alla *sordità* già presenti alla nascita (sindrome di Turner, Pendred, Usher, Klippel Feil, Fanconi, Waandeburg) o a sviluppo tardivo (sindrome di Allport, Cogan, Refsum, Jervell);
- La *sordità non sindromica* è isolata e non è associata a nessun altro deficit.

La *sordità* acquisita non è dovuta a fattori genetici, bensì può subentrare ad esempio:

- Nel periodo prenatale a causa di alcool, droghe o farmaci ototossici assunti dalla madre durante la gestazione;

- Nel periodo perinatale a causa di ittero, prematurità o ipossia;
- Nel periodo postnatale a seguito di meningite, otite, morbillo, meningoencefalite.

Per quanto riguarda la localizzazione del danno si distinguono forme di sordità *centrali* e *periferiche*. Le forme centrali non presentano un quadro diagnostico definitivo, ma in generale sono caratterizzate da un'alterazione delle vie uditive centrali, ovvero da lesioni della corteccia uditiva o dal danneggiamento delle radici del nervo uditivo. Di conseguenza, i suoni inviati all'orecchio, pur raggiungendo l'area uditiva cerebrale, non vengono da essa correttamente interpretati.

Le forme periferiche vengono ulteriormente suddivise in base al tipo di sordità:

- 1) *trasmissiva*: dovuta ad una patologia o lesione dell'orecchio medio e/o esterno;
- 2) *neurosensoriale*: causata da una patologia dell'orecchio interno (coclea, organo del Corti, nervo acustico);
- 3) *mista*: sono presenti contemporaneamente le forme di sordità trasmissiva e neurosensoriale.

I tipi di sordità vengono anche suddivisi in base all'età di insorgenza del deficit:

- *preverbale*: sordità insorta prima dell'inizio del processo di acquisizione del linguaggio, quindi entro l'anno di età;
- *periverbale*: sordità insorta fra il primo ed il terzo anno di età;
- *post-verbale*: insorge dopo i tre anni di età. Durante la prima infanzia, dai 3 ai 7 anni, la competenza linguistica non è ancora consolidata; mentre durante la seconda infanzia, dai 7 ai 18 anni, la competenza ed il linguaggio verbale possono considerarsi consolidati.

È necessario poi distinguere il grado di sordità in quanto quest'ultimo è determinante nel percorso di acquisizione del linguaggio e nel rapporto con le lingue parlate.

La riduzione dell'udito può essere lieve, media, grave o profonda, facendo riferimento ai parametri stabiliti dal *Bureau International d'Audiophonologie (B.I.A.P.)*:

- *Lieve*, con perdita tra 21 e 40 dB<sup>1</sup>. Il parlato viene percepito se il tono è normale; le difficoltà insorgono se la voce è bassa o l'interlocutore è distante; la maggior parte dei rumori sono percepiti;
- *Media*, con perdita tra 41 e 70 dB. Il parlato è percepito se il tono è alto; si comprende meglio se l'interlocutore è ben visibile; alcuni rumori possono essere percepiti;
- *Grave*, con perdita tra 71 e 90 dB. Il parlato è percepito se la voce è forte e vicina all'orecchio; possono essere percepiti solo i rumori forti;
- *Profonda*, con perdita uguale o superiore a 91 dB. Il parlato non viene percepito e solo i rumori molto forti possono essere uditi.

---

<sup>1</sup> Il decibel (dB) esprime l'intensità/potenza del suono.

## 1.2 LE LINGUE DEI SEGNI

La lingua dei segni è la lingua usata dalle persone Sorde e udenti appartenenti alla Comunità Sorda<sup>2</sup> ed è un sistema comunicativo che sfrutta il canale visivo-gestuale. La lingua dei segni, inoltre, non è universale: ogni comunità possiede la propria, esattamente come per le lingue vocali; di conseguenza in Italia si usa la lingua dei segni italiana (LIS), negli Stati Uniti l'American Sign Language (ASL), in Gran Bretagna la British Sign Language (BSL), in Francia la langue des signes française (LSF), ecc., ciascuna con le proprie specifiche varianti territoriali. Le lingue dei segni sono lingue con proprie regole grammaticali, sintattiche, morfologiche e lessicali.

Alla fine degli anni Cinquanta William Stokoe scoprì che i singoli segni della ASL (American Sign Language) potevano essere scomposti in unità minime prive di significato, che combinate diversamente tra loro davano origine a moltissimi segni, esattamente come i fonemi nelle lingue vocali; queste unità linguistiche possono, componendosi tra loro, dare origine a un numero di parole diverse. Questa scoperta rivoluzionaria diede il via ad altre ricerche sia nella ASL che nelle altre lingue dei segni del mondo.

Ogni lingua dei segni ha poi sviluppato delle “caratteristiche proprie, legate alla particolare cultura in cui viene usata” (Caselli et al. 1994).

Le lingue dei segni, inoltre, sono molto diverse dalla gestualità che spontaneamente si utilizza durante una normale conversazione: a differenza dei gesti, infatti, esse sono “un sistema di simboli relativamente arbitrari e di regole grammaticali che mutano nel tempo e che i membri di una comunità condividono e usano per diversi scopi” (Caselli et al. 1994).

---

<sup>2</sup> Differenza tra: “**sordo**” con la s minuscola, per riferirsi alla condizione clinica di una persona sorda, che non sente, e “**Sordo**” con la S maiuscola, per riferirsi ad una persona che fa parte della Comunità Sorda.

In Italia la ricerca sulla LIS (Lingua dei Segni Italiana) iniziò negli anni Ottanta per opera dei ricercatori dell'Istituto di Psicologia del CNR di Roma, diretto dall'equipe di Virginia Volterra. Lo studio portò all'evidenza che LIS, al pari delle altre LS nel mondo, è una vera e propria lingua con le proprie regole sintattiche, semantiche, morfologiche e fonologiche.

Uno dei pregiudizi riguardanti le lingue dei segni è che utilizzarle isolerebbe i sordi, costringendoli a comunicare solo con chi conosce la lingua dei segni e impedendo loro una reale integrazione nella società.

Ebbene, è proprio la conoscenza della lingua dei segni che permette ai sordi di essere integrati nella società, a patto che vengano loro forniti gli strumenti adatti.



*Figura 1 - Dipinto di Nancy Rourke, artista sorda e "artista" conosciuta a livello internazionale.*

Grazie alla ricerca scientifica (Caselli, Volterra 1985; Bagnara, Corazza, Fontana, Zuccalà 2008) è stato dimostrato che i bambini sordi apprendono più facilmente la lingua parlata e scritta se la apprendono come seconda lingua, dopo aver quindi acquisito la lingua dei segni fin dai primi mesi di vita; in più, conoscere bene la lingua dei segni significa avere un forte senso di appartenenza ad una cultura, una comunità, una minoranza linguistica e non solo ad una categoria “svantaggiata” e perciò di avere maggiore sicurezza e serenità nel momento in cui si affronta la società udente.

Infine, grazie ad alcune esperienze di insegnamento della lingua dei segni ai bambini udenti è stato dimostrato che “l’insegnamento di una lingua dei segni in età precoce, stimolando il canale di comunicazione visivo-gestuale, possa favorire il potenziamento, nei bambini udenti, di alcune aree cognitive particolarmente legate all’attenzione, discriminazione e memoria visiva” (Rossini, Capirci et al. 1997).



Figura 2 - Schema sul mutamento di prospettiva nel rapporto tra lingue segnate e lingue parlate (tratta da Volterra et al. 2019).

Come già detto, i segni possiedono una struttura interna simile a quella delle parole: la parola è formata da unità minime prive di significato, *i fonemi*; anche i segni sono composti da unità minime prive di significato, chiamate *cheremi*.

I cheremi sono riconducibili a parametri fonologici e W. Stokoe ne identificò tre:

- **il luogo** dove viene realizzato il segno;
- **la configurazione** della mano nell'eseguire il segno;
- **il movimento** della mano.

Successivamente ne fu individuato un quarto:

- **l'orientamento** del palmo della mano e la direzione del metacarpo durante l'esecuzione del segno.

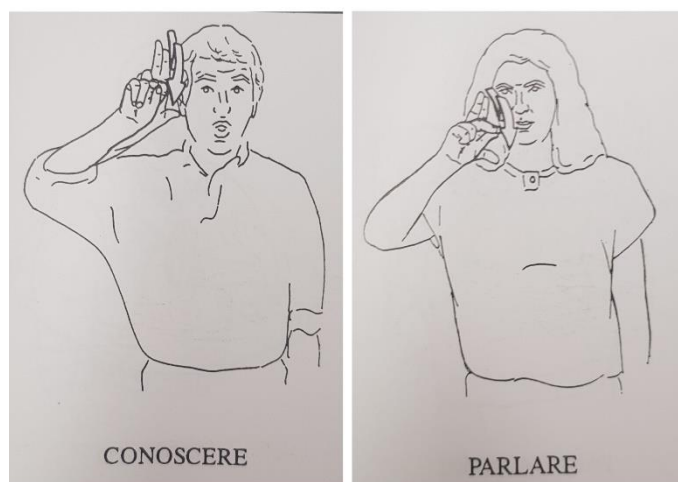
Recentemente è stato aggiunto anche un quinto parametro:

- **le componenti non manuali (CNM)**, ossia tutti i movimenti non realizzati tramite le mani: le espressioni facciali, il sollevamento delle sopracciglia, la direzione dello sguardo, il movimento o l'orientamento della testa e del busto, i movimenti della fronte, i movimenti della bocca, il movimento delle guance.



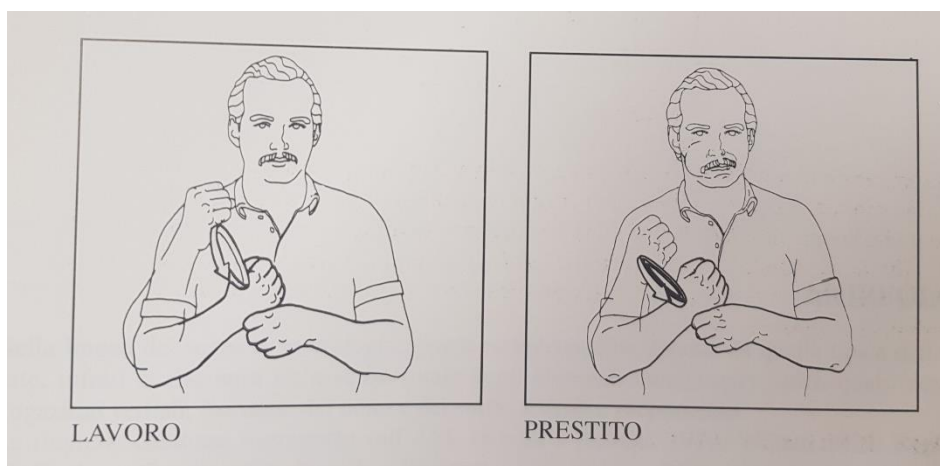
Figura 3 - il segno MAMMA è scomposto nei vari parametri che lo compongono.  
(Fonte: <https://testolis.wordpress.com/fonemi-vs-cheremi/>)

I cheremi, dunque, al pari dei fonemi, possono creare coppie minime, cioè coppie di segni che si distinguono per un solo parametro, come nel caso di CONOSCERE e PARLARE, in cui configurazione, movimento e orientamento sono gli stessi, ma cambia il luogo (Fig. 2):



*Figura 4 – Rappresentazione della coppia minima in LIS: CONOSCERE – PARLARE.  
(Fonte: Dizionario dei segni. La lingua dei segni in 1400 immagini; Romeo O.; Zanichelli editore; 2016).*

Oppure come nel caso di LAVORO e PRESTITO, in cui configurazione, movimento, luogo e orientamento sono gli stessi, ma cambiano le componenti non manuali (Fig. 3):



*Figura 5 – Rappresentazione della coppia minima in LIS: LAVORO – PRESTITO.  
(Fonte: Dizionario elementare della lingua italiana dei segni. Oltre 2.500 significati; a cura di Radutzky E.; Edizioni Kappa; 1992).*



Per somiglianza con le unità minime della lingua parlata, in cui esistono gli *allofoni*, ad esempio [m] e [n] che non hanno valore distintivo in italiano, esistono in lingua dei segni gli *allocheri*.

Tra le unità minime dei due sistemi comunicativi vi è però una differenza: mentre i fonemi si distribuiscono su un asse *sequenziale* per formare la parola, i cheremi che compongono il segno si dispongono sull'asse della *simultaneità*.

## Capitolo 2.

### **LA TECNOLOGIA NELLA SOCIETÀ CONTEMPORANEA**

#### **INTRODUZIONE**

La significativa diffusione negli ultimi anni di Internet e dei mezzi di comunicazione in tutto il mondo ha sicuramente portato a dei benefici e miglioramenti nel modo di comunicare. È stato così possibile superare le barriere spazio – temporali dal punto di vista comunicativo e avere la possibilità di accesso senza limiti alle fonti di informazione.

La società contemporanea si può definire come *società dell'informazione e della conoscenza*, poiché le persone cercano, elaborano e acquisiscono sapere e conoscenza continuamente, sul piano personale, culturale e lavorativo.

La continua ricerca e condivisione di informazioni (condivisione tramite articoli scientifici online, video, post, e-mail, eventi virtuali...) rende possibile la costruzione di una rete di conoscenza diffusa. Questa conoscenza può essere considerata come ricco patrimonio di saperi.

Nella società contemporanea la realizzazione individuale, l'apprendimento e la crescita diventano, quindi, obiettivi sia individuali che collettivi.

Il massiccio sviluppo delle nuove tecnologie, come ad esempio gli smartphone con la possibilità di attivare i dati mobili e collegarsi a internet in tempo reale, oltre già all'uso dei computer e dell'ADSL, ha consentito la possibilità agli utenti sordi di poter sfruttare la comunicazione non necessariamente in presenza: grazie alla possibilità di effettuare videochiamate, due o più utenti sordi possono vedersi e comunicare in tempo reale pur essendo a distanza; quindi la comunicazione supera la mera messaggistica e si sposta sul canale visivo – gestuale.

## 2.1 VANTAGGI E SVANTAGGI DELLA TECNOLOGIA

La società contemporanea può essere definita anche come “Era Digitale”. Le famiglie che hanno un accesso ad Internet da casa sono aumentate nel corso del tempo, perché Internet è utile per studiare, lavorare, svagarsi con un film o per reperire informazioni e quindi, in qualche modo, allargare i propri orizzonti culturali, anche a tempo perso. L’accesso a Internet e la diffusione della banda larga sono alcuni dei presupposti per la diffusione delle ICT (*Information and Communications Technology*) tra la popolazione. Nel 2019, in Italia, il 76,1% delle famiglie dispone di un accesso a Internet e il 74,7% di una connessione a banda larga. Il Parlamento e il Consiglio europeo individuano le competenze digitali come una delle otto competenze chiave per l’apprendimento permanente, finalizzate all’acquisizione di conoscenze che permangono nel tempo e necessarie a ogni cittadino per riuscire a inserirsi all’interno dell’ambito sociale e lavorativo<sup>3</sup>.

La robusta diffusione di Internet e dei mezzi di comunicazione in tutto il mondo ha sicuramente portato a dei benefici e a miglioramenti nel modo di comunicare perché ha permesso di superare le barriere imposte dal tempo e dallo spazio, fino ad arrivare ad un’infinita possibilità di accesso alle fonti di informazione. L’altra faccia della medaglia è un cattivo o smodato uso di Internet e dei mezzi di comunicazione, assistendo a fenomeni psicopatologici legati, appunto, a questo uso cattivo della Rete. I recenti studi hanno messo in luce la possibilità che si manifesti una vera e propria dipendenza psicologica, nota come IAD (*Internet Addiction Disorder*), termine coniato dallo psichiatra americano Ivan Goldberg: egli propose più di dieci anni fa, nel 1995, di introdurre nel DSM (*Manuale*

---

3

<https://www.istat.it/it/archivio/236920#:~:text=Nel%202019%2C%20in%20Italia%2C%20il,a%20fattori%20generazionali%20e%20culturali.>

*Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali*)<sup>4</sup> questo disturbo, proposta che diede avvio a numerosi studi, fino a rendere concreta l'osservazione che un uso eccessivo della Rete porta gradualmente ad avere difficoltà nella vita, per lo più relazionali, tali da rimanere intrappolati in quello spazio virtuale (Jamison, 2000)<sup>5</sup>.

Anche le tecnologie digitali, a causa delle loro numerose caratteristiche gratificanti, potrebbero essere particolarmente coinvolgenti e quindi portare alcuni individui alla dipendenza: gli studi clinici partono dall'ipotesi che alcune persone che usano la tecnologia digitale in modo eccessivo siano dipendenti da specifiche attività mediate dalla tecnologia digitale. Tale ipotesi presuppone che i danni provocati dall'uso delle tecnologie siano simili a quelli derivanti dalla dipendenza da sostanze. Quindi, secondo questa prospettiva, i comportamenti e le attività possono creare dipendenza allo stesso modo delle sostanze (Marlatt et al., 1988; Marks, 1990). Un uso smisurato delle tecnologie può avere un impatto decisamente negativo sulla salute mentale e fisica e sui rapporti nella vita reale, mentre un uso moderato può sortire effetti positivi.

Nell'Era Digitale, in quanto era di forte sviluppo tecnologico, dove ormai tutto è connesso, la vita è resa sicuramente più facile da questo progresso.

Ma, come già detto in precedenza, non sempre la tecnologia ha una valenza positiva. Nel confronto tra vantaggi e svantaggi si possono osservare pro e contro.

***Vantaggi:***

- *efficienza del lavoro:* i computer, le e-mail e internet hanno avuto un grande impatto sulla società, sia nella vita quotidiana che in quella

---

<sup>4</sup> DSM: redatto dall'APA (American Psychiatric Association), è il manuale per disturbi mentali utilizzato da medici, psichiatri e psicologi, sia in ambito clinico che in ambito di ricerca.

<sup>5</sup> "L'era digitale dell'ultima generazione e la dipendenza da internet", <https://www.stateofmind.it/2018/01/era-tecnologia-oggi/>.

lavorativa; si possono reperire informazioni o realizzare contenuti quasi istantaneamente con l'uso della tecnologia;

- *aumento della qualità e dei confini della comunicazione*: al giorno d'oggi l'intero pianeta è collegato, basti pensare a piattaforme come Skype, Zoom, Teams, FaceTime, che permettono di collegarsi in video in tempo reale con persone all'altro capo del mondo, oppure ad applicazioni come Google Maps 3D, che permettono di vedere città molto lontane da quella da cui ci si collega;
- *aumento delle opportunità di lavoro* (digital marketing manager, graphic designer, video maker, community manager, digital pr, data scientist, ecc.);
- *rivoluzione comunicativa*: si creano costantemente nuovi processi comunicativi innovativi; si ha l'opportunità di conoscere e comprendere le altre culture; si hanno più input creativi, quindi migliorano e aumentano le idee per nuovi metodi di comunicazione;
- *progresso nelle cure mediche*: grazie al miglioramento delle tecniche mediche la ricerca in campo medico – scientifico progredisce sempre di più; le procedure chirurgiche sono state rese semplici ed efficienti tanto che il livello di malattie e infortuni sono diminuiti in modo significativo; i macchinari utilizzati continuano a essere costantemente aggiornati e migliorati, portando anche alla creazione di nuovi dispositivi più tecnologici ed efficienti;
- *globalizzazione dei mercati*: anche i paesi più arretrati a livello economico hanno potuto trarne benefici.

### ***Svantaggi:***

- *aumento delle differenze sociali*: il mondo tecnologico, poiché in costante evoluzione, produce costantemente nuovi modelli di computer, telefoni, tablet, dispositivi auricolari, software, quindi quanto più recente è la

versione tanto più alto è il costo; questo porta al *Digital Divide*<sup>6</sup>, ossia al divario tra chi ha accesso alle tecnologie dell'informazione e chi ne è escluso, in modo parziale o totale;

- *maggior pigrizia*: a causa della facilità che si ha al giorno d'oggi di reperire informazioni e nozioni con un solo click, vi è un aumento della pigrizia intellettuale e di conseguenza anche della sedentarietà;
- *scarsa socializzazione nella vita reale*: rimanendo dietro uno schermo può cadere il velo dell'imbarazzo o della timidezza o della scarsa autostima che porta ad una maggiore sicurezza nella socializzazione online; esistono, poi, molti giochi virtuali, i quali provocano una sorta di assuefazione, in particolare nella popolazione più giovane, che preferisce giocare online per ore e comunicare con altre persone solo virtualmente, anziché sviluppare e coltivare rapporti *vis à vis*;
- *dipendenza e assuefazione*: un uso costante ed eccessivo della tecnologia può portare alla dipendenza e all'assuefazione mentale<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Il concetto di "Digital Divide" esiste da quando le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) sono state rese disponibili al pubblico. Tradizionalmente significa divisione nella società, una divisione basata su fattori socioeconomici.

<sup>7</sup> <https://www.ilpuntoquotidiano.it/alboscuole/vantaggi-e-svantaggi-delle-nuove-tecnologie/>; <https://newsdigitale.it/vantaggi-svantaggi-tecnologia/>; <https://stopgibe3.it/tematiche/aspetti-positivi-e-negativi-della-tecnologia/>.

## 2.2 TECNOLOGIA E ACCESSIBILITÀ

Le innovazioni tecnologiche hanno portato notevoli benefici alle persone con disabilità sensoriale. Le nuove tecnologie, se messe al servizio della ricerca in campo linguistico e in particolare della ricerca sulle lingue dei segni, possono contribuire alla promozione e alla diffusione di queste. Per le persone sorde, che hanno un’“intelligenza visiva”<sup>8</sup>, le nuove tecnologie possono avere un ruolo importantissimo. Nel caso dei bambini sordi, ad esempio, se la disabilità uditiva viene scoperta e diagnosticata molto presto (entro i 6 mesi), le nuove tecnologie, in questo caso le protesi acustiche o l’impianto cocleare, possono supportare la percezione dei suoni, la voce dei genitori e tutti gli altri stimoli sonori utili a riprodurre i primi vocalizzi e poi le parole.

Una protesi acustica è formata da sei componenti: un microfono che raccoglie il segnale acustico trasformandolo in segnale elettrico; una bobina telefonica che amplifica il segnale; una batteria; un amplificatore che amplifica i segnali elettrici; un regolatore di volume e un ricevitore che trasforma il segnale elettronico in segnale sonoro. Esistono diversi tipi di protesi acustiche:

- *apparecchi acustici retroauricolari*: questo tipo di apparecchio acustico viene applicato dietro l’orecchio al quale si adatta. I suoni vengono amplificati e vengono trasportati, attraverso un tubicino in plastica, al condotto uditivo fino alla chiocciola;

---

<sup>8</sup> Il contatto e la conoscenza del mondo avvengono, per il sordo, prevalentemente attraverso la vista, che gli consente di prendere coscienza sia del movimento, sia dell’appartenenza dell’oggetto all’ambiente. L’intelligenza visiva si avvale del linguaggio gestuale per comunicare (<https://areausf.ens.it/informazioni-general/comunicazione-ed-educazione-del-bambino-sordo-in-italia>).

- *apparecchi RIC (Ricevitore Nel Canale)*: sono posizionati dietro l'orecchio e per questo risultano pressoché invisibili. I suoni sono trasmessi nell'orecchio direttamente dal ricevitore posizionato al suo interno;
- *apparecchi acustici endoauricolari*: l'apparecchio acustico endoauricolare è generalmente in resina, a forma conica ed è costituito fondamentalmente da due parti: piastrina e guscio; quest'ultimo viene modellato in base alla forma del condotto uditivo (è posto direttamente dentro all'orecchio);
- *apparecchi acustici impiantabili*: l'apparecchio acustico impiantabile è una proposta relativamente recente. Questo tipo di ausilio acustico viene impiantato in modo permanente sotto la cute ed è praticamente invisibile;
- *apparecchi acustici open ear*: sono apparecchi acustici che vengono collocati nella stessa posizione degli apparecchi retroauricolari, ma sono particolarmente piccoli e sono dotati di un minuscolo tubicino che conduce il suono nel condotto uditivo. Con gli open ear si lascia il condotto uditivo aperto dove viene collocata soltanto la parte finale del tubicino o del filo conduttore dell'altoparlante;
- *impianti cocleari*: l'impianto cocleare è un tipo di ausilio acustico costituito da una parte interna e una esterna. La parte interna, impiantata chirurgicamente, consta di un ricevitore alloggiato nell'osso temporale e di una serie di elettrodi posizionati nell'orecchio interno. La parte esterna, il processore sonoro, è praticamente un computer in miniatura che ha il compito di trasformare i suoni in segnali che il nervo acustico invierà al cervello che li riconoscerà come suoni<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> <https://www.albanesi.it/salute/apparecchi-acustici.htm>.





Figura 6 - Tipologie di protesi acustiche (Retroauricolari, RIC, Endoauricolari, Impiantabili, Open Ear, Impianto Cocleare)<sup>10</sup>.

“L’ingresso nella rete sociale e nei social network permette alle persone sorde di estendere l’ampiezza dei soggetti con cui si entra in relazione, di potenziare la densità delle relazioni, di permettere una dinamica tra settorialità delle relazioni (i sordi con i sordi) e l’interconnessione come accesso a una dinamica relazionale più estesa.

Ellison, Steinfield e Lampe (2007) definiscono i social network come dei servizi su web caratterizzati da tre funzioni base:

- la possibilità di costruire un profilo pubblico o semi-pubblico all’interno di un sistema di legami;
- la possibilità di articolare una lista di ulteriori utenti con cui condividere una connessione;

<sup>10</sup> Fonti immagini: 1. <http://www.centroperludito.it/prodotti/tipologie/apparecchi-acustici-retroauricolari/>; 2. <https://www.medicaexpo.it/fabbricante-medico/audioprotesi-mini-ric-33680.html>; 3. <https://www.starkey.it/apparecchi-acustici/Endoauricolari>; 4. <https://www.sergioalbanese.it/le-malattie-ori/orecchio/le-nuove-protesi-impiantabili/>; 5. <http://www.centroperludito.it/prodotti/apparecchi-acustici-open-fitting/>; 6. <https://www.amplifon.com/it-ch/apparecchi-acustici/impianto-cocleare-baha>.

- la possibilità di vedere la propria lista di connessioni e quella altrui all'interno del sistema.

Alcuni studi e ricerche (Bagnasco et al., 2001; Bianco, 1996; Cohen e Syme, 1985; Coleman, 1988; Di Nicola, 1986; Sanicola, 1995; Scott, 2003; Spano e Mazzon, 2004) individuano nei social network la possibilità di sviluppare un senso (sentimento) sociale e di comunità, sia per la popolazione udente che per quella sorda” (Spano, Nuccetelli, De Monte, 2011)<sup>11</sup>.

Negli ultimi anni le piattaforme social vengono sicuramente sfruttate di più, oltre che per puro svago, anche per diffondere e reperire in modo più immediato le informazioni relative ad argomenti importanti, come ad esempio eventi mondiali, notizie politiche e culturali, videoconferenze. Nonostante l'accessibilità venga considerata maggiormente rispetto a prima aggiungendo i sottotitoli nei video, la descrizione dettagliata delle immagini, la trascrizione di podcast, c'è ancora molta strada da fare. È di fondamentale importanza considerare le linee guida in materia di accessibilità quando si vogliono creare dei social network, le quali rappresentano una fonte di informazione a cui bisognerebbe attingere. I social media sono spesso caratterizzati da un basso livello di accessibilità e non sempre vengono forniti strumenti per garantire la completa fruibilità dei contenuti.

“Il World Wide Web Consortium (W3C) è un consorzio mondiale che definisce gli standard per il web: nato nel 1994, si occupa di portare il World Wide Web alla sua massima potenzialità definendo protocolli comuni con la finalità di promuoverne l'evoluzione garantendo l'interoperabilità. Il W3C definisce il web come l'universo delle informazioni accessibili tramite la rete (disponibili attraverso computer, telefoni, televisioni o elettrodomestici connessi alla rete...). Oggi la società ha un grande beneficio da questo “universo” in quanto stanno nascendo ed evolvendo nuove forme di comunicazione e possibilità di condividere conoscenza. Uno degli obiettivi primari del W3C è di rendere questi

---

<sup>11</sup> *“Inclusione linguistica dei sordi e social network: costruire la conoscenza nella Rete”*; I. Spano, G. Nuccetelli, M.T. De Monte (2011); p. 29.

benefici disponibili a chiunque, qualsiasi sia il loro hardware, software, infrastruttura di rete, lingua nativa, cultura, localizzazione geografica o abilità fisica/mentale” (Popolizio 2007)<sup>12</sup>. Il W3C mira a garantire a tutti gli utenti l’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili. Il 5 giugno 2018 è stata pubblicata una versione aggiornata delle linee guida internazionali per l’accessibilità dei contenuti Web (Web Content Accessibility Guidelines 2.1 - WCAG) ed è parte integrante della norma tecnica europea che definisce gli obblighi di accessibilità di servizi e prodotti ICT.

“Le linee guida per l’accessibilità del contenuto Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.1 definiscono specifiche tecniche per rendere i contenuti Web più accessibili alle persone con disabilità. L’accessibilità riguarda una grande varietà di disabilità, tra cui quelle visive, uditive, fisiche, vocali, cognitive, di linguaggio, di apprendimento e neurologiche. Sebbene queste linee guida prendano in considerazione molti problemi, non sono in grado di soddisfare i bisogni delle persone con tutti i tipi, gradi e combinazioni di disabilità. Queste linee guida rendono anche i contenuti Web più utilizzabili da persone anziane con cambiamenti delle abilità dovute all’invecchiamento e spesso migliorano in generale la fruibilità per tutti gli utenti. Le WCAG 2.1 sono sviluppate attraverso il processo W3C in collaborazione con singoli e organizzazioni di tutto il mondo, con l’obiettivo di fornire uno standard condiviso per l’accessibilità dei contenuti Web che soddisfi le esigenze di individui, organizzazioni e governi a livello internazionale. Le persone e le organizzazioni che utilizzano le WCAG possono essere molto diverse tra loro e comprendono Web designer e sviluppatori, decisori, responsabili degli acquisti, insegnanti e studenti. Per soddisfare le diverse esigenze di questo pubblico, sono resi disponibili diversi livelli di orientamento che comprendono *principi* globali, *linee guida* generali, *criteri di successo* verificabili e una ricca raccolta di tecniche *sufficienti* e *consigliate*, oltre

---

<sup>12</sup> <https://www.webaccessibile.org/articoli/cose-il-w3c/>.

che una *documentazione sugli errori più comuni* con esempi, collegamenti a risorse e codice” (World Wide Web Consortium, 2018)<sup>13</sup>.

Le linee guida stabiliscono che un sito web/social network deve avere le seguenti caratteristiche: percepibile, utilizzabile, comprensibile, robusto, con le relative linee guida e criteri di successo e la conformità con i relativi requisiti.

1. **“Percepibile:** le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentati agli utenti in modi in cui essi possano percepirli.

**Linea guida 1.1 Alternative testuali:** fornire alternative testuali per qualsiasi contenuto non di testo in modo che questo possa essere trasformato in altre forme fruibili secondo le necessità degli utenti come stampa a caratteri ingranditi, Braille, sintesi vocale, simboli o un linguaggio più semplice.

**Criteri di successo:**

- Contenuti non testuali.

**Linea guida 1.2 Media temporizzati:** fornire alternative per i media temporizzati.

**Criteri di successo:**

- Solo audio e solo video (preregistrati);
- Sottotitoli (preregistrati);
- Audiodescrizione o tipo di media alternativo (preregistrato);
- Sottotitoli (in tempo reale);
- Audiodescrizione (preregistrata);
- Lingua dei segni (preregistrato);
- Audiodescrizione estesa (preregistrata);
- Tipo di media alternativo (preregistrato);

---

<sup>13</sup> “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1” - <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/>; Organizzazione coordinatrice della traduzione (LTO): IWA, 119 E. Union St., Suite F, Pasadena, California, 91103, USA; Sito Web: <http://www.iwanet.org/>; Coordinatore della traduzione: R. Scano - IWA Italy - International Web Association Italia; 13 settembre 2018.

- Solo audio (in tempo reale).

**Linea guida 1.3 Adattabile:** creare contenuti che possano essere rappresentati in modalità differenti (ad esempio, con layout più semplici), senza perdere informazioni o struttura.

**Criteri di successo:**

- Informazioni e correlazioni;
- Sequenza significativa;
- Caratteristiche sensoriali;
- Orientamento;
- Identificare lo scopo degli input;
- Identificare lo scopo.

**Linea guida 1.4 Distinguibile:** rendere più semplice agli utenti la visione e l'ascolto dei contenuti, separando i contenuti in primo piano dallo sfondo.

**Criteri di successo:**

- Uso del colore;
- Controllo del sonoro;
- Contrasto (minimo);
- Ridimensionamento del testo;
- Immagini di testo;
- Contrasto (avanzato);
- Sottofondo sonoro basso o non presente;
- Presentazione visiva;
- Immagini di testo (senza eccezioni);
- Ricalcolo del flusso;
- Contrasto in contenuti non testuali;
- Spaziatura del testo;
- Contenuto con Hover o Focus.

**2. Utilizzabile:** I componenti e la navigazione dell'interfaccia utente devono essere utilizzabili.

**Linea guida 2.1 Accessibile da tastiera:** rendere disponibili tutte le funzionalità tramite tastiera.

**Criteri di successo:**

- Tastiera;
- Nessun impedimento all'uso della tastiera;
- Tastiera (nessuna eccezione);
- Tasti di scelta rapida.

**Linea guida 2.2 Adeguata disponibilità di tempo:** fornire agli utenti tempo sufficiente per leggere e utilizzare i contenuti.

**Criteri di successo:**

- Regolazione tempi di esecuzione;
- Pausa, stop, nascondi;
- Nessun tempo di esecuzione;
- Interruzioni;
- Riautenticazione;
- Termine del tempo.

**Linea guida 2.3 Convulsioni e reazioni fisiche:** non sviluppare contenuti con tecniche che sia noto causino attacchi epilettici o reazioni fisiche.

**Criteri di successo:**

- Tre lampeggiamenti o inferiore alla soglia;
- Tre lampeggiamenti;
- Animazione da interazioni.

**Linea guida 2.4 Navigabile:** fornire delle funzionalità di supporto all'utente per navigare, trovare contenuti e determinare la propria posizione.

**Criteri di successo:**

- Salto di blocchi;
- Titolazione della pagina;
- Ordine del focus;
- Scopo del collegamento (nel contesto);

- Differenti modalità;
- Intestazioni ed etichette;
- Focus visibile;
- Posizione;
- Scopo del collegamento (solo collegamento);
- Intestazioni di sezione.

**Linea guida 2.5 Modalità di input:** rendere più facile agli utenti l'utilizzo di funzionalità attraverso input diversi dalla tastiera.

**Criteri di successo:**

- Movimenti del puntatore;
- Cancellazione delle azioni del puntatore;
- Etichetta nel nome;
- Azionamento da movimento;
- Dimensione dell'obiettivo;
- Meccanismi di input simultanei.

**3. Comprensibile:** le informazioni e le operazioni dell'interfaccia utente devono essere comprensibili.

**Linea guida 3.1 Leggibile:** rendere il testo leggibile e comprensibile.

**Criteri di successo:**

- Lingua della pagina;
- Parti in lingua;
- Parole inusuali;
- Abbreviazioni;
- Livello di lettura;
- Pronuncia.

**Linea guida 3.2 Prevedibile:** creare pagine Web che abbiano aspetto e funzionamento prevedibili.

**Criteri di successo:**

- Al focus;

- All'input;
- Navigazione coerente;
- Identificazione coerente;
- Cambiamenti su richiesta.

**Linea guida 3.3 Assistenza nell'inserimento:** aiutare gli utenti a evitare gli errori e agevolarli nella loro correzione.

**Criteri di successo:**

- Identificazione di errori;
- Etichette o istruzioni;
- Suggerimenti per gli errori;
- Prevenzione degli errori (legali, finanziari, dati);
- Aiuto;
- Prevenzione degli errori (tutti).

- 4. Robusto:** il contenuto deve essere abbastanza robusto per essere interpretato in maniera affidabile da una grande varietà di programmi utente, comprese le tecnologie assistive.

**Linea guida 4.1 Compatibile:** garantire la massima compatibilità con i programmi utente attuali e futuri, comprese le tecnologie assistive.

**Criteri di successo:**

- Analisi sintattica (parsing);
- Nome, ruolo, valore;
- Messaggi di stato.

- 5. Conformità:** vengono elencati i requisiti di conformità alle WCAG 2.1 e vengono fornite informazioni su come formulare dichiarazioni di conformità, che comunque sono ritenute opzionali. Infine, si descrive il significato di compatibile con l'accessibilità dato che la conformità può essere conseguita solo usando le varie tecnologie nel modo in cui esse supportano l'accessibilità. La sezione di comprensione della conformità spiega in modo più dettagliato il concetto di compatibilità con



l'accessibilità. Il contenuto principale delle WCAG 2.1 è normativo e definisce i requisiti che influiscono sulle dichiarazioni di conformità. Materiale introduttivo, appendici, sezioni contrassegnate come "non normative", diagrammi, esempi e note sono informativi (non normativi). Il materiale non normativo fornisce informazioni di supporto per aiutare a interpretare le linee guida ma non crea requisiti che influiscono su una dichiarazione di conformità.

**Requisiti di conformità:** affinché una pagina Web risulti conforme alle WCAG 2.1, deve soddisfare tutti i seguenti requisiti:

- Livello di conformità;
- Pagine complete;
- Processi completi;
- Utilizzo delle tecnologie nelle sole modalità compatibili con l'accessibilità;
- Non interferenza.

**Dichiarazione di conformità (facoltativa):** la conformità è definita esclusivamente per le pagine Web; tuttavia, è possibile creare una dichiarazione di conformità relativa ad una singola pagina, ad una serie di pagine o a più pagine Web correlate.

**Elementi obbligatori di una dichiarazione di conformità:** la dichiarazione di conformità non è obbligatoria. Quando la si prevede, la dichiarazione di conformità deve includere le seguenti informazioni:

- Data della dichiarazione;
- Nome delle linee guida, versione e URI "Web Content Accessibility Guidelines 2.1 su <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>";
- Livello di conformità soddisfatto: (Livello A, AA oppure AAA);
- Una breve descrizione delle pagine Web, come un elenco degli URI a cui è riferita la dichiarazione, compresi gli eventuali sottodomini inclusi nella dichiarazione.

**Dichiarazione di conformità parziale - Contenuto di terze parti:** a volte le pagine Web possono avere del contenuto aggiunto in un secondo momento rispetto a quello iniziale. Ne sono esempi un programma di e-mail, un blog, un articolo che permette agli utenti di inserire commenti o applicazioni che ricevono contributi da parte degli utenti. Altri esempi potrebbero essere una pagina, come un portale o un sito di news, composta da contenuti aggregati da molti utenti, oppure siti che inseriscono automaticamente contenuti da diverse fonti in tempi differenti, come inserti pubblicitari che si immettono dinamicamente.

In questi casi, non è possibile prevedere al momento della pubblicazione originale della pagina quale sarà il suo contenuto non verificato. È importante notare che del contenuto non verificato può influenzare l'accessibilità anche di quello verificato. A questo proposito si può scegliere tra due soluzioni:

- può essere fatta una dichiarazione di conformità basata su ciò che si conosce al momento;
- può essere fatta una "dichiarazione di conformità parziale" che attesti la non conformità della pagina, precisando che la pagina potrebbe risultare conforme se venissero rimosse alcune parti.

**Dichiarazione di conformità parziale – Lingua:** può essere pubblicata una "dichiarazione di conformità parziale dovuta alla lingua" quando la pagina non è conforme, ma lo sarebbe se esistesse il supporto per l'accessibilità per tutte le lingue usate nella pagina”<sup>14</sup>.

Seguire alcuni accorgimenti per garantire un livello minimo di accessibilità in ogni post, tweet, video o immagine, permette di evitare le possibili discriminazioni nei confronti di persone con disabilità; per questo bisogna privilegiare l'impiego delle funzionalità accessibili, fornendo delle alternative

---

<sup>14</sup> *Ivi*, p.28.

testuali per i contenuti audio e video, i sottotitoli sincronizzati per i video, la descrizione scritta e dettagliata delle immagini, inserendo gli eventuali *hashtag* alla fine della didascalia.

### **2.3 TECNOLOGIA E DIDATTICA**

Per quanto riguarda l'ambito scolastico, le modalità di intervento possono essere diverse, specifiche e personalizzate. A scuola la comunicazione didattica è prevalentemente verbale e questo comporta evidenti difficoltà nell'apprendimento per un alunno sordo. È utile e necessario, pertanto, l'utilizzo di strumenti che facilitino i processi di apprendimento: tra di essi l'utilizzo delle nuove tecnologie può aiutare a superare o diminuire le barriere linguistiche e le difficoltà di apprendimento e contribuire al successo formativo. Le tecnologie informatiche permettono di adattare i contenuti multimediali, di adattare gli stessi computer tramite l'uso di immagini e di animazioni, sottotitoli, video esplicativi, PowerPoint o ipertesti; gli alunni possono utilizzare diversi strumenti compensativi come ad esempio i vocabolari multimediali, gli editor testuali con immagini, le mappe concettuali. Per chi utilizza la lingua dei segni, inoltre, sono disponibili dizionari italiano-LIS. Sono inoltre molto utili gli strumenti di uso personale, come gli strumenti per il riconoscimento vocale, nonché la lettura labiale ingrandita su video, che facilitano notevolmente le comunicazioni a distanza.

Per quanto riguarda i software didattici si può registrare l'utilizzo di tre categorie principali di prodotti: software progettati e realizzati per un target di discenti sordi, software didattici per un target generico ma accessibili ad utenti sordi, software non accessibili ad utenti sordi. Nell'ultima categoria rientrano tutti quei prodotti in cui sono importanti output sonori ma non viene prevista un'alternativa visuale, o scritta come i sottotitoli [...]. Gli strumenti multimediali rappresentano una risorsa fondamentale per registrare, trasmettere e rendere accessibile a un grande numero di potenziali utenti i testi in lingua dei segni e contribuiscono in modo significativo a favorire un'ampia e adeguata comprensione della tradizione

linguistica e culturale della comunicazione dei sordi all'interno della circostante comunità degli udenti, e a una migliore comprensione e conoscenza reciproca fra le comunità sorde e udenti, nel contesto nazionale ed internazionale<sup>15</sup>.

Si parla da tempo di società dell'informazione e di società della conoscenza, una società, quella contemporanea, che si forma soprattutto in rete. Il processo di formazione della conoscenza è, difatti, supportato dalle tecnologie e dalle potenzialità di queste ultime sul piano comunicativo, progettuale e creativo. Va considerato di conseguenza l'impatto di una tale innovazione sulla struttura tradizionale della scuola. L'innovazione tecnologica dovrà essere accompagnata da un rinnovamento costante della didattica.

Bracewell e La Ferriere (Bracewell, La Ferriere 1996), hanno analizzato in modo specifico l'impatto prodotto dalle nuove tecnologie in relazione ai cambiamenti introdotti dalle stesse nella scuola e nella formazione. I cambiamenti sono visti in chiave positiva, identificando tre grandi aree:

- una prima area di ricaduta positiva delle nuove tecnologie riguarda lo specifico apprendimento raggiunto: si osserva che le nuove tecnologie hanno il potere di stimolare particolarmente lo sviluppo di certe abilità intellettuali, tra cui il saper ragionare per affrontare la soluzione di un problema, l'imparare a imparare, la creatività. Si osserva inoltre come le nuove tecnologie possano contribuire in vari modi a migliorare l'apprendimento in vari soggetti e a sviluppare determinate attitudini, anche se la natura e l'ampiezza dell'apprendimento dipenderanno dalle preconcoscenze e dal tipo di attività che si imposta attraverso le tecnologie;
- una seconda area riguarda la motivazione degli studenti: la maggior parte degli studenti mostra spontaneamente maggior interesse nei confronti delle

---

<sup>15</sup> *“Conoscere la Sordità per progettare una didattica multimediale accessibile”*;  
<https://www.leonardoausili.com/approfondimenti/a/conoscere-la-sordita-per-progettare-una-didattica-multimediale-accessibile-93.html>.

attività di apprendimento basate sulle nuove tecnologie piuttosto che sull'approccio tradizionale. Inoltre, l'attenzione e la concentrazione che la maggior parte degli studenti mostra nei confronti di una attività formativa è maggiore quando vengono usate le nuove tecnologie rispetto a quanto non accada usando tecnologie didattiche tradizionali;

- una terza area di ricaduta riguarda infine il modo in cui gli studenti stabiliscono delle relazioni con la conoscenza, ed è forse quella con maggiori implicazioni.

Secondo Bracewell e Laferriere, in sostanza, le nuove tecnologie hanno il potere di stimolare la ricerca di informazioni più approfondite su un determinato argomento, una soddisfazione maggiore nella soluzione di un problema e, più in generale, alimentano un gran numero di relazioni tra vari elementi della conoscenza o tra varie informazioni.

Attraverso le tecnologie multimediali gli allievi sono coinvolti in nuove forme di apprendimento; il loro coinvolgimento attivo aumenta la curiosità e la voglia di esplorare; tali apprendimenti garantiscono inoltre feedback immediati sui loro bisogni formativi; si apre pertanto un nuovo scenario didattico in cui ci siano:

- un'educazione orientata alla valorizzazione dell'apprendimento collaborativi ed un coinvolgimento attivo nella definizione degli obiettivi;
- istanze legate alla realtà pertinenti agli interessi degli alunni e tendenzialmente multidisciplinari;
- verifiche condotte costantemente durante l'attività educativa;
- gruppi di lavoro eterogenei, flessibili, compatti e ben organizzati;
- modelli didattici che presuppongano livelli di interazione continui;
- docenti che si configurino più come guide e facilitatori che come erogatori di conoscenze<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> <https://www.orizzontescuola.it/tecnologie-a-scuola-docenti-come-guide-e-facilitatori/>;  
“Nuove tecnologie e coinvolgimento attivo nell'apprendimento”; Rotta M.; 2007.

## 2.4 TECNOLOGIA E SORDITÀ

L'uso delle tecnologie si è dimostrato di notevole utilità per la promozione delle competenze linguistico - comunicative dei sordi, anche attraverso lo sviluppo di servizi di e-learning dedicati, ma non si può realmente parlare di superamento delle barriere e di inclusione linguistica dei sordi, nonostante la partecipazione di questi ultimi alle attività di comunicazione e di interazione quotidiana sui social network sia aumentata negli anni.

“L'ingresso nei social network permette alle persone sorde di estendere l'ampiezza dei soggetti con cui si entra in relazione, di potenziare la densità delle relazioni, di permettere una dinamica tra settorialità delle relazioni (i sordi con i sordi) e l'interconnessione come accesso a una dinamica relazionale più estesa” (Spano, Nuccetelli, De Monte 2011).

Le maggiori possibilità di comunicazione in tempo reale permessa dalle reti sociali rappresentano una grande rivoluzione per la comunità Sorda.

Un'attenzione specifica va dedicata ai blog. Il termine nasce dalla fusione di "web" e "log", si tratta di un sito web aggiornato molto frequentemente, con notizie e commenti immessi da parte dello scrittore (blogger) o dai visitatori, caratteristica che li accomuna, sotto certi aspetti, ai forum di discussione. I blog nascono come espressione dell'identità dell'autore, caratterizzati da un flusso di post solitamente ordinati in base alla data di pubblicazione. Si evolvono poi in diverse forme, e, di fatto, assumono una forte valenza relazionale perché il post è spesso punto di partenza per attivare una discussione. I blog normalmente sono solo testuali; quando invece contengono prevalentemente filmati in lingua dei segni sono detti vlog, molto diffusi negli USA (Ricci Bitti, 2016). In Italia è stato creato il sito *Vlog Sordi*<sup>17</sup>: si tratta di uno dei primi video-blog creato dai sordi prima della nascita di Facebook, dedicato alla comunità Sorda e udente segnante,

---

<sup>17</sup> <https://vlogsordi.blogspot.com/>.

i quali hanno proposto una quantità di contenuti video in LIS; qui gli utenti avevano la possibilità di pubblicare contenuti per qualsiasi finalità comunicativa e vi era la possibilità di rispondere in forma testuale o video.

Il formato video è preferito dai sordi per la ricerca e la diffusione delle informazioni, poiché permette la sottotitolazione delle immagini e il veicolare di contenuti visuali, ossia la lingua dei segni. Per questo motivo utilizzano maggiormente i social network che consentono la condivisione di video (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram) e anche piattaforme di messaggistica istantanea e per videoconferenze (WhatsApp, Telegram, Skype, Zoom, Google Meet).

Altro sito a cui fare riferimento è *Vlog33*<sup>18</sup>: un forum, una comunità virtuale dei Sordi in cui poter discutere, condividere e scambiare informazioni inerenti a interventi o iniziative; si occupa poi di “promuovere ogni attività tesa a sensibilizzare l’opinione pubblica sulle problematiche legate alla tutela dei diritti civili e di quello umani, anche con l’ausilio dei mass media e di ogni mezzo di comunicazione; svolgere il ruolo di rappresentanza in ogni ambito culturale, scientifico, tecnico e giuridico per tutto quanto può concernere le persone sorde e il suo mondo; sensibilizzare l’opinione pubblica, anche a livello familiare, riguardo alle persone sorde e alle loro situazioni di vita quotidiana in generale; promuovere la conoscenza, la diffusione e la valorizzazione del mondo dei sordi e delle sue qualità e peculiarità in tutti i campi affinché la società possa avere corrette informazioni sulle persone sorde rispetto ai quali si riscontrano spesso disinformazioni, lacune, false credenze; combattere gli stereotipi, i pregiudizi, le discriminazioni e le pratiche dannose relative alle persone sorde in tutti i campi, anche con l’ausilio dei mass media e di ogni mezzo di comunicazione e con la collaborazione degli Enti pubblici; abbattere tutte le barriere linguistiche, comunicative e sensoriali delle persone sorde al fine di assicurare il loro accesso

---

<sup>18</sup> <https://vlog33.it/>.

a tutti i servizi di informazione, di comunicazione, di emergenza ed altri, compresi servizi aperti o offerti al pubblico”<sup>19</sup>. Per quanto riguarda Facebook, vi sono alcuni gruppi come “Sordi Italiani”, “Gruppo Sordi Italiani”, “Amici della LIS=Tutto ciò che Riguarda la Lingua dei Segni Italiana” o i profili personali di alcuni sordi nei quali vengono condivise informazioni (sia da parte di Sordi, sia da parte di udenti segnanti) inerenti al mondo della Sordità. Appare evidente che si configura per la prima volta un ambiente sociale virtuale nel quale la lingua scritta diviene una delle lingue dei sordi e delle loro comunità, e non un codice estraneo. Di conseguenza, l’uso dei social network nell’educazione dei sordi potrebbe rappresentare una strategia che permetta agli apprendenti di imparare scrivendo in un contesto in cui la lingua target, la lingua scritta, contribuisce a costruire un ambiente di comunicazione reale nel quale l’apprendente sia totalmente immerso: un social learning network per i sordi, evoluto per i sordi e trasformato grazie a loro (Spano, Nuccetelli, De Monte 2011); questa prospettiva potrebbe essere intesa come un autentico passo verso il bilinguismo.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*



## **2.5 I PROGETTI DEAL/DEAL-TOI, FIRB-UISEL, OPEN E DEAF LEARNING**

Gli strumenti interattivi e, in particolare, gli ambienti di E-Learning potrebbero indubbiamente rappresentare una valida risorsa per gli utenti sordi, visto che tali strumenti si basano, per la loro fruizione, sul canale visivo. Di contro, però, le strategie di accessibilità al momento disponibili (ad esempio quelle pubblicate dal W3C) non prendono in considerazione la complessità del problema, ma prevedono soltanto l'inclusione di video in lingua dei segni come contenuto alternativo al testo. Oltre alla questione della difficoltà di risolvere efficacemente i problemi linguistici legati alla lingua verbale tramite una traduzione in lingua dei segni (a causa della differenza sostanziale tra le strutture delle due forme linguistiche), c'è anche un altro problema: non tutte le persone sorde, che nascono in famiglie udenti, imparano fin dall'infanzia la propria lingua dei segni nazionale, ma vengono educate all'uso di tecniche come la lettura labiale e alla produzione esclusivamente vocale, tramite lunghi percorsi logopedici. La cosa interessante è che anche questo gruppo di persone sorde sviluppa simili difficoltà con le lingue vocali<sup>20</sup>. Per quanto detto risulta evidente come la semplice inclusione di video in lingua dei segni non rappresenti un contributo sufficiente all'accessibilità dei contenuti, ma che occorra ripensare dalle fondamenta le strategie interattive che vengono messe in atto negli ambienti digitali per persone sorde<sup>21</sup>.

Nella ricerca sugli strumenti interattivi e sugli ambienti digitali di E-Learning dedicati alle persone sorde vi sono diversi progetti.

---

<sup>20</sup> Tali difficoltà possono essere più legate alla sordità in sé che all'uso o meno delle lingue dei segni.

<sup>21</sup> *Un approccio E-Learning innovativo nella didattica con utenti sordi: l'ambiente DELE*; Bottoni P., Capuano D., De Marsico M., Labella A.; Università "Sapienza" di Roma, Dipartimento di Informatica, 2012.

## **Il Progetto DEAL E DEAL-TOI**

Il Progetto DEAL (*Deaf people in Europe Acquiring Languages through E-Learning*; prima fase; 2006-2008) e il suo proseguimento nell'innovazione DEAL TOI (*Transfer of Innovation*; seconda fase; 2009-2011), realizzati entrambi con il co-finanziamento della Commissione europea, nell'ambito del programma "Leonardo da Vinci", sono stato coordinati dall'Istituto Statale Sordi di Roma in partnership con il Centro DCAL dell'University College di Londra, l'Università di Barcellona, l'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del CNR, l'Ente Nazionale Sordi, la Lynx Srl, l'ISISS "Magarotto", l'Università di Klagenfurt e la Fondazione Illescat.

Il progetto è finalizzato ad elaborare e sperimentare un modello di insegnamento per la formazione linguistica rivolto alle persone sorde, impegnate in percorsi di formazione professionale per mansioni di segreteria in azienda e principianti assoluti nella lingua target. Inoltre, prevede una piattaforma e-learning dedicata, dialoghi animati e sottotitolati, video di spiegazione in lingua dei segni, esercitazioni ed approfondimenti tematici, tutoring, peer education e videoconferenza in lingua dei segni: le lingue interessate sono italiano, spagnolo ed inglese come L2. I corsi sono strutturati in 10 Unità didattiche e sono finalizzati al raggiungimento di un livello di competenza rapportabile al livello A2 del *Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching*<sup>22</sup>.

In questo corso, i video in lingua dei segni vengono utilizzati, insieme ad alcune animazioni, come strumenti di facilitazione del materiale testuale.

Gli obiettivi del progetto DEAL-TOI sono:

---

<sup>22</sup> <https://tutoronline09.wordpress.com/2011/10/19/deal-toi-deaf-people-in-europe-acquiring-languages-through-e-learning-transfer-of-innovation/>.

1. la piena funzionalità degli strumenti e-learning progettati per gli studenti non udenti;
2. la piena funzionalità dei corsi di italiano, inglese e spagnolo per studenti non udenti;
3. la creazione di un gruppo di insegnanti e formatori, in ognuno dei paesi partner, addestrati all'uso di questi strumenti e di questi corsi;
4. l'inserimento permanente delle metodologie, degli strumenti e dei corsi realizzati nei percorsi di formazione professionale dei sordi;
5. l'inclusione in maniera permanente di tutto questo nelle politiche educative sia delle associazioni per sordi che degli enti.

L'obiettivo strategico è di ampliare e rafforzare il ruolo dell'e-learning nella didattica delle lingue straniere per gli studenti non udenti. Il sistema si basa sull'utilizzo della piattaforma e-learning ADA opportunamente adattata per rispondere alle esigenze specifiche del target e integrata con un sistema di videoconferenza.

Grazie a questo progetto, le organizzazioni coinvolte in ognuno dei paesi partner possono offrire corsi a distanza di lingua per sordi che seguono un percorso di formazione per svolgere mansioni di segreteria nelle aziende<sup>23</sup>.

### **Il Progetto FIRB-UISEL**

Il progetto FIRB-UISEL (2009-2012) ovvero Finanziamento alla Ricerca di Base – Visione, Sordità, Segni ed E-Learning, che mira a sviluppare un Deaf-centered E-Learning Environment (DELE) per promuovere le abilità di alfabetizzazione e migliorare l'accesso all'educazione basata sul web in giovani e adulti sordi, è stato coordinato da Ivano Spano e Giuseppe Nuccetelli e la ricerca e lo sviluppo dei prodotti sono a cura di Giuseppe Nuccetelli, Maria Tagarelli De Monte, Katherine

---

<sup>23</sup> *DEAL TOI: corsi a distanza di L2 per studenti sordi*; Nuccetelli G. (ISSR - Istituto Statale dei Sordi, Roma), Penge S., Terraschi M. (Lynx S.r.l., Roma); Villarini A. (Università per Stranieri, Siena).

M. Groves. La popolazione target include persone nate sorde, o che sono diventate sorde nella prima infanzia, prima dell'acquisizione della lingua vocale e che, come risultato, sperimentano drammatiche difficoltà nel raggiungere appropriate abilità ricettive ed espressive nell'uso del linguaggio scritto.

L'obiettivo è quello di progettare un DELE che possa essere utile a due gruppi di apprendenti che devono essere distinti all'interno della popolazione dei sordi:

- apprendenti sordi che preferiscono comunicare in lingua dei segni italiana (LIS): LIS-L1;
- apprendenti sordi che preferiscono comunicare in italiano: italiano-L1.

Si pone l'obiettivo, di mettere in luce i problemi di comprensione e produzione dell'italiano scritto in giovani e adulti apprendenti sordi, segnanti e non segnanti, che frequentino la scuola superiore e l'Università. Per raggiungere questo obiettivo sono state approfondite le modalità con cui realizzare un sistema di insegnamento a distanza per il potenziamento dell'italiano scritto basato sulla modalità visiva, in cui sia i materiali didattici che l'intero percorso curricolare siano disponibili sia in italiano scritto che nella lingua dei segni italiana. Obiettivo principale del progetto è una riduzione delle barriere comunicative che ostacolano l'accesso delle persone sorde a importanti opportunità formative<sup>24</sup>.

## **Il Progetto OPEN**

Open Learning to Sign Language (OPEN; 2013-2015) è un progetto UE per il Trasferimento dell'Innovazione del programma Leonardo da Vinci. Capofila del progetto è l'Asociación de Desarrollo Rural Estepa Sierra Sur dalla Spagna. Il consorzio comprende altri cinque partner: il Synthesis Center for Research and Education Ltd – Cipro, l'Europeiskt Teckenspråkscenter – Svezia, la Fondazione Ikaros e Amber International SRL – Italia, e la Szczecińska Szkoła Wyższa Collegium Balticum – Polonia. Si tratta di un progetto educativo europeo dedicato

---

<sup>24</sup> <http://www.issr.it/FIRB-VISEL.html>.

alle persone sorde e udenti. L'obiettivo è quello di migliorare la situazione delle persone sorde nel mondo dando loro pieno accesso all'apprendimento delle lingue (altre lingue dei segni e la lingua inglese) per favorire il contatto con la diversità culturale, eliminare le barriere di comunicazione e quindi migliorare la mobilità nel mondo così come la comunicazione con le persone straniere.

Poiché i paesi dell'Unione Europea manifestano sempre più un crescente bisogno di persone in grado di comunicare in più lingue, così anche le persone con problemi uditivi dovrebbero avere l'accesso aperto all'apprendimento delle lingue, così da essere incoraggiati nelle relazioni con diverse culture eliminando allo stesso tempo il più possibile le barriere comunicative. Strumenti ICT ed E-Learning possono aiutare gli studenti sordi a facilitare il loro accesso a nuove opportunità di apprendimento. Lo scopo è quello di progettare, implementare e testare una piattaforma d'apprendimento linguistico per persone con deficit uditivi.

La piattaforma multilingue OPEN è uno strumento educativo per apprendere la lingua inglese in combinazione con sei differenti lingue/sistemi; progettata e implementata da esperti di lingue dei segni ed esperti dell'apprendimento, fornisce un nuovo strumento agli utilizzatori della lingua dei segni in Europa basato su dei video-corsi in:

- inglese
- lingua dei segni internazionale (ISL)
- lingua dei segni italiana (LIS)
- lingua dei segni polacca (PJM)
- lingua dei segni greca (EVY)
- lingua dei segni svedese (SSL)
- lingua dei segni spagnola (LSE)

I video sono sottotitolati e strutturati in unità d'apprendimento che riprodurranno differenti situazioni della vita quotidiana, così da avere accesso alle espressioni e alle parole più utilizzate. Tutte le unità verranno divise in livelli d'apprendimento

in accordo con il CEFR (Common European Framework of Reference), recentemente adottato anche dalla maggior parte delle lingue dei segni europee<sup>25</sup>.

Gli obiettivi generali del progetto sono:

- l'eliminazione delle barriere comunicative per i sordi e l'incoraggiamento all'apprendimento delle lingue straniere;
- l'uso delle ICT e le metodologie dell'e-learning al fine di consentire ai sordi l'apprendimento di altre lingue e culture;
- garantire pari opportunità ai sordi nella partecipazione ad attività di formazione linguistica.

Oltre a quelli generali, vi è anche un obiettivo specifico:

- la creazione di uno strumento per l'apprendimento delle lingue destinato a persone con problemi uditivi.

La popolazione target è formata da persone sorde, insegnanti della lingua dei segni, associazioni nazionali, internazionali e locali di sordi.

I risultati ottenuti hanno portato alla creazione di un pacchetto di formazione in e-learning per l'apprendimento della lingua inglese combinata con sei lingue/sistemi e alla realizzazione di una metodologia didattica trasferibile in altri sistemi per l'apprendimento delle lingue<sup>26</sup>.

### **Il Progetto Deaf Learning**

La maggior parte delle persone sorde preferisce usare il canale visivo per comunicare, scegliendo una lingua dei segni nazionale invece di una lingua

---

<sup>25</sup> Il CEFR Companion Volume (2018) amplia la portata dell'educazione linguistica, riflettendo gli sviluppi accademici e sociali dalla pubblicazione del CEFR nel 2001. Presenta gli aspetti chiave del CEFR per l'insegnamento e l'apprendimento in una forma facile da usare e contiene la serie completa di descrittori CEFR estesi, sostituendo la serie del 2001. Questi ora includono descrittori per la mediazione, l'interazione online, la competenza plurilingue/pluriculturale e le competenze della lingua dei segni. I descrittori illustrativi sono stati adattati con formulazioni che includono le modalità per le lingue dei segni e tutti i descrittori sono ora neutrali rispetto al genere. (<https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>).

<sup>26</sup> <http://opensignlanguage.eu/language/>.

parlata. In molti paesi l'educazione dei sordi non è ancora bilingue, quindi le persone sorde hanno spesso problemi con l'apprendimento e l'uso della lingua scritta del loro paese.

Il progetto "Deaf learning" (2015-2018) è finanziato nell'ambito del programma Erasmus +, Azione chiave 2 - Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche, partenariati strategici per l'educazione degli adulti.

A questo progetto hanno aderito l'Associazione polacca dei sordi Dipartimento di Lodz, il Centro educativo di Kaunas per i sordi e gli audiolesi, l'Università Ca' Foscari Venezia, l'Alpen-Adria-Universitaet di Klagenfurt e Doncaster Deaf Trust. Il progetto, dunque, è rivolto a persone sordi adulte, per molte delle quali la prima lingua è la lingua dei segni, mentre la lingua scritta nazionale rappresenta la seconda lingua, che dovrebbe essere insegnata utilizzando i metodi di insegnamento delle lingue straniere. Il problema delle basse competenze nella scrittura tra le persone sorde è comune. L'alfabetizzazione di più della metà dei bambini sordi non è correlata alla loro età e intelligenza<sup>27</sup>.

In tutti i paesi partner del progetto si riscontrano difficoltà linguistiche nella lingua nazionale scritta da parte dei sordi: basse competenze in lettura e scrittura, mancanza degli elementi funzionali, genere sbagliato, flessioni sbagliate, forme plurali sbagliate, "sordismi", sintassi sbagliata, basso livello di alfabetizzazione; questo ne compromette l'accesso ai più alti livelli d'istruzione, come ad esempio l'università. L'obiettivo è, quindi, quello di cambiare la realtà e migliorarla, elaborando una soluzione in comune, preparando programmi linguistici nazionali per l'insegnamento ai sordi adulti<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> La maggioranza delle persone sorde in Austria considera le loro competenze in tedesco come scarse, hanno problemi con la lettura e la scrittura. La maggior parte delle donne nello studio legge molto poco (soprattutto giornali, riviste, testi illustrati, scadenze). Molte di loro preferiscono materiali di lettura illustrati. Questa scarsa competenza nella scrittura e nella lettura vale sia per gli uomini che per le donne. Alcuni errori tipici delle persone sorde nella scrittura del tedesco: parole funzionali mancanti, genere sbagliato - inflessioni sbagliate, forme plurali sbagliate, "sordismi", sintassi sbagliata; e in polacco: tempi, persone, forme singolari/plurali, aspetti, clausole sbagliate, ecc.

<sup>28</sup> <http://pzg.lodz.pl/deaflearning/>.

I cinque partner (Polonia come coordinatore, Austria, Italia, Lituania e Regno Unito) hanno progettato un corso di lingua scritta per persone sorde basato sul Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (CEFR) per i livelli da A1 a B2. Il principale gruppo target è quello dei giovani sordi adulti dai 16 ai 25 anni, mentre nel gruppo target secondario vi sono persone sorde più anziane che sono interessate a migliorare la loro competenza nella lingua scritta. I corsi condividono una struttura di base comune, ma sono adattati ad ogni paese, tenendo in considerazione le questioni specifiche del paese o il modo in cui la grammatica viene insegnata. I cinque temi principali coprono argomenti che riguardano la vita quotidiana delle persone sorde, come ad esempio, "La gestione del denaro" o "Scuola e carriera", e ogni tema è diviso in sei sotto-temi. Per il livello A1, il materiale didattico è stato completato per ogni sotto-tema. Per i livelli da A2 a B2, i partner hanno realizzato dettagliate descrizioni su come svolgere ciascuna lezione e 16 brani di riferimento su cui gli insegnanti possono basare il loro insegnamento effettivo. I materiali includono linee guida per gli insegnanti con informazioni di base e suggerimenti su come utilizzare il corso (Volpato, Hilzensauer, Krammer, Chan 2018).

La competenza linguistica degli studenti sordi è per lo più scarsa, il che porta alla conclusione che i metodi di insegnamento nelle scuole non sono affatto adatti a quegli studenti sordi che usano la lingua dei segni come prima lingua. Sulla base di questo fatto, i corsi di questo progetto forniscono al gruppo target, e a tutti coloro che sono interessati a migliorare la loro competenza nelle rispettive lingue scritte nazionali, un'opportunità di lavorare sulle loro abilità di lettura e scrittura, su misura per le loro esigenze e preferenze. È un primo passo cruciale verso un accesso paritario all'istruzione (Volpato, Hilzensauer, Krammer, Chan; 2018).

Il progetto "Deaf learning" realizza programmi linguistici nazionali per l'insegnamento ai sordi adulti. È stato redatto un documento congiunto del programma, tradotto poi nelle lingue nazionali (inglese, polacco, tedesco, lituano, italiano). Il programma ha dieci capitoli: il progetto, l'indagine, la motivazione,



l'educazione dei sordi nei paesi partner, l'approccio bilingue dei segni, il corso, le raccomandazioni per gli insegnanti, il quadro comune europeo di riferimento per le lingue, i riferimenti, le appendici. La parte più innovativa del programma è la descrizione del ciclo delle lezioni.

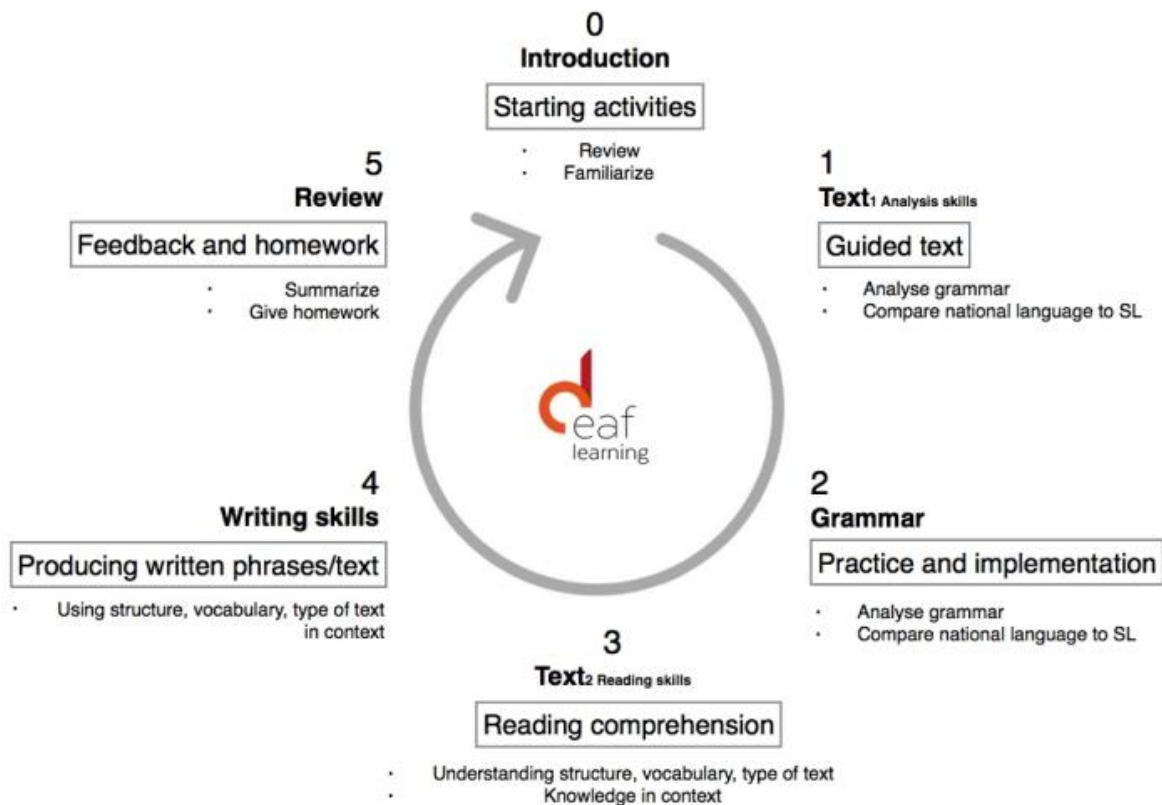


Figura 7 - Schema del ciclo delle lezioni ( <http://pzg.lodz.pl/deaflearning/>).

I corsi consistono in descrizioni dettagliate del programma per ciascuna delle 30 lezioni livello. Ogni partner ha elaborato dei corsi online dal livello A1 al livello B2 secondo quanto descritto dal CEFR. Durante il lavoro sull'output sono state coinvolte persone sorde per consultare e testare i materiali didattici. Ogni partner ha infine prodotto un corso sperimentale su piattaforma Moodle (6 lezioni, livello A1)<sup>29</sup>.

<sup>29</sup> <http://pzg.lodz.pl/deaflearning/>.

## 2.6 TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (TIC)

Le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC/ICT) sono indicate come l'insieme dei diversi modelli tecnologici e delle risorse utilizzate per comunicare. Vengono anche usati per elaborare, generare, trasmettere, distribuire, raccogliere e amministrare i dati e le informazioni. Le TIC sono state una rivoluzione, sotto molti aspetti, nel modo di vivere. Le TIC consistono in hardware, software, reti, e media per raccolta, archiviazione, elaborazione, trasmissione e presentazione di informazioni (dati, documenti di testo, immagini, video), nonché i relativi servizi. Le TIC possono essere divise in due componenti: Information and Communication Infrastructure (ICI) che si riferisce a sistemi fisici e reti di telecomunicazione (cellulari, via cavo, satellitari, postali) e i servizi che li utilizzano (Internet, dispositivi audio, e-mail, radio, televisione) e Information Technology (IT) che comprende l'hardware e il software di raccolta, memorizzazione, elaborazione e presentazione delle informazioni.

Le TIC nascono come strumento di supporto al settore dell'istruzione; durante gli ultimi anni, infatti, un numero crescente di agenzie di sviluppo internazionali ha riconosciuto e sfruttato il potenziale delle TIC per sostenere il settore dell'istruzione. L'UNESCO ha giocato un ruolo importante nel guidare l'iniziativa *Education for All Monitoring Report* per sfruttare il potenziale delle TIC: si tratta di un movimento internazionale coordinato dall'UNESCO (insieme a UNDP, UNFPA, UNICEF e Banca Mondiale). Il progetto fu realizzato da un team di ricerca indipendente e pubblicato dall'UNESCO il 9 aprile 2015; l'EFA GM Report rappresenta la più importante fonte per la verifica dei progressi globali verso la realizzazione dei 6 *Obiettivi Education For All* adottati come Linee Guida a Dakar in occasione del Forum Mondiale sull'Educazione nel 2000 (a cui aderirono 164 paesi), da raggiungere entro l'anno sulla base della Dichiarazione Mondiale sull'Educazione Per Tutti, realizzata nel 1990 a Jomtien, Thailandia. Il

Quadro d'azione di Dakar identifica nelle TIC un grande potenziale per la diffusione della conoscenza, l'apprendimento efficace e lo sviluppo di servizi educativi più efficienti.

**“Obiettivi:**

1. espandere e migliorare la cura e l'istruzione di tutti i bambini e le bambine, in particolare di quelli più vulnerabili e svantaggiati;
2. assicurare, entro il 2015, l'accesso all'istruzione primaria universale obbligatoria, gratuita e di buona qualità per tutti i bambini, in particolare per le bambine, i bambini che vivono in condizioni difficili e quelli che appartengono a minoranze etniche;
3. assicurare che i bisogni educativi di tutti i giovani e gli adulti siano soddisfatti attraverso un accesso equo a programmi di istruzione e formazione lungo tutto l'arco della vita;
4. raggiungere un aumento del 50% nell'alfabetizzazione degli adulti, specialmente delle donne - ed un accesso equo all'istruzione primaria e alla formazione continua per tutti gli adulti;
5. eliminare le disparità di genere nell'istruzione primaria e secondaria entro il 2005 ed arrivare alla piena parità di genere nel settore educativo nel 2015, con una particolare attenzione ad assicurare alle ragazze il pieno ed eguale accesso all'istruzione primaria e il raggiungimento di un'istruzione di buona qualità;
6. migliorare tutti gli aspetti della qualità dell'istruzione ed assicurare a tutti l'eccellenza così che risultati visibili e valutabili siano raggiunti da tutti, specialmente nel leggere, scrivere e contare e in altre abilità essenziali per vivere”<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> <http://www.worldsocialagenda.org/3.3-UNESCO/Education-for-all/>.

Il report, pubblicato annualmente dal 2002, traccia i progressi osservati nell'anno/i trascorso/i, individua le politiche efficaci e le *best practices* nelle aree monitorate, identifica le sfide emergenti e promuove sforzi e cooperazione a favore dell'istruzione<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> “Breve introduzione sul Rapporto Education for all”; sintesi ultimo rapporto EFA; a cura di PRO.DO. C.S., S. Schiavi; 2015; [www.flcgil.it](http://www.flcgil.it).

### Capitolo 3.

## **IL PROGETTO DEAF LANGUAGE AWARENESS**

### **INTRODUZIONE**

La consapevolezza linguistica è l'abilità cognitiva di riconoscere i meccanismi della lingua. Non si tratta solo di grammatica: riguarda molti argomenti di carattere generale, ad esempio il modo in cui le lingue esprimono le caratteristiche di un oggetto, le attività che l'oggetto compie e come si chiama quell'oggetto. La consapevolezza linguistica riguarda la nascita, l'evoluzione e l'estinzione delle lingue, serve per capire che cos'è una lingua, cosa significa essere bilingui. Possedere queste informazioni può aiutare per imparare una seconda lingua, specialmente se si tratta di una lingua scritta. Rende, inoltre, più facile migliorare la competenza nella lingua scritta se si hanno difficoltà. Dalla competenza linguistica potrebbe dipendere il raggiungimento di una migliore posizione sociale, culturale ed economica<sup>32</sup>.

La consapevolezza linguistica può essere quindi definita come la conoscenza esplicita della lingua, la percezione e la sensibilità consapevole nell'apprendimento, nell'insegnamento e nell'uso della lingua<sup>33</sup>. Combina i contenuti sulla lingua, le abilità linguistiche, l'educazione attitudinale e le opportunità metacognitive, che permettono di riflettere sul processo di acquisizione, apprendimento e uso della lingua. In poche parole, la consapevolezza linguistica include tre elementi cruciali: forma, significato e pronuncia.

---

<sup>32</sup> <https://deaflanguage.eu/project/>.

<sup>33</sup> <https://it.pearson.com/aree-disciplinari/english/ideas-teaching/language-awareness-and-clil.html>.

Nella Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018<sup>34</sup> relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente è presente la *Competenza Alfabetica Funzionale*: “la competenza alfabetica funzionale indica la capacità di individuare, comprendere, esprimere, creare e interpretare concetti, sentimenti, fatti e opinioni, in forma sia orale sia scritta, utilizzando materiali visivi, sonori e digitali attingendo a varie discipline e contesti. Essa implica l'abilità di comunicare e relazionarsi efficacemente con gli altri in modo opportuno e creativo. Il suo sviluppo costituisce la base per l'apprendimento successivo e l'ulteriore interazione linguistica. A seconda del contesto, la competenza alfabetica funzionale può essere sviluppata nella lingua madre, nella lingua dell'istruzione scolastica e/o nella lingua ufficiale di un paese o di una regione. Tale competenza comprende la conoscenza della lettura e della scrittura e una buona comprensione delle informazioni scritte e quindi presuppone la conoscenza del vocabolario, della grammatica funzionale<sup>35</sup> e delle funzioni del linguaggio. Ciò comporta la conoscenza dei principali tipi di interazione verbale, di una serie di testi letterari e non letterari, delle caratteristiche principali di diversi stili e registri della lingua.

---

<sup>34</sup> Nel 2006 il Parlamento europeo e il Consiglio dell'Unione europea hanno adottato una raccomandazione relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente. In essa gli Stati membri erano invitati a sviluppare «l'offerta di competenze chiave per tutti nell'ambito delle loro strategie di apprendimento permanente, tra cui le strategie per l'alfabetizzazione universale», e ad avvalersi del quadro di riferimento europeo «Competenze chiave per l'apprendimento permanente». Fin dalla sua adozione la raccomandazione è stata un importante documento di riferimento per lo sviluppo di istruzione, formazione e apprendimento orientati alle competenze. A distanza di 12 anni, il Consiglio dell'Unione Europea ha adottato una nuova Raccomandazione sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente che rinnova e sostituisce il precedente dispositivo del 2006. Il documento tiene conto da un lato delle profonde trasformazioni economiche, sociali e culturali degli ultimi anni, dall'altro della persistenza di gravi difficoltà nello sviluppo delle competenze di base dei più giovani. Emerge una crescente necessità di maggiori competenze imprenditoriali, sociali e civiche. (Fonte: Gazzetta ufficiale dell'Unione europea; *RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente*; 04 giugno 2018).

<sup>35</sup> Descrive: i contesti e i soggetti concreti della comunicazione, gli atti linguistici, le funzioni comunicative e rappresentative del linguaggio (Piscitelli 2015).

Le persone dovrebbero possedere l'abilità di comunicare in forma orale e scritta in tutta una serie di situazioni e di adattare la propria comunicazione in funzione della situazione. Questa competenza comprende anche la capacità di distinguere e utilizzare fonti di diverso tipo, di cercare, raccogliere ed elaborare informazioni, di usare ausili, di formulare ed esprimere argomentazioni in modo convincente e appropriato al contesto, sia oralmente sia per iscritto. Essa comprende il pensiero critico e la capacità di valutare informazioni e di servirsene. Un atteggiamento positivo nei confronti di tale competenza comporta la disponibilità al dialogo critico e costruttivo, l'apprezzamento delle qualità estetiche e l'interesse a interagire con gli altri. Implica la consapevolezza dell'impatto della lingua sugli altri e la necessità di capire e usare la lingua in modo positivo e socialmente responsabile<sup>36</sup>.



Figura 8 - Fonte: <https://northernnatalnews.co.za/164385/heard-deaf-awareness-month>.

---

<sup>36</sup> Gazzetta ufficiale dell'Unione europea; *RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente*; 04 giugno 2018.

Durante gli ultimi due decenni, l'Europa ha assistito a un'enorme applicazione delle TIC e dell'E-Content<sup>37</sup> nei settori della formazione professionale e educativa. A causa delle restrizioni sui contatti personali causate dalla pandemia COVID-19, l'uso degli strumenti di E-Learning è aumentato ancora di più e c'è un bisogno urgente di opportunità di formazione digitale. Anche se il Lifelong E-Learning (LLL)<sup>38</sup> è più importante che mai, le opportunità di apprendimento accessibili alle persone sorde e con problemi di udito sono ancora scarse. Le persone udenti spesso credono che i testi o i sottotitoli siano sufficienti a rendere accessibili i materiali online. Tuttavia, a causa della mancanza di un'educazione bilingue nella maggior parte dei paesi, la maggioranza delle persone sorde ancora non padroneggia completamente la lingua scritta nazionale. Le persone sorde sono quindi per lo più escluse dall'uso dei corsi di E-Learning esistenti, poiché i contenuti non sono pienamente comprensibili e accessibili per loro. Al contrario, la lingua dei segni non solo è completamente accessibile, ma è anche la prima o la preferita per molte persone sorde. Perciò è fondamentale offrire loro l'E-Learning nel loro linguaggio visivo.

---

<sup>37</sup> Contenuto di testi in formato digitale.

<sup>38</sup> Processo individuale di acquisizione di competenze che permette di aggiornare e adeguare la propria formazione rispetto a nuovi bisogni sociali, lavorativi, professionali e personali.



### **3.1 PRESENTAZIONE PROGETTO**

La consapevolezza delle proprietà generali delle lingue, così come delle loro forme e funzioni, aiuta le persone ad imparare qualsiasi lingua e/o a migliorare le loro abilità linguistiche. Questo è particolarmente importante per le persone sorde per le quali anche la lingua parlata del loro paese d'origine è spesso una seconda lingua e che spesso lottano per imparare le lingue straniere.

Il progetto “*Deaf Language Awareness*” è stato pensato proprio per affrontare questo problema. Il progetto è stato finanziato all'interno del programma Erasmus+, Azione Chiave 2 - Cooperazione per l'Innovazione e lo Scambio di Buone Prassi, Partenariato Strategico per l'Educazione degli Adulti e rappresenta una sorta di proseguo del progetto “Deaf Learning” menzionato in precedenza.

Le pubblicazioni del progetto Deaf Language Awareness sono state realizzate con il contributo della Commissione Europea. Il progetto è realizzato in partenariato con l'Associazione polacca dei sordi Dipartimento di Lodz, il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati dell'Università Ca' Foscari Venezia, l'Università di Porto e l'Alpen-Adria-Universitaet di Klagenfurt.



*Figura 9 - Logo del Progetto Deaf Language Awareness.*

Il progetto, iniziato nel 2019 e ancora in fase di svolgimento, prevede la realizzazione di 18 corsi online. Tutti gli E-courses vengono realizzati in quattro coppie di lingue: lingua dei segni austriaca/tedesco (Austria), lingua dei segni polacca/polacco, lingua dei segni italiana/italiano, e lingua dei segni portoghese/portoghese (Portogallo). Ogni lezione tratta di un argomento diverso, ma sempre legato alla consapevolezza linguistica, e può essere seguita in autonomia. Le lezioni realizzate all'interno del progetto sono pensate specificatamente per persone sorde segnanti e possono essere utilizzate sia individualmente che durante lezioni scolastiche come supporto all'insegnamento in presenza.

L'obiettivo del progetto Deaf Language Awareness risponde al bisogno di materiale accessibile di E-Learning adatto ai sordi adulti, migliorando allo stesso tempo la consapevolezza linguistica tra le persone sorde e fornendo loro corsi online bilingui in cui tutti i contenuti sono presentati sia nella lingua dei segni nazionale che nella lingua scritta nazionale.

Sulla base di un'esperienza limitata ai dati del discorso, ogni uomo normodotato sviluppa per se stesso una perfetta competenza nel suo linguaggio nativo. Questa competenza può essere rappresentata, in misura fino ad ora indeterminata, come un sistema formato da un insieme di regole che può essere chiamato la grammatica

del linguaggio. Ad ogni espressione foneticamente possibile, la grammatica assegna una certa descrizione strutturale che specifica gli elementi linguistici di cui è costituita e le loro relazioni strutturali (Brondi 1979). Questa competenza linguistica, che si acquisisce dalla nascita, permette dunque di comprendere, produrre e riconoscere un numero potenzialmente infinito di frasi di una lingua (Chomsky 1964). La competenza linguistica da parte dei sordi può dipendere da diversi fattori, quali: grado di sordità, età di insorgenza del deficit, riabilitazione logopedica, qualità delle protesi o dell'impianto cocleare, qualità degli stimoli alla comunicazione. Per i sordi risulterebbe critico il passaggio dal codice ortografico al codice fonologico: ricerche sulle abilità di lettura (Coltheart et al. 2001; Plaut et al. 1996; Harm, Seidenberg 1999) dimostrano che l'identificazione delle parole è il risultato dell'attivazione prima del codice ortografico (l'insieme ordinato delle lettere che compongono la parola), poi del codice fonologico (la combinazione dell'insieme dei fonemi ai quali corrisponde ogni lettera), infine del codice semantico (il complesso di conoscenze necessarie per la comprensione del significato della parola). Ciò fa intuire che l'accessibilità alla lingua scritta, come codice che traspone i fonemi in grafemi, è un'operazione possibile per coloro i quali hanno ricevuto una buona rieducazione logopedica (Bertone, Volpato 2012).

Diversi studi mettono in relazione la “consapevolezza linguistica” e l'uso o l'apprendimento di una seconda lingua (Hawkins 1984; Lam 2009; Kennedy, Trofimovich 2010; Bakula 2012). Carter (2003) afferma che la “consapevolezza linguistica” permette agli apprendenti di lingua di possedere una sensibilità e un grado di consapevolezza maggiori nei confronti delle forme e delle funzioni della lingua. Avere consapevolezza linguistica aiuta sia nell'apprendimento di una L2 sia nello studio della L1. L'approccio è stato sviluppato in contesti di apprendimento di lingue seconde e straniere, e nell'educazione linguistica della lingua madre, dove si preferiva talvolta usare il termine "conoscenza della lingua". Recentemente, questo approccio si è evoluto insieme ai progressi nella

descrizione del linguaggio che si occupano di ampie porzioni di discorso, incluso il discorso letterario, e che vanno oltre la singola frase o il turno di parola come unità di base. In generale, la consapevolezza della lingua è caratterizzata da un approccio al linguaggio più olistico e basato sul testo. Ma la consapevolezza linguistica non si focalizza semplicemente sulla lingua. I suoi sostenitori sottolineano anche i vantaggi cognitivi della riflessione sulla lingua, e sostengono che l'attitudine verso la lingua e l'apprendimento delle lingue possono cambiare come risultato di metodi che evidenziano particolari caratteristiche della lingua coinvolgendo in modo efficace lo studente (Bolitho e Tomlinson 1995). La ricerca sull'acquisizione della lingua ha sottolineato il valore evolutivo del miglioramento della "presa di coscienza" in relazione alla lingua target<sup>39</sup>.

### **3.2 GLI E-COURSES**

Gli E-Courses coprono 18 argomenti relativi alla consapevolezza linguistica, sfruttando in modo massiccio le risorse visive come immagini, animazioni e video della lingua dei segni:

- 1 - Che cos'è una lingua?
- 2 - A cosa serve una lingua?
- 3 - Lingua e discorso.
- 4 - Cos'è l'apprendimento?
- 5 - Cosa sono le strategie di apprendimento?
- 6 - Cos'è l'acquisizione della lingua?
- 7 - Cos'è il multilinguismo/bilinguismo? Cosa succede nel cervello bilingue?
- 8 - Cosa c'entra il cervello con il linguaggio?
- 9 - Cos'è il plurilinguismo/multilinguismo/bilinguismo da un punto di vista sociale?
- 10 - Cosa sono la nascita, l'evoluzione e l'estinzione delle lingue?
- 11 - Cosa sono le famiglie linguistiche?

---

<sup>39</sup> Carter 2003.

- 12 - Le lingue esprimono il linguaggio figurato: come lo fanno?
- 13 - Perché è così difficile tradurre alcune parole e frasi?
- 14 - Le lingue parlano di oggetti: come lo fanno?
- 15 - Le lingue parlano di azioni e stati: come lo fanno?
- 16 - Le lingue parlano di caratteristiche: come fanno?
- 17 - Cosa sono gli elementi funzionali nelle lingue?
- 18 - Cos'è la grammatica?

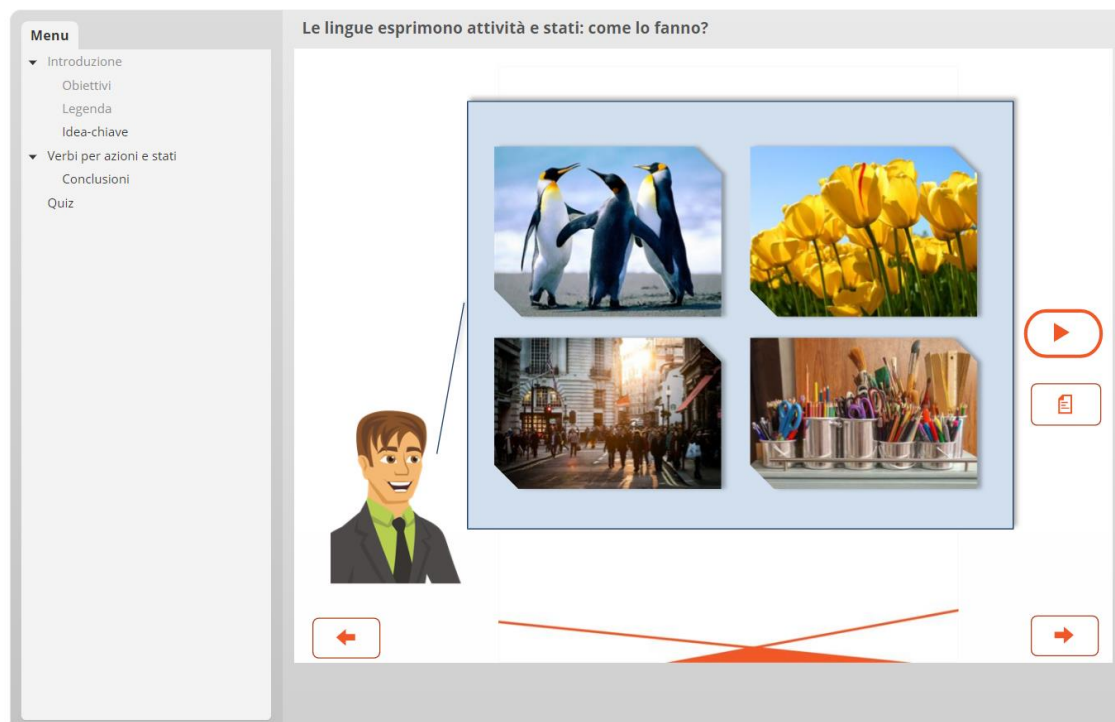


Figura 10 – Preview E-course: “Le lingue esprimono attività e stati: come lo fanno?”

I corsi sono stati sviluppati con Articulate Storyline 3: un software che permette a chi li progetta di creare materiali multimediali interattivi personalizzati, dalle animazioni agli esercizi, senza bisogno di competenze di programmazione. I corsi HTML5 finiti possono essere visualizzati su diversi dispositivi (PC, tablet, smartphone); il programma adatta automaticamente i contenuti in base a ciascun dispositivo, o integrati in un Learning Management System (LMS). Sono stati dapprima sviluppati i contenuti di ciascun corso, poi progettati i corsi. Ognuno

dei quattro paesi partner è responsabile di 4-5 corsi e ha elaborato questi corsi in inglese. Questi sono stati poi tradotti nelle lingue nazionali, usando una funzione di traduzione integrata offerta da Articulate Storyline. Aderendo al principio guida "*Nothing about us without us*"<sup>40</sup>, ogni team nazionale coinvolge consulenti sordi che sono co-responsabili della traduzione nella lingua dei segni e della verifica della comprensibilità dei contenuti e dei corsi finiti.

L'obiettivo è che non solo le persone sorde traggano profitto dai corsi, ma che questo progetto offra anche un modello per corsi simili in altre lingue e su altri argomenti.

Per poter seguire i corsi bisogna selezionare la voce "E-Courses" sulla pagina del sito del progetto (<https://deaflanguage.eu/e-courses/>) e scegliere poi la lingua di preferenza tra le quattro proposte: polacco e PJM, italiano e LIS, tedesco e ÖGS, portoghese e LGP. Una volta selezionata la lingua si potrà accedere ai corsi.

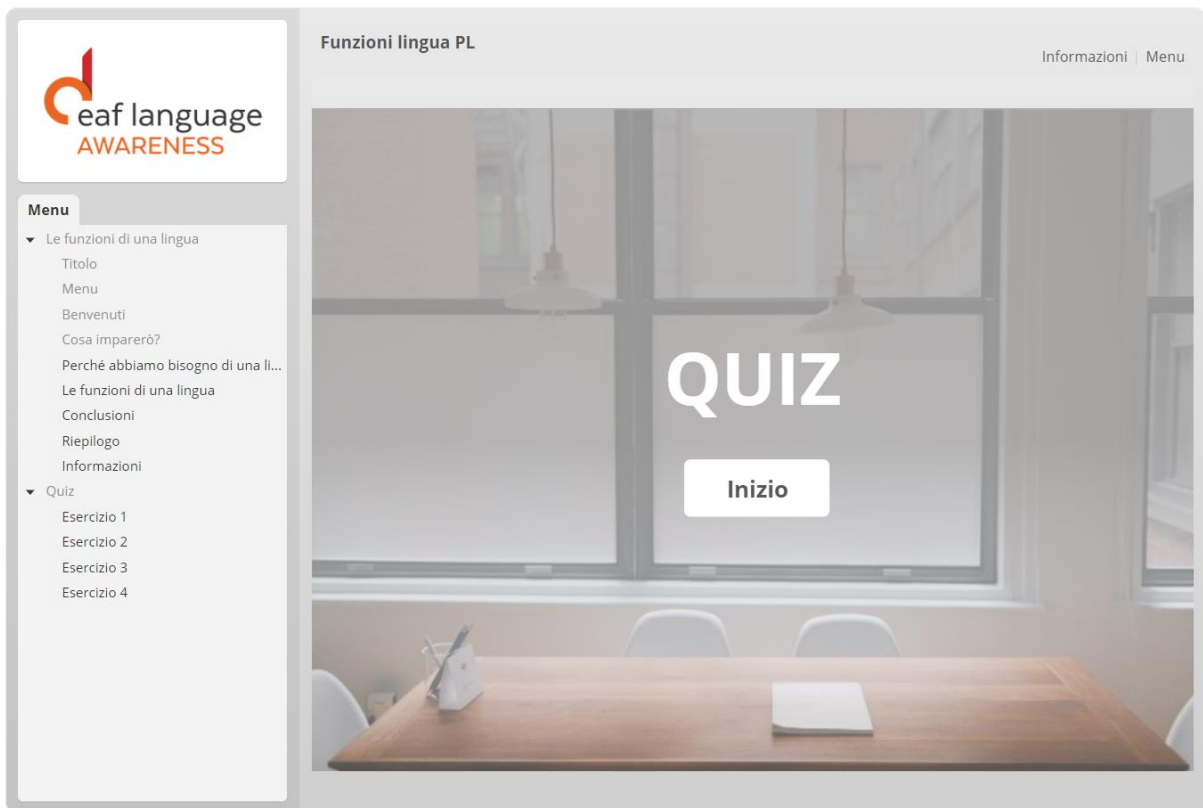
---

<sup>40</sup> Il movimento "*Nothing-about-us-without-us*" sostiene l'inclusione delle persone con disabilità nell' International Development agenda e stabilisce che le persone con disabilità sanno cosa sia meglio per loro e per la loro comunità e che le persone con disabilità devono essere valutate come collaboratori integranti ed essenziali in ogni settore, industria e comunità nel mondo ([https://www.futurelearn.com/info/courses/global-disability/0/steps/37575#:~:text=The%20nothing%2Dabout%2Dus%2D,sector%2C%20industry%20and%20community%20worldwide](https://www.futurelearn.com/info/courses/global-disability/0/steps/37575#:~:text=The%20nothing%2Dabout%2Dus%2D,sector%2C%20industry%20and%20community%20worldwide).)).

The image shows a screenshot of an e-course interface. On the left is a 'Menu' sidebar with a tree structure of topics. The main area displays a video player with a man speaking. The video title is '1\_Titolo'. The course title is 'E-course\_n7\_04\_11\_2019'. The video content includes the text 'Cos'è il multilinguismo/bilinguismo? Cosa succede nel cervello bilingue' and the 'eaf language AWARENESS' logo. The video player has a play button, a '1\_Titolo' label, and 'Guarda più...' and 'Condividi' options. A speaker icon is at the bottom left of the video player.

Figura 11 - Preview E-course: "Cos'è il bilinguismo?"

I corsi possono essere seguiti in autonomia. Ognuno di essi è fornito di un indice per poter avere una panoramica generale dei vari argomenti che vengono trattati. Oltre a trovare le informazioni nella lingua scritta, vi sono anche i video in lingua dei segni realizzati dai collaboratori sordi.



*Figura 12 - Quiz alla fine del corso.*

Alla fine di ogni corso vi è un Quiz finale: domande o esercizi inerenti all'argomento trattato per testare la propria conoscenza.

### **3.3 LE PAGINE SOCIAL**

I social network hanno un impatto rilevante sulla vita delle persone sorde e delle loro comunità. Con le piattaforme social (Facebook, Instagram, Twitter) i sordi riescono a comunicare più facilmente con chi non conosce la lingua dei segni. I post scritti sulle bacheche o i messaggi privati hanno permesso ai sordi una



maggior connessione con il mondo. L'opzione di pubblicare direttamente video sulla bacheca di Facebook, ad esempio, ha permesso di esprimere concetti e dare informazioni direttamente in lingua dei segni, semplificando così la comunicazione per coloro i quali non hanno una buona competenza della lingua scritta. La circolazione in rete di numerosi video di diversa natura, artistica o contenutistica, consente la diffusione della lingua dei segni e un ampio coinvolgimento dei Sordi nella difesa dei propri diritti, nella ricerca e nella riflessione metalinguistica, e in ultimo, nella didattica della lingua dei segni (Ricci Bitti, 2016).

Per promuovere il progetto Deaf Language Awareness, sono stati scelti tre social network come mezzo di disseminazione e comunicazione (Facebook, Instagram e Twitter<sup>41</sup>), un'App di messaggistica (Telegram) e una newsletter del progetto. Oltre alla promozione tramite social sono stati previsti anche webinar online come, ad esempio, l'appuntamento di *IncluBembo* del 13 gennaio 2021 (tenutosi dalla Dott.ssa Laura Volpato). Si è trattato di un seminario online inserito in un ciclo di webinar organizzati dall'associazione Lisabilità e dal Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati dell'Università Ca' Foscari Venezia. IncluBembo è un programma di eventi sui temi dell'accessibilità e dell'inclusione nella comunicazione. L'attività di disseminazione e comunicazione tramite la condivisione sulle piattaforme social di temi inerenti alla Sordità e il progetto stesso mi è stata assegnata per poter svolgere il tirocinio universitario.

---

<sup>41</sup> Facebook: <https://www.facebook.com/Deaf-Language-Awareness-Project-335979940344243>.

Instagram: [https://www.instagram.com/deaf\\_language\\_awareness/?hl=it](https://www.instagram.com/deaf_language_awareness/?hl=it).

Twitter: <https://twitter.com/projectdeaf>.

## Newsletter



Deaf Language Awareness Project

**NEWSLETTER**



### **Benvenuti!**

Questa è la Newsletter del progetto **Deaf Language Awareness**: corsi di sensibilizzazione linguistica per sordi e udenti.

I corsi sono gratuiti e si svolgono online autonomamente in modalità bilingue italiano e LIS (e anche in altre lingue europee vocali e segnate!).

Tramite la Newsletter ti invieremo aggiornamenti sulla pubblicazione di nuovi corsi, eventi e seminari inerenti al progetto.

Ti segnaliamo che sul sito <https://deaflanguage.eu/> sono già disponibili alcuni corsi in italiano-LIS:

- Cos'è il bilinguismo?
- A cosa serve una lingua?
- Cosa sono le strategie di apprendimento?
- Cosa sono la nascita, l'evoluzione e l'estinzione delle lingue?
- Le lingue esprimono attività e stati: come lo fanno?
- Cosa sono il plurilinguismo, il multilinguismo e il bilinguismo?

Grazie della tua partecipazione ai corsi!

Per qualsiasi informazione o se non vuoi ricevere più mail da questo indirizzo scrivi a [deaflanguageawareness@gmail.com](mailto:deaflanguageawareness@gmail.com)

Seguici anche sulla nostra pagina Facebook, Instagram e Twitter.

Il progetto "Deaf Language Awareness" è finanziato all'interno del programma Erasmus+, Azione Chiave 2 - Cooperazione per l'Innovazione e lo Scambio di Buone Prassi, Partenariato Strategico per l'Educazione degli Adulti. Le pubblicazioni del progetto Deaf Language Awareness sono state realizzate con il contributo della Commissione Europea. I contenuti rappresentano il punto di vista degli autori e la Commissione non può dunque essere ritenuta responsabile dell'uso che viene fatto delle informazioni lì contenute.

## Capitolo 4.

### IL TIROCINIO

#### INTRODUZIONE

Nel mondo dei social, quando si gestisce un profilo o una pagina aziendale, o relativa ad un progetto, un evento o un determinato argomento, si può monitorare il livello di interesse e condivisione degli utenti, il target demografico, le azioni sulla pagina, tutte informazioni utili a modificare o migliorare le strategie e le proprie attività sulla pagina. Gli insight, o dati statistici, permettono di avere una panoramica su tutti i dettagli dei propri followers. L'essenza degli insight è conoscere quindi gli aspetti dell'utente, e a partire da questo punto si generano necessità nuove da scoprire. Da questo punto in poi si potrà decidere di lanciare nuovi prodotti e servizi, condividere post su tematiche particolari, modificare la grafica, il modo di comunicare, per far sì che i propri contenuti mantengano alto l'interesse. Ogni social network propone la propria sezione di "Insight" (Facebook, Instagram) o "Analytics" (Twitter) grazie alla quale si possono ottenere gran parte delle informazioni principali.

## 4.1 IL LAVORO SULLE PAGINE SOCIAL

Alla base del mio lavoro svolto durante l'esperienza di tirocinio vi è il mondo della Sordità inserito in un contesto digitale, quello dei social network. In particolare, si pone l'attenzione sulla condivisione di informazioni, curiosità, eventi, immagini, video inerenti alla Sordità e, inoltre, la continua promozione del progetto Deaf Language Awareness. Le motivazioni che mi hanno spinto ad approfondire tramite il tirocinio universitario tale tema derivano dal mio interesse nei confronti della lingua dei segni. Con il mio ruolo di *practitioner* all'interno del progetto mi sono occupata della gestione e creazione delle pagine social, della condivisione di argomenti affini al progetto (aggiornamenti sui corsi online, newsletter) e alla Sordità. Questa esperienza mi ha permesso di entrare in contatto con la Sordità e la lingua dei segni a livello digitale e virtuale; ho avuto modo di testare, sperimentare e realizzare quali temi sono fonte di maggiore interesse per gli utenti sordi; ho potuto documentarmi e conoscere meglio il mondo digitale per quanto riguarda la gestione di pagine social.

Inizialmente il progetto Deaf Language Awareness si poteva conoscere tramite il sito web (<https://deaflanguage.eu/>) e tramite la pagina Facebook “Deaf Language Awareness Project” (<https://www.facebook.com/Deaf-Language-Awareness-Project-335979940344243/>). Come prima attività, in accordo con la Dott.ssa Volpato, ho creato il profilo Instagram ([https://www.instagram.com/deaf\\_language\\_awareness/?hl=it](https://www.instagram.com/deaf_language_awareness/?hl=it)), il profilo Twitter (<https://twitter.com/projectdeaf>), un gruppo sulla piattaforma Telegram e la Newsletter.



Figura 13 - Immagine profilo dei profili social.

I comunicati condivisi tramite *post*<sup>42</sup> sui social vengono realizzati in inglese e italiano, mentre i post in lingua dei segni (LIS, ASL, BSL...) vengono brevemente tradotti in inglese e in italiano. L'indicatore numerico di "Mi piace" alla pagina Facebook posto come obiettivo è stato fissato tra i 1500 e i 3000 da raggiungere dopo il completamento del progetto. Ad oggi la pagina Facebook conta 761 mi piace totali e 779 followers<sup>43</sup> totali; la pagina Instagram conta 204 followers e la pagina Twitter conta sette followers. Twitter risulta essere la pagina meno seguita, mentre Facebook e Instagram vengono considerate allo stesso modo, anche se generalmente Instagram è la piattaforma social migliore.

### **Facebook e Instagram**

Facebook e Instagram sono sicuramente i due principali social network su internet, quelli con un numero più elevato di iscritti e persone attive.

---

<sup>42</sup> Il post è un aggiornamento relativo a una piattaforma online come, ad esempio, il blog o un social network (<https://www.mysocialweb.it/tag/post/>).

<sup>43</sup> Un follower è un utente che decide di seguire un altro iscritto o una pagina business e di riceverne, quindi, contenuti e aggiornamenti (<https://www.insidemarketing.it/glossario/definizione/follower/#:~:text=In%20riferimento%20ai%20social%20media,%2C%20quindi%2C%20contenuti%20e%20aggiornamenti.>).

Facebook, social media lanciato nel 2004 da Mark Zuckerberg, ha battuto ogni tipo di concorrenza tra i social e fin dalla sua nascita è passato dall'essere uno strumento per rimanere in contatto con gli amici ad una piattaforma totale, dove cercare notizie, commentare e condividere ogni tipo di contenuto. Ogni utente può creare eventi su Facebook e decidere con chi dividerli, può pubblicare foto, video, parole e link da siti esterni; si possono creare e seguire pagine o creare e iscriversi a gruppi. Facebook è una piattaforma destinata al *networking*<sup>44</sup> e alla connessione con gli amici, il suo scopo principale è di rimanere connessi con le persone conosciute con i quali è anche possibile chattare tramite Messenger<sup>45</sup>. Instagram invece, lanciato nel 2010 da Kevin Systrom e Mike Krieger, è nato inizialmente come applicazione per smartphone per la condivisione di foto e immagini. Attualmente, Instagram permette anche di condividere video e di pubblicare *storie*<sup>46</sup>, che sono diventate la parte forte del social network. Le storie, che sono presenti anche in Facebook ma sono nettamente meno utilizzate, permettono di condividere momenti speciali e sono diversi dai normali post perché spariscono dopo 24 ore. Instagram ha un "*engagement*", ossia la possibilità di raggiungere utenti interessati, superiore rispetto a Facebook: Facebook è per tutti, è per parlare di qualsiasi cosa, Instagram, invece, soltanto per chi vuole creare contenuti originali e promuovere quindi una passione particolare e specifica, un prodotto, un marchio, un luogo o le foto di se stesso<sup>47</sup>. In entrambi l'obiettivo primario è saper riuscire a coinvolgere le persone. Per farlo bisogna essere necessariamente creativi e creare un flusso costante di contenuti. Instagram è il social fotografico per eccellenza. Anche se negli ultimi anni si è aperto alla

---

<sup>44</sup> Fare network significa intrattenere rapporti, alimentare connessioni, scambiare informazioni (on line e off line) tra persone per aumentare esponenzialmente le opportunità di apprendimento, sviluppo e collaborazione (<https://it.linkedin.com/pulse/cosa-vuol-dire-veramente-fare-networking-luisa-querci-della-rovere>).

<sup>45</sup> App di messaggistica di Facebook.

<sup>46</sup> Le Instagram Stories sono testi, foto o video dalla durata di 15 secondi, condivisibili sul proprio profilo Instagram in una sezione dedicata. Rimangono visibili per 24 ore.

<sup>47</sup> <https://www.navigaweb.net/2019/05/le-differenze-tra-facebook-e-instagram.html>.

pubblicazione di contenuti più complessi e completi, come i video di IGTV<sup>48</sup> e le dirette<sup>49</sup>. Gli *igers*<sup>50</sup> scorrono la home page molto velocemente per questo è necessario catturare la loro attenzione con contenuti di alta qualità. Facebook, invece, è un social a 360° in quanto per aggiornare il proprio stato e, quindi, risultare attivi si possono pubblicare semplici testi, stati d'animo, foto, video, dirette, link e molto altro<sup>51</sup>.

## **Twitter**

Twitter è un Social Network che permette di scrivere testi brevi di massimo 280 caratteri con lo scopo di comunicare qualcosa; è un canale per la notizia veloce. Twitter permette di comunicare con tutto il mondo senza costi e con la possibilità di misurare la diffusione dei propri messaggi; gli utenti si "seguono" l'un l'altro, in base ai loro interessi. Per capire come funziona Twitter è necessario comprendere e padroneggiare la terminologia essenziale:

- Tweet: Il messaggio di 280 caratteri;
- Retweet (RT): è la ri-condivisione del Tweet di un'altra persona;
- Feed: Il flusso di tweet sulla homepage, composto dagli aggiornamenti degli utenti che si seguono;
- Menzione (@): è un modo per fare riferimento a un altro utente con il suo nome in un tweet (es. @cristina).

Gli utenti menzionati ricevono una notifica e possono, a loro volta, rispondere al messaggio e continuare la discussione attraverso:

---

<sup>48</sup> IGTV è una nuova app di Instagram per pubblicare video lunghi fino a un'ora, registrati con il cellulare in verticale. Il nome è l'accoppiamento delle sigle con cui è abbreviato il nome di Instagram (IG) e TV, in riferimento alla televisione tradizionale (<https://www.ilpost.it/2018/06/21/igtv-instagram-video/>).

<sup>49</sup> È la possibilità di registrare video live, della durata massima di 60 minuti.

<sup>50</sup> Utenti di Instagram.

<sup>51</sup> <https://toalab.it/2020/06/04/instagram-e-facebook-somiglianze-e-differenze-tra-i-due-social/>.



- un messaggio diretto: è un messaggio privato ad un'altra persona; si possono inviare messaggi diretti solo a utenti che si seguono;

- un hashtag (#): per indicare un argomento di conversazione o partecipare a un dibattito più ampio si può aggiungere il cancelletto accanto la parola chiave.

Gli altri utenti, anche quelli che non si seguono, possono scoprire i Tweet di altri profili sfogliando i vari hashtag che rappresentano gli argomenti o le categorie dei tweet;

- Following: gli utenti che si stanno seguendo, i cui aggiornamenti compongono il proprio feed;

- Followers: gli utenti che seguono te.

Su Twitter si può anche partecipare soltanto pubblicando le proprie opinioni sugli interventi di altre persone e seguendo un hashtag particolare<sup>52</sup>.

## **Telegram**

Telegram, nata nel 2013, è un'applicazione multimediale di messaggistica completamente gratuita disponibile per tutte le piattaforme, mobile e desktop. Permette di chattare e gestire comunicazioni in qualunque formato. Supporta testi, foto, audio, video e permette di fare quiz e sondaggi. Permette comunicazioni uno a uno, uno a molti (canali) e molti a molti (gruppi); permette poi di creare link personalizzati e supporta gli hashtag e le ricerche per data e per autore. Si possono creare gruppi privati e pubblici, fino a 200.000 iscritti, e canali privati e pubblici, senza limiti di iscritti. Inoltre, l'app è integrata in cloud, così che tutti i file multimediali inviati vengono conservati online e non sono salvati automaticamente nella memoria locale del dispositivo.

---

<sup>52</sup> <https://www.navigaweb.net/2012/06/guida-completa-twitter-come-si-usa-e.html>.

In Italia Telegram è cresciuto molto, specialmente negli ultimi tre anni. È sempre più utilizzato da aziende e professionisti, per le comunicazioni interne, in alternativa alle e-mail, e per le comunicazioni esterne, in alternativa ai social<sup>53</sup>.

### **I post condivisi**

Gli argomenti scelti e condivisi sulle pagine social del progetto Deaf Language Awareness sono tutti inerenti alla Sordità, alla Cultura Sorda, alla grammatica della lingua dei segni e agli aggiornamenti sulla pubblicazione dei corsi online sul sito del progetto. Ho sia condiviso post scrivendoli personalmente sia *repostato*<sup>54</sup> contenuti trovati su altri profili/pagine/gruppi. Di seguito alcuni esempi di post condivisi sui profili social del progetto.

#### **- Instagram**

In occasione della International Week of the Deaf (IWDeaf; 20-26 settembre 2020) ho condiviso questa immagine-simbolo spiegando nella didascalia in cosa consiste questa iniziativa istituita dalla Federazione Mondiale dei Sordi (WFD) nel 1958 per aumentare la consapevolezza pubblica delle difficoltà delle persone e della cultura dei sordi.

---

<sup>53</sup> <https://www.manuelamartinuzzi.it/blog/telegram-cose-e-come-funziona/>;  
<https://www.hostingvirtuale.com/blog/telegram-cose-come-funziona-9583.html>.

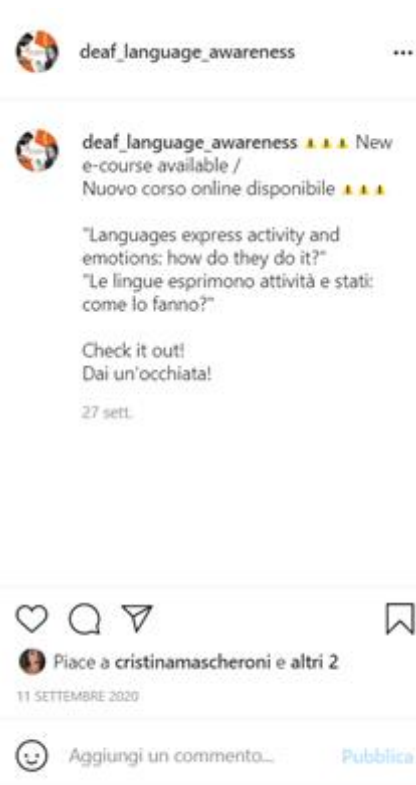
<sup>54</sup> Repostare: ri-pubblicare un contenuto di qualsiasi tipo già condiviso da un altro utente/pagina o anche dal proprio profilo personale.



Per avvisare gli utenti dell'uscita di un nuovo corso online ho creato un'immagine con il logo del progetto e il titolo del corso; l'aggiornamento è stato condiviso anche sul gruppo Telegram.



New e-course:  
"Languages express  
activity and  
emotions: how do  
they do it?"



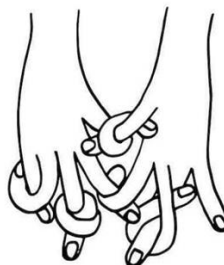
Nel ricondividere post da altre pagine ho scelto di pubblicare nelle Storie questa illustrazione pubblicata dalla pagina GirasoLIS (<https://www.instagram.com/giraso.lis/?hl=it>) e realizzata dall'illustratrice Jena Floyd ([https://www.instagram.com/jena\\_floyd\\_art/](https://www.instagram.com/jena_floyd_art/)).

TONGUE-TIED



HEARING VERSION

HANDS-TIED



DEAF VERSION

*Nancy*



Ho ricondiviso nelle Storie anche questo dipinto realizzato da Nancy Rourke (artista sorda) dedicato alla Giornata Mondiale dei Diritti Umani.

nancyourke



- Facebook

Sulla pagina Facebook del progetto ho deciso di creare un post in merito all'isola di Martha's Vineyard. All'inizio del 1900 sull'isola di Martha's Vineyard circa il 25% della popolazione era sorda. Alcuni membri erano portatori dell'allele recessivo che determinava la sordità, e unendosi tra loro determinavano la nascita di persone sorde. La patologia era così diffusa che la sordità non era considerata un handicap: tutti gli abitanti conoscevano la lingua dei segni.



Ho scelto poi di condividere questi suggerimenti da poter sfruttare per rendere accessibile un contenuto o un servizio digitale ad un utente sordo.

# Designing for users who are Deaf or hard of hearing



## Do...

## Don't...

write in plain English

**Do this.**

use complicated words or figures of speech



use subtitles or provide transcripts for videos



put content in audio or video only



use a linear, logical layout



make complex layouts and menus



break up content with sub-headings, images and videos



make users read long blocks of content



let users ask for an interpreter when booking appointments



don't make telephone the only means of contact for users



Ho realizzato anche un Power Point per elencare tutti i parametri della lingua dei segni fornendo degli esempi: configurazione, orientamento, movimento, luogo e



componenti non manuali. Ho scelto di realizzarlo in inglese così da renderlo accessibile a tutti i followers della pagina.



## Sign Language Parameters:

Handshape, palm orientation, movement, location and expression/non-manual signals.



- **Twitter**

Su Twitter ho repostato questa GIF<sup>55</sup> realizzata da Brittany Castle, artista e designer sorda che ha creato 58 Creativity (<https://58creativity.com/>), un sito in cui vende le sue illustrazioni che rappresentano segni appartenenti alla lingua dei segni americana.



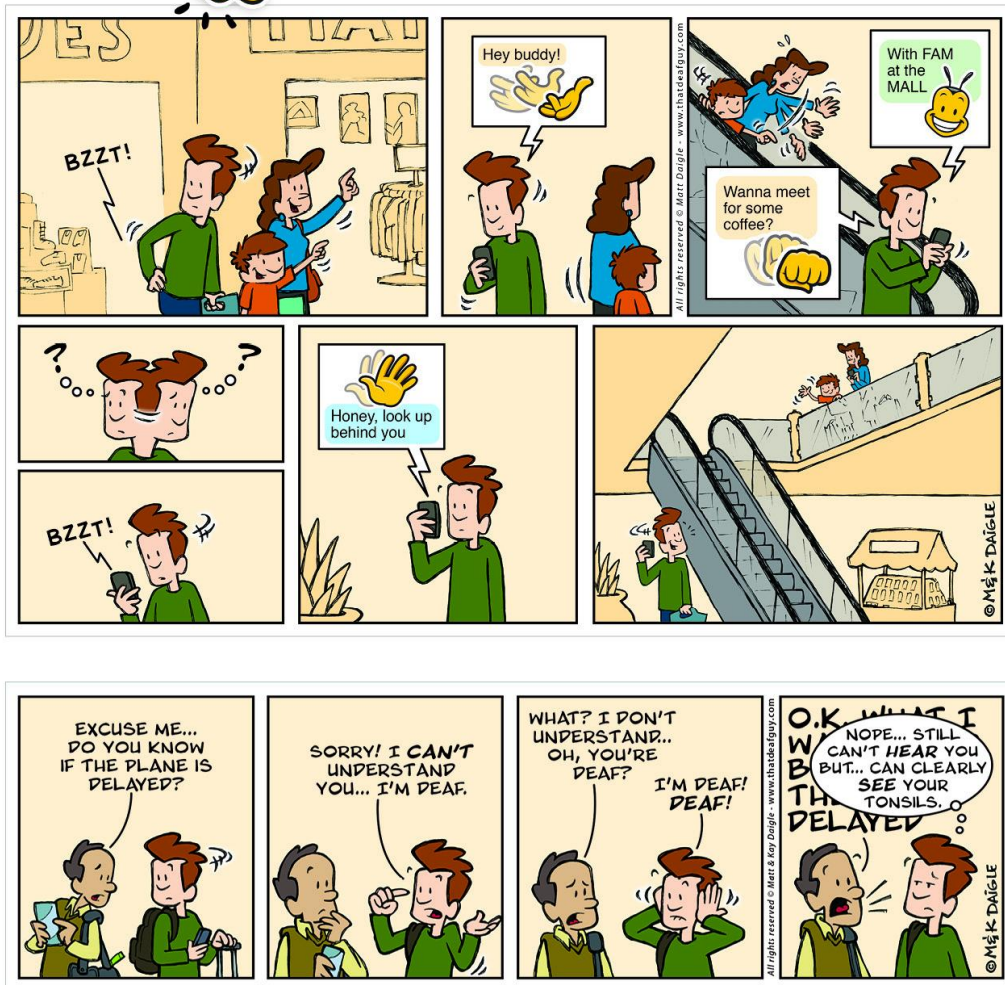
Ho retwittato, poi, questo fumetto realizzato da Matt Daigle, un fumettista sordo americano, postato da Sorenson Communications, una compagnia che collega le

---

<sup>55</sup> Immagine in movimento.

persone fornendo prodotti e servizi che includono il servizio di interpretariato per le persone sorde che usano la lingua dei segni americana (<https://www.sorenson.com/>).

EXPERIENCE THAT? 

















## 4.2 GLI INSIGHTS

Ogni social network propone una sezione di “Insight” o “Analytics” grazie alla quale si possono ottenere gran parte delle informazioni principali. Gli insights sono quindi uno strumento che serve per analizzare i dati della propria pagina e mostrano le prestazioni e le interazioni dell’account in un determinato periodo selezionato. Le statistiche offerte dagli insights sono fondamentali per capire se la propria strategia sui social è corretta, qual è il grado di coinvolgimento generato dai contenuti e per avere informazioni riguardo le caratteristiche demografiche degli utenti<sup>56</sup>.

## **Facebook Insights**

### **Insights della Pagina**

-  Panoramica
  -  Follower
  -  Inserzioni
  -  “Mi piace”
  -  Copertura
  -  Visualizzazioni della Pagina
  -  Azioni sulla Pagina
  -  Post
  -  Eventi
  -  Video
  -  Storie
  -  Persone
  -  Messaggi
  -  Ordini
- 

<sup>56</sup> <https://www.tourtools.it/insight-facebook-cosa-sono#:~:text=%C3%88%20la%20sezione%20che%20mostra,nell'intervallo%20di%20tempo%20scelto;> <https://www.aroundigital.com/blog/social-insights/>.

Su Facebook nella sezione “Insights” sono visibili, sulla colonna a sinistra, tutte le sezioni fondamentali per capire l’andamento della pagina. Verranno presi in esame: panoramica, followers, “mi piace”, copertura, visualizzazioni, post, video, persone, della pagina Facebook del progetto.

- **La Panoramica** è la sezione che mostra tutti i dati più importanti raccolti in un certo intervallo di tempo. Si può scegliere tra: oggi, ieri, ultimi 7 giorni o ultimi 28 giorni. Nei riquadri si può vedere, tra le varie cose, quante visite o quanti “mi piace” ha ricevuto la pagina nell’intervallo di tempo scelto. Più in basso nella stessa sezione vengono mostrati gli ultimi cinque post pubblicati e il loro andamento, come ad esempio la copertura o il numero di interazioni compiute dai visitatori. Come si può vedere dall’immagine di seguito, accediamo ad un’ampia gamma di dati; la pagina ci mostra le metriche più importanti: il periodo preso in analisi dal 22 febbraio 2021 al 23 marzo 2021 mostra due azioni sulla pagina, 18 visualizzazioni del profilo (con un calo del 14% rispetto al mese precedente); i mi piace alla pagina nell’arco di un mese sono tre e la copertura dei post comunica che sono stati raggiunti 49 profili, quindi 49 utenti hanno visualizzato nella propria bacheca gli ultimi post della pagina; viene poi mostrato il numero di interazioni sull’ultimo post della pagina e le visualizzazioni, 29, dell’ultimo video pubblicato.

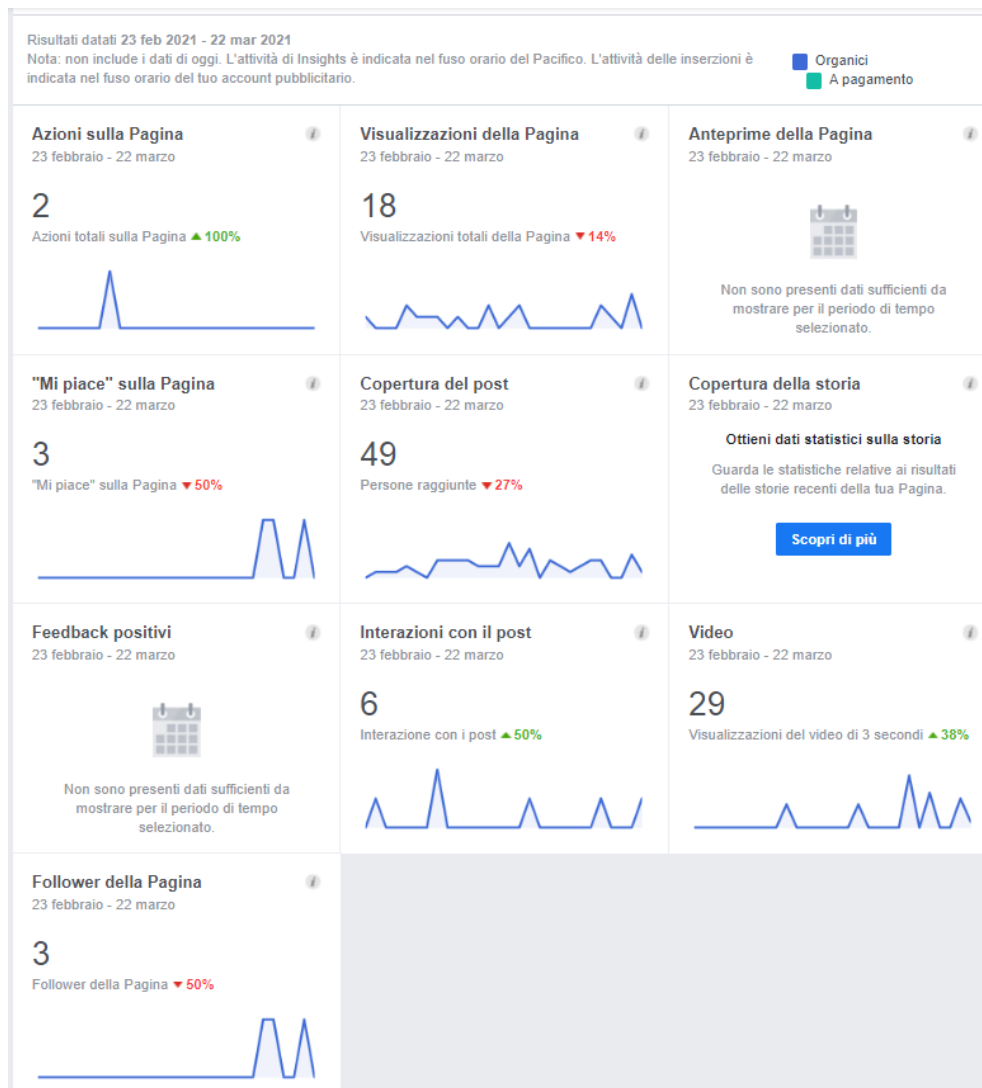


Figura 14 - Dati raccolti il giorno 22/03/2021

- Anche nella sezione **Follower** si può scegliere un determinato intervallo di tempo per avere dei dati più precisi. in questo modo si potranno avere informazioni su:

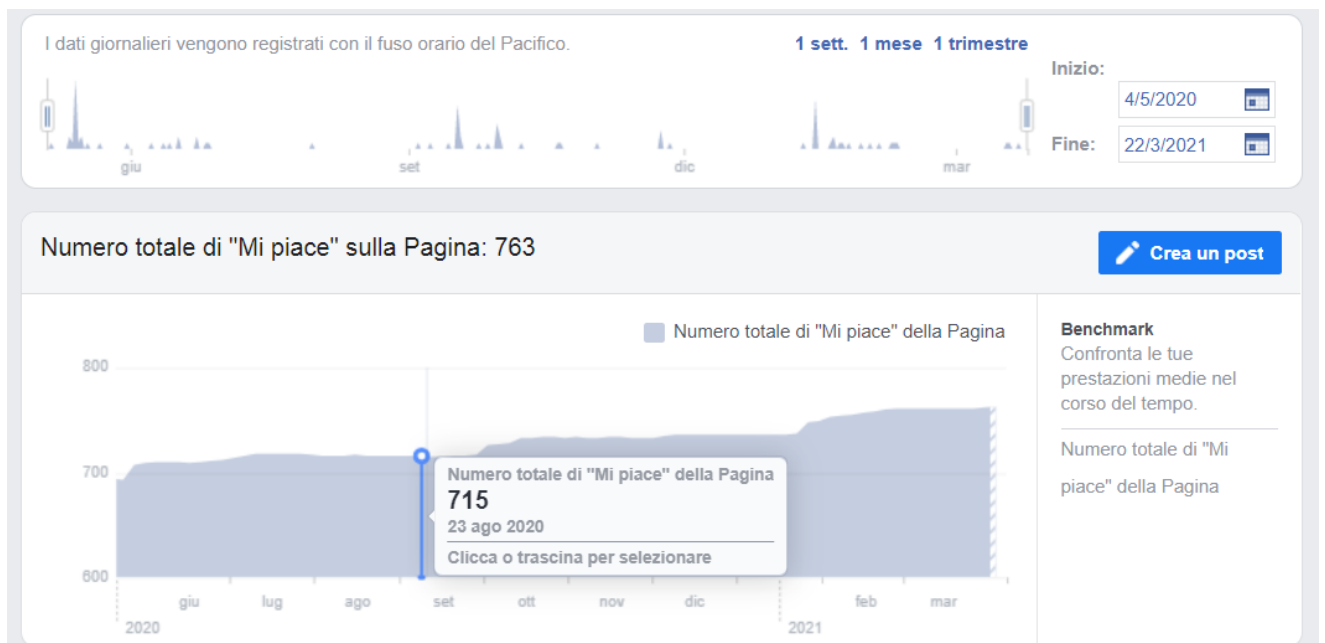
- il totale delle persone che seguono la pagina a oggi e il relativo grafico. Nella sezione “Benchmark” a destra si possono selezionare delle opzioni aggiuntive per confrontare la media delle prestazioni nel corso del tempo;
- il totale netto delle persone che seguono la pagina, ovvero il numero delle persone che seguono la pagina meno il numero di coloro che non la seguono più;

- Il luogo in cui le persone hanno iniziato a seguire la pagina, ovvero se lo hanno fatto grazie a suggerimenti di pagine, navigazione su computer, sulla pagina stessa o tramite inserzioni.

Nella seguente tabella viene mostrato il numero totale di followers che hanno messo mi piace e che seguono la pagina dal 4 maggio 2020 al 4 marzo 2021, (776):



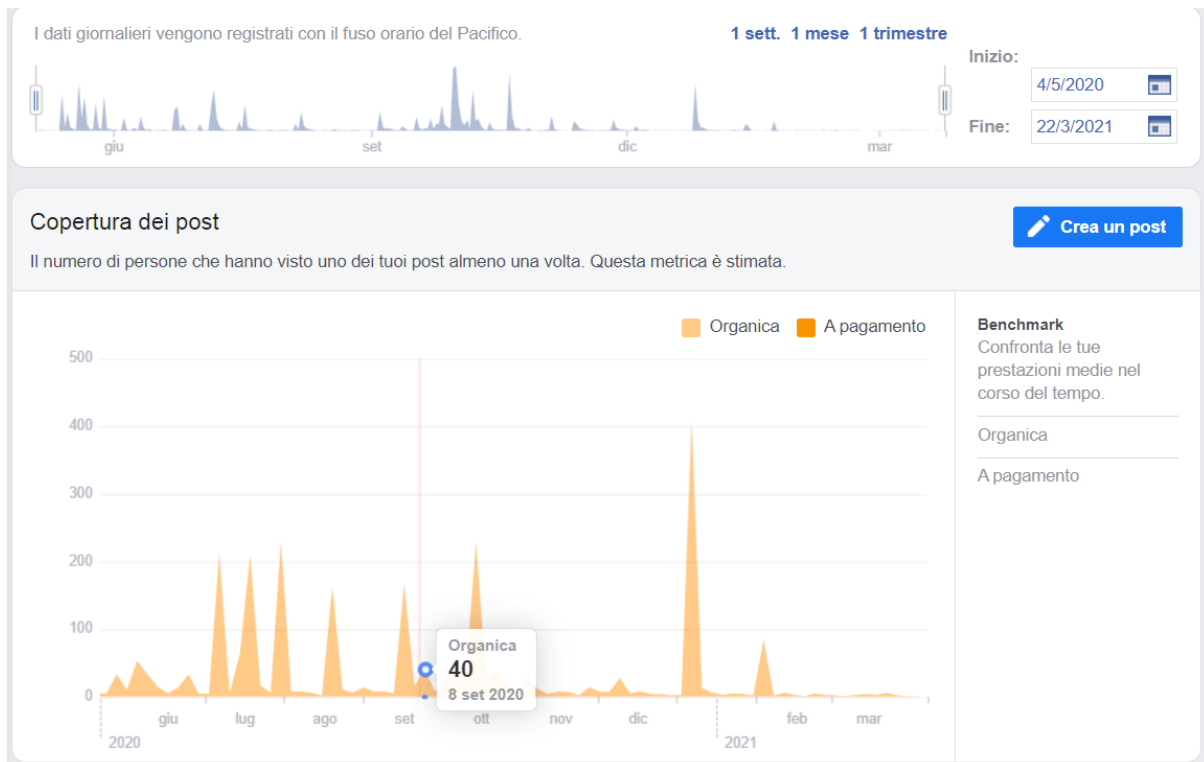
- Le funzioni della sezione “**Mi piace**” sono le stesse della precedente, ma in questo caso ci si riferisce ai “mi piace” sulla pagina e non al numero degli utenti che la seguono. Bisogna ricordare infatti che spesso gli utenti mettono “mi piace” a una pagina ma scelgono di non seguirla, o viceversa, iniziano a seguirla ma senza mettere il “mi piace”. Vediamo quindi che dal 4 maggio 2020 al 22 marzo 2021 hanno messo mi piace 763 utenti. Nel piccolo riquadro “Numero totale di Mi piace” della Pagina” indica che in data 23 agosto 2020 erano 715.



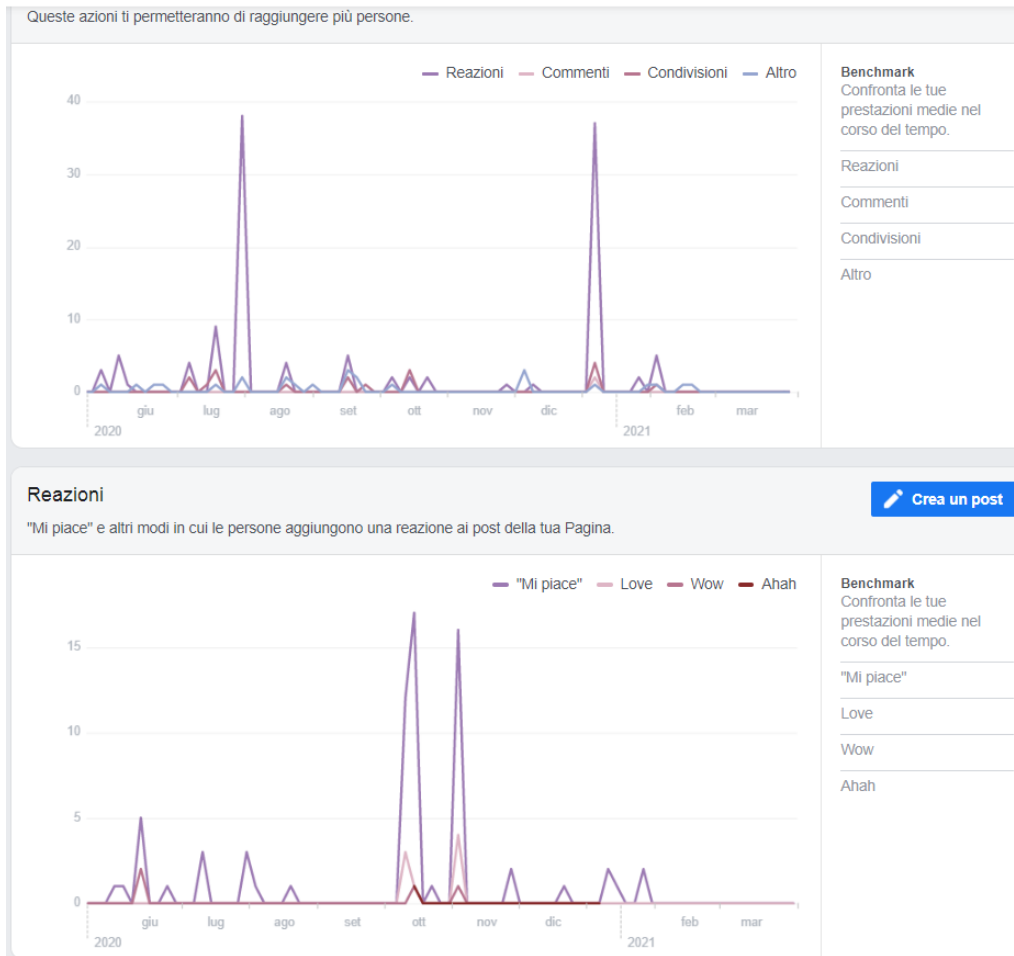
- Per **Copertura** si intende in questo caso il numero delle persone effettivamente raggiunte dai contenuti della pagina. Questa sezione è sicuramente una delle più importanti, se non la più importante, perché permette di monitorare l’effettiva qualità dei contenuti pubblicati.

La prima sottosezione si riferisce alla copertura dei post, ovvero le persone a cui un determinato contenuto è stato mostrato. Gli utenti possono poi averne letto o meno il contenuto, ma il post è sicuramente comparso nel loro feed. Come mostra la tabella il numero di persone che ha visto almeno una volta i post pubblicati il giorno 8 settembre 2020 è 40.





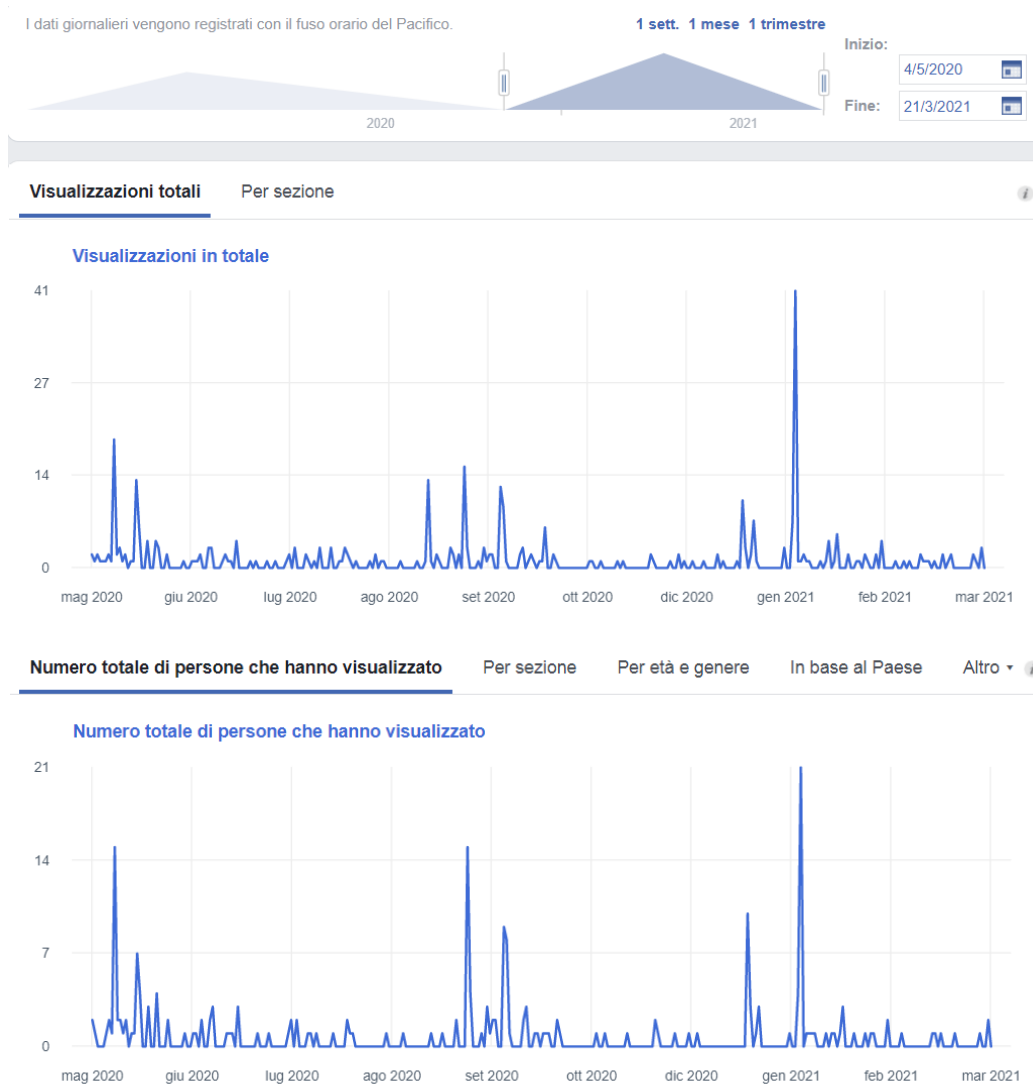
Successivamente troviamo i grafici delle reazioni, commenti e condivisioni e delle reazioni ai post, utili per comprendere il grado di coinvolgimento delle persone e il potenziale virale dei post pubblicati. Non è detto che le reazioni e i commenti siano sempre positivi. La leggenda dei colori in alto (reazioni, commenti, condivisioni, altro) permette di discriminare i grafici. Vediamo come tra luglio e agosto 2020 state raggiunte all'incirca 40 persone tramite i post condivisi.



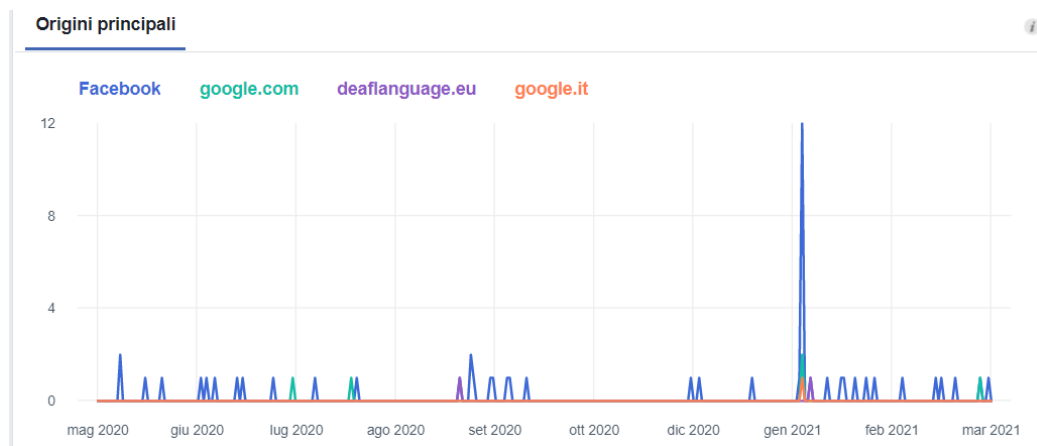
Infine, si ha il grafico sulla copertura totale, che si riferisce al numero delle persone a cui sono comparse le attività relative alla pagina: ad esempio nel mese di ottobre 2020 sono state raggiunte circa 200 persone.



- Nella sezione delle **visualizzazioni della pagina** è possibile vedere il numero delle visualizzazioni in totale e il numero totale di persone che hanno visualizzato la pagina. Una volta scelto l'intervallo temporale vengono mostrati i dati raccolti per sezione, per capire quale parte della pagina hanno visto le persone.



La sezione origini principali è utile per comprendere da dove arrivano le visualizzazioni, ad esempio da siti esterni o da Facebook stesso. Ad esempio nel mese di gennaio 2021 il numero maggiore di visualizzazioni proviene da Facebook e sono all'incirca 12.



- Analizzare la sezione **“Post”** è fondamentale per comprendere le abitudini degli utenti che seguono la pagina, ma fornisce anche dati sulla copertura e l’engagement delle persone. Per avere una visione d’insieme di tutti i post pubblicati con le relative statistiche, si può consultare la parte relativa a tutti i post pubblicati. Tramite la tabella si ha una panoramica dei post pubblicati: vengono mostrati data di pubblicazione, il post pubblicato, la tipologia (documenti, foto, video), se la visualizzazione è pubblica o privata (come si può vedere c’è l’icona del mappamondo, quindi la visualizzazione è pubblica), la copertura (utenti che hanno visualizzato il post) e le interazioni con il singolo post (in azzurro il numero di clic sul post, in rosa le reazioni, i commenti e le condivisioni).

Copertura: organica / a pagamento  Clic sul post  Reazioni, commenti e condivisioni

Data pubblicazione	Post	Tipo	Destinatari	Copertura	Interazioni	Promuovi
22/01/2021 09:21	Documentar y about Deaf			100	3 7	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
12/01/2021 20:04	Domani dalle 17.30			107	7 4	<a href="#">Metti in evidenza l'evento</a>
25/12/2020 15:52	Merry Christmas			581	95 58	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
03/12/2020 17:38	Because nobody is			96	1 1	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
25/11/2020 21:29	Let's share 😄😄😄			61	1 0	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
25/11/2020 16:59	"Woman" song in			129	2 4	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
25/11/2020 16:35	25th November -			94	3 2	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
11/11/2020 17:00	It's tea time! 🍵			66	1 0	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
11/11/2020 16:27	Similarities and			158	13 12	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
03/11/2020 16:38	When creating			152	13 3	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
19/10/2020 17:32	What is Baby Sign			706	25 31	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
12/10/2020 17:19	Do you know what does			99	3 3	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
08/10/2020 18:20	Creating new signs!			124	2 10	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
06/10/2020 18:19	Something to think			611	9 13	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>
04/10/2020 10:57	Something funny about			87	1 1	<a href="#">Metti in evidenza il post</a>

Altro...

La sezione **Video** mostra le performance dei video pubblicati. Anche qui si può scegliere un intervallo di tempo determinato, capire quante visualizzazioni ci sono state e per quanti minuti gli utenti hanno guardato i video. Tra i video più popolari è possibile invece vedere una top five di quelli che hanno registrato prestazioni migliori. Nella seguente tabella vengono mostrati i video condivisi sulla pagina; si può leggere in breve il titolo dato ad ogni video, data e ora di pubblicazione, i minuti di visualizzazioni del video (questa metrica misura la somma totale di minuti che gli utenti hanno impiegato a guardare il video) e le visualizzazioni del video di tre secondi (ossia il numero di utenti che hanno guardato il video per almeno tre secondi).

Video	Data di...	Minuti di...	Visualizzazioni del...
<p>Merry Christmas everyone! 🎄🎄🎄🎄</p>	<p>25/12/2020 06:51</p>	<p>81</p>	<p>333</p>
<p>"BILINGUISMO" in LIS Il bilinguismo consiste nella conoscenza e nell'uso...</p>	<p>19/05/2020 08:36</p>	<p>59</p>	<p>340</p>
<p>Download and try this filter on Instagram by checking our IG stories out! 🥰 This...</p>	<p>25/09/2020 08:40</p>	<p>46</p>	<p>166</p>
<p>Do you want some smart work? Design e-courses for Deaf Language Awareness!</p>	<p>30/09/2020 08:37</p>	<p>41</p>	<p>179</p>
<p>"Deaf Awareness" sign 🙋</p>	<p>16/09/2020 07:49</p>	<p>13</p>	<p>99</p>

Infine, nella sezione **Persone** vi sono i dati relativi ai fan della pagina, le persone che la seguono, quelle raggiunte e quelle coinvolte. Per ogni scheda si possono vedere il sesso, l'età, la provenienza e la lingua parlata dagli utenti<sup>57</sup>. Il 65% dei followers sono donne, il 33% uomini; tra le fasce d'età il pubblico è composto maggiormente da utenti che hanno tra i 25 e i 44 anni.



<sup>57</sup> <https://www.tourtools.it/insight-facebook-cosa-sono#:~:text=%C3%88%20la%20sezione%20che%20mostra,nell'intervallo%20di%20tempo%20scelto.>

Nelle seguenti tabelle, invece, vengono mostrati i dati geografici dei followers: vengono indicati in ordine decrescente il paese e la città di provenienza e la lingua parlata; come si può vedere la pagina è seguita maggiormente dall'Italia e da utenti che parlano italiano.

Paese	I tuoi fan	Città	I tuoi fan	Lingua	I tuoi fan
Italia	524	Łódź, Polonia	52	Italiano	515
Polonia	159	Roma, Lazio	47	Polacco	155
Regno Unito	14	Padova, Veneto	31	Inglese (Regno Unito)	24
Spagna	10	Venezia, Veneto	30	Inglese (USA)	24
Francia	7	Varsavia, Polonia	19	Ungherese	7
Ungheria	6	Mirano, Veneto	14	Spagnolo (Spagna)	6
Germania	5	Bologna, Emilia-Roma...	14	Francese (Francia)	5
Stati Uniti d'America	4	Palermo	10	Tedesco	5
Austria	4	Catania	10	Olandese	3
Norvegia	2	Cracovia, Polonia	9	Rumeno	2
Portogallo	2	Milano, Lombardia	9	Turco	2
Bulgaria	2	Verona, Veneto	9	Portoghese (Brasile)	2
Brasile	2	Breslavia, Polonia	8	Arabo	2
Marocco	2	Napoli, Campania	7	sz_PL	2
Svizzera	2	Poznań, Polonia	6	Portoghese (Portogallo)	2



Paesi Bassi	2	Firenze, Toscana	6	Spagnolo	1
Turchia	2	Madrid, Spagna	6	Bulgaro	1
Danimarca	1	Messina	6	Norvegese (bokmal)	1
Lituania	1	Borgorico, Veneto	6	Cinese tradizionale (Ho...	1
Ucraina	1	Brescia, Lombardia	6	Cinese tradizionale (Tai...	1
Nuova Zelanda	1	Tomaszów Mazowiecki...	5	Lituano	1
Algeria	1	Ferrara, Emilia-Romagna	5	sc_IT	1
Slovacchia	1	Lanciano, Abruzzo	5		
Georgia	1	Reggio nell'Emilia, Emi ...	5		
Macao	1	Bydgoszcz, Polonia	5		
India	1	Treviso, Veneto	5		
Albania	1	Rimini, Emilia-Romagna	4		
Messico	1	Budapest, Ungheria	4		
Filippine	1	Cesena, Emilia-Romagna	4		
Vietnam	1	Piotrków Trybunalski, P...	4		
Romania	1	Barcellona-Pozzo di G...	4		
		Salerno, Campania	4		
		Torino, Piemonte	4		
		Spinea, Veneto	4		
		Reggio Calabria, Calab...	3		
		Fiesso d'Artico, Veneto	3		
		Zduńska Wola, Polonia	3		
		Trieste, Friuli-Venezia ...	3		
		Trebaseleghe, Veneto	3		
		Cerignola, Puglia	3		
		Pisa, Toscana	3		
		Taranto, Puglia	3		
		Modena, Emilia-Roma...	3		
		Konin, Polonia	3		
		Grugliasco, Piemonte	3		
		Cittadella, Veneto	0		

## Insights di Instagram

Instagram Insights è un pannello dedicato ai numeri, ai dati e alle statistiche relative al proprio account. Il pannello si suddivide in tre schede:

- **panoramica**, dove è possibile consultare una panoramica generale correlata alle statistiche della propria pagina;
- **il tuo pubblico**, dove è possibile consultare i dati statistici del target che interagisce con il proprio profilo.
- **contenuti che hai condiviso**, dove è possibile consultare le statistiche dei post pubblicati nel feed, delle storie e delle promozioni;

Le statistiche di Instagram Insights riguardano sempre quelli degli ultimi sette o trenta giorni.

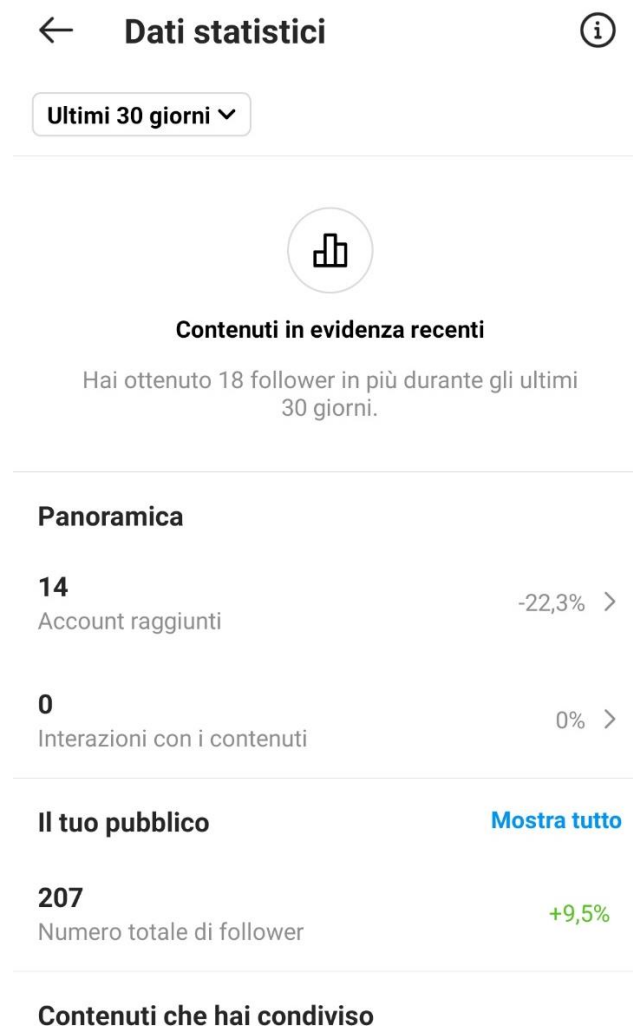


Figura 15 - Dati raccolti il giorno 24/03/2021

Nella sezione “Panoramica” si trovano:

- **account raggiunti**, dove si possono vedere tramite un grafico quanti account si sono raggiunti in un periodo di sette o trenta giorni;
- **la copertura**, che fornisce il numero esatto e totale di utenti unici che hanno visualizzato i post negli ultimi sette o trenta giorni; è presente il dato di paragone con la settimana o mesi precedenti;
- **impression**, che mostrano il numero di volte che i tuoi post sono stati visualizzati. A differenza della copertura che conteggia solamente le visite uniche, se una persona visualizza più di un post vengono conteggiate anche le ulteriori visualizzazioni. Anche in questo caso è presente un paragone con le metriche della settimana o mesi precedenti;
- **attività dell’account**, in cui troviamo il parametro “visite al profilo” che indica quante persone sono passate dal profilo per, ad esempio, scorrere il feed o reperire informazioni ulteriori dalla bio del profilo, e il parametro “tocchi sul sito web” che indica quante volte gli utenti hanno cliccato sul link che riporta al sito.

Dall'immagine si può vedere che tra febbraio e marzo 2021 sono stati raggiunti 13 account, il 32,7% in meno rispetto al periodo tra gennaio e febbraio 2021, ma le visite al profilo sono aumentate del 14,2%.

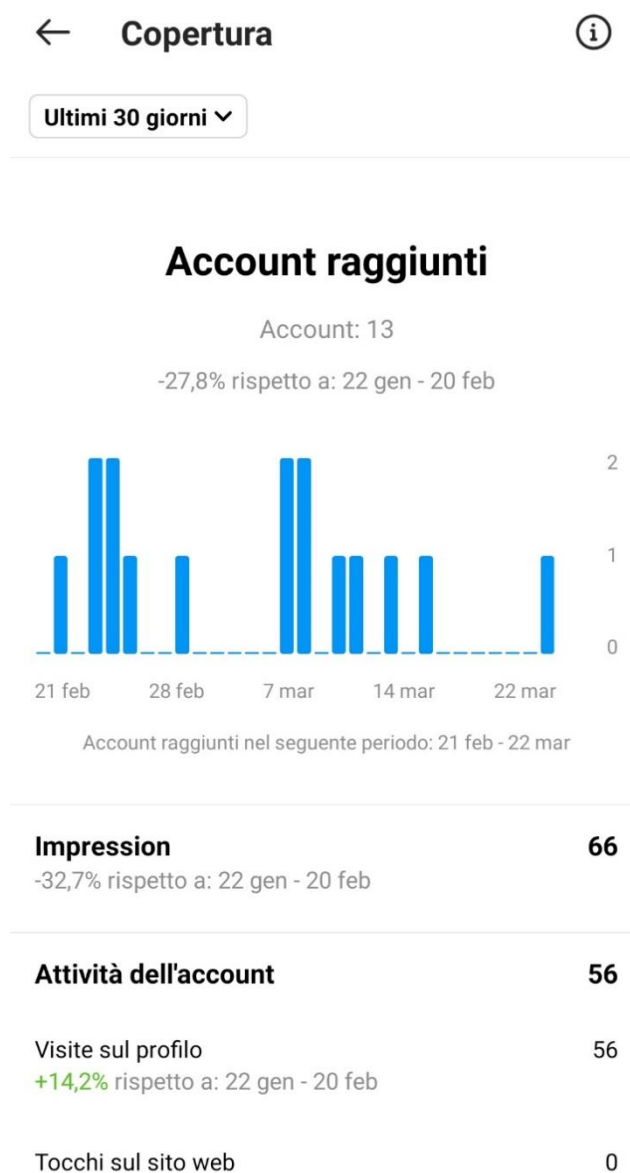


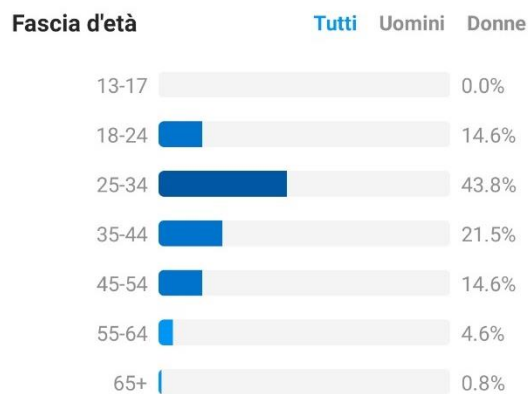
Figura 16 - Dati raccolti il giorno 24/03/2021

Nella sezione “il tuo pubblico” vi sono le informazioni relative ai followers che seguono la pagina. Nei dettagli sui followers si può osservare un grafico che rappresenta la crescita dei followers in un periodo di tempo di sette o trenta giorni. Gli utenti che seguono il profilo Instagram del progetto sono in totale 207; in questa sezione viene mostrata la crescita nell’arco di tempo selezionato: tra gennaio e febbraio 2021, 18 utenti hanno seguito la pagina e 3 anno smesso di seguirla.

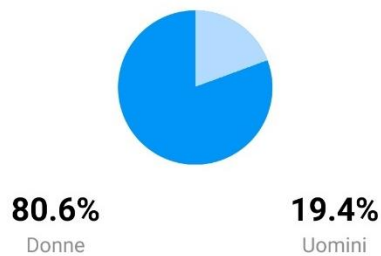


Figura 17 - Dati raccolti il giorno 25/03/2021

Dopodiché vi sono i dettagli inerenti a fascia d'età e genere dei followers. Come genere viene mostrato un grafico a torta che mostra le percentuali di uomini e donne presenti nel pubblico che ha interagito con il profilo. Un altro grafico mostrato è quello relativo alle fasce d'età del pubblico che interagisce con il profilo. Come su Facebook, anche su Instagram la maggior parte dei followers ha un'età compresa tra i 25 e i 44 anni, l'80,6% sono donne e il 19,4% sono uomini.



**Genere**



Infine, il periodo di maggiore attività durante i giorni della settimana<sup>58</sup>: i followers che seguono la pagina Instagram sono attivi maggiormente a mezzogiorno e alle 18.00.



<sup>58</sup> <https://www.simonebocchetta.it/social-media-marketing/instagram-insights/>.

## Twitter Analytics

Twitter Analytics è un tool di monitoraggio completo e versatile utile per misurare impression e interazioni di ogni singolo tweet pubblicato online e ottenere informazioni accurate sulla propria audience e sugli interessi. Twitter Analytics permette di ottenere una panoramica completa e a cadenza mensile della propria attività sulla piattaforma e la prima cosa che si vede sulla Homepage è il tweet più popolare, ovvero quello con il più alto numero di impression<sup>59</sup>. I followers sulla pagina Twitter sono 6. Tramite l'immagine si può vedere il top tweet del mese di settembre 2020 (tweet con maggiore numero di visualizzazioni) e il top media tweet (tweet contenente foto o video con maggiore numero di visualizzazioni). Sulla destra si leggono il numero di tweet condivisi in un mese, quante volte è stato visitato il profilo, il numero di impressions e gli eventuali nuovi followers.

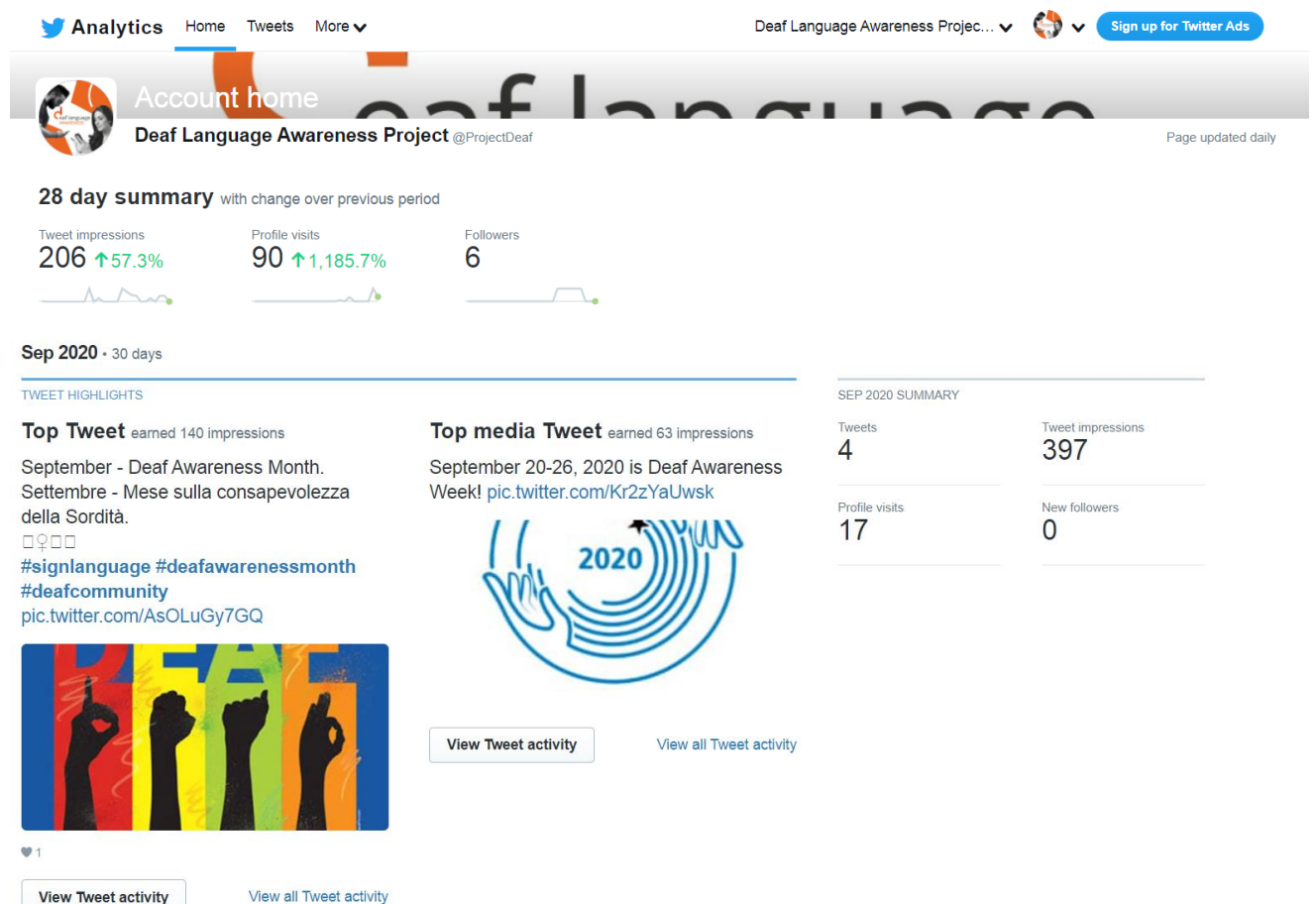


Figura 18 - Dati di settembre 2020.

<sup>59</sup> <https://it.semrush.com/blog/twitter-analytics-come-monitorare-i-risultati-su-twitter/>.



### 4.3 IL TIMING SUI SOCIAL

Per avere successo quando si creano contenuti sui social e per far sì che i post siano visti da più persone possibili, è necessario sapere e sfruttare gli orari migliori in cui pubblicare sui social. Neil Patel, imprenditore, *business angel*<sup>60</sup> ed esperto di analisi, ha pubblicato sul suo sito <https://neilpatel.com/> l'articolo "The Science of Social Timing", in cui illustra e consiglia come creare al meglio contenuti di marketing e i migliori orari di pubblicazione su Facebook, Instagram e Twitter.

#### **Facebook**

Facebook è il re indiscusso dei social media, con miliardi di membri e un forte dominio del mercato. I dati sul "momento migliore" per pubblicare su Facebook sono in continua evoluzione, ma in realtà, è possibile utilizzare lo strumento di analisi di Facebook per scoprire cosa funziona meglio per il proprio pubblico. Patel quindi consiglia di analizzare l'attività dei propri followers e cercare di gestire di conseguenza l'orario di pubblicazione.

#### **Instagram**

L'aspettativa di vita di un post di Instagram è più lunga di Facebook e Twitter messi insieme, anche se questo sta gradualmente cambiando man mano che ci sono sempre più contenuti sulla piattaforma. Quando si pubblica su Instagram, solitamente si riceve il 50% dei commenti entro le prime 6 ore, e il 75% entro due giorni. Patel ha creato un software di analisi, *Iconosquare*, tramite cui vedere da dove si collegano i propri followers; con queste informazioni, basta pubblicare post al mattino nel loro fuso orario. Quando le persone si svegliano, spesso si collegano su Instagram come prima cosa al mattino, quindi sarebbe consigliato puntare alle persone presto. E, naturalmente, è possibile regolare questa strategia

---

<sup>60</sup> Un Business Angel è detto anche Angel Investor o investitore informale ed è un impresario che finanzia economicamente il progetto di una startup allo scopo di avviarla e diventarne socio (<https://its-campus.com/blog/business-angel/>).

a seconda di quando le persone si alzano - se il pubblico tende a dormire fino a tardi, si può pubblicare più tardi la mattina.

## **Twitter**

Twitter è un'altra piattaforma di social media con un'ampia base di utenti che abbraccia diversi settori. Il miglior consiglio di Patel è di postare regolarmente, ogni ora tutti i giorni. Per programmare la pubblicazione consiglia l'uso di software di pianificazione come Buffer o MeetEdgar<sup>61</sup>.

---

<sup>61</sup> <https://neilpatel.com/blog/science-of-social-timing/>.

## Capitolo 5.

### **LA COMUNICAZIONE NEL 2020 DURANTE IL COVID-19**

#### **INTRODUZIONE**

Il 2020 è stato un anno memorabile: con l'avvento del Coronavirus molti aspetti della vita offline si sono spostati sui canali online - dalla socializzazione allo shopping, dalla scuola al lavoro. Lo Smart Working (lavoro da remoto)<sup>62</sup>, ad esempio, è diventata una realtà consolidata: nell'ultimo anno è stato al centro dell'attenzione mediatica, in quanto misura in grado di garantire la continuità lavorativa e allo stesso tempo salvaguardare la salute pubblica. Il 2020 è stato l'anno degli incontri virtuali, si sono raggiunti numeri da record nei sistemi di messaggistica e videochiamata, e questo porta a riflettere ancora una volta sulla loro importanza: Messenger e Whatsapp, hanno raddoppiato i normali flussi di chiamate e le chiamate di gruppo – quelle con 3 o più partecipanti – sono aumentate di oltre il 1000% solo a marzo. Anche le dirette live sono diventate parte integrante della quotidianità, usate per trasmettere migliaia di eventi di ogni genere, che sono stati la vera sorpresa del 2020. Inoltre, i gruppi su Facebook hanno mostrato tutte le loro potenzialità: fino a poco tempo fa dedicati essenzialmente a condividere interessi mirati, sono diventati punto di incontro per offrire supporto durante l'emergenza Covid-19<sup>63</sup>. Anche la comunità Sorda ha sfruttato in modo positivo e resiliente l'ambiente social, creando materiali e contenuti per tutti, dai bambini agli anziani. Da subito hanno sfruttato i social e le

---

<sup>62</sup> Lo Smart Working, o Lavoro Agile, è una nuova filosofia manageriale fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. Un nuovo approccio al modo di lavorare e collaborare all'interno di un'azienda che si basa su quattro pilastri fondamentali: revisione della cultura organizzativa, flessibilità rispetto a orari e luoghi di lavoro, dotazione tecnologica e spazi fisici ([https://blog.osservatori.net/it\\_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia](https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia)).

<sup>63</sup> <https://www.ipsos.com/it-it/2020-review>; <https://www.vanityfair.it/lifestyle/hi-tech/2020/12/30/il-2020-su-social-cosi-e-cambiato-il-nostro-modo-di-comunicare-su-facebook-e-twitter>; [https://blog.osservatori.net/it\\_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia](https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia).

tecnologie visive a distanza in modo estremamente agile, rapido ed efficiente. Sono state organizzate on line diverse attività in LIS: campagne o flashmob, giochi e favole per i bambini, conferenze, dibattiti linguistici e filosofici, canzoni e molto altro. Inoltre, la comunità Sorda ha chiesto maggiore accessibilità all'informazione, ottenendo per la prima volta la traduzione simultanea da parte dell'interprete dei comunicati nazionali<sup>64</sup>.

---

<sup>64</sup> <https://web.archive.org/web/20200512223929/http://temi.repubblica.it/micromega-online/la-comunita-sorda-segnante-italiana-all-epoca-del-coronavirus-lingua-dei-segni-e-accessibilita/>.

## 5.1 I SOCIAL DURANTE IL COVID-19

Nel corso del 2020 è cambiato il modo di utilizzare i social e le piattaforme digitali, in modo massiccio e irreversibile. La seguente tabella indica il tempo medio giornaliero speso dagli utenti sui social a marzo 2020.



Figura 19 - fonte: <https://wrdigital.it/senza-categoria/canali-social-nel-mondo-ed-in-italia/>.

Facebook è stato il canale social con il maggior numero di minuti trascorsi giornalmente sulla piattaforma: una media di 26,4 minuti al giorno.

WhatsApp è il social network con l'incremento maggiore: +81% rispetto a marzo 2019. Twitter invece, ha visto una contrazione dei minuti spesi sulla piattaforma del -18%. Su Instagram gli utenti italiani sono 28,8 milioni a marzo 2020, in aumento del 14,2% rispetto a marzo 2019. Il tempo medio trascorso online

mensilmente su Instagram è di sette ore<sup>65</sup>. Dunque, nonostante gli svantaggi che i social media possono causare, durante la pandemia causata dal COVID-19, si sono rivelati degli strumenti di grande importanza sia nel mondo del lavoro sia nella sfera personale, permettendo di essere vicini anche se distanti. Dando uno sguardo alle modalità attraverso le quali individui, aziende e governi hanno condiviso informazioni e interagito con gli altri sui social media, si possono identificare quattro tra i ruoli principali che le piattaforme social hanno giocato e stanno tutt'ora giocando per fronteggiare la pandemia.

1. *Una vasta fonte di informazione (e disinformazione)*: mai come oggi gli esseri umani hanno avuto a disposizione una così vasta gamma di notizie in tempo reale. Reperire queste informazioni sicuramente permette di avere una maggiore certezza nei confronti della realtà, ma allo stesso tempo i social media permettono anche di diffondere fake news.
2. *L'influenza sulla risposta del pubblico alla pandemia*: grazie ai social miliardi di persone sono libere di pubblicare le proprie opinioni su diverse piattaforme. Nei mesi passati si sono visti individui, organizzazioni e business di ogni genere usare i social media per diffondere consapevolezza riguardo al Coronavirus unitamente alle misure da prendere. Con l'avvento della prima ondata della pandemia si è imparato a familiarizzare con termini quali distanziamento sociale, assembramento, smart working e lockdown. In questo senso, i social media, si sono rivelati degli strumenti di fortissimo impatto in quanto hanno permesso a tutti gli utenti, soprattutto ai più seguiti, di diffondere le regole da mantenere per limitare il più possibile la diffusione del virus.
3. *Piattaforme di marketing*: molte imprese sono state in grado di fornire una risposta forte al virus. Durante il primo lockdown la principale responsabilità dei brand è stata quella di pensare al benessere dei propri

---

<sup>65</sup> <https://wrdigital.it/senza-categoria/canali-social-nel-mondo-ed-in-italia/>.

dipendenti e dei propri clienti. Alcuni modelli di business che si sono prestati particolarmente a fornire sollievo a molte persone durante questo periodo come, ad esempio, i servizi di streaming o il servizio di consegna a domicilio da parte di bar e ristoranti.

4. *Un potente mezzo per portare positività*: nonostante la disinformazione e la paura, sui social si è assistito a un'ondata di vivacità, informazione e unità. La possibilità di condividere esperienze con familiari e amici, durante il lockdown totale ha aiutato a combattere l'isolamento in senso sia letterale che emozionale. Il virus ha messo molte persone, specialmente anziani, disabili, e lavoratori in situazioni molto difficili. Intere comunità hanno dato il loro supporto sostenendo organizzazioni impegnate in raccolte fondi sui social media per aiutare le categorie più in difficoltà<sup>66</sup>.

Analizzando l'accesso a strumenti e servizi digitali a livello mondiale, rispetto al 2019 le persone:

- hanno utilizzato gli smartphone il 70% in più;
- hanno guardato serie tv e film in streaming il 54% in più;
- hanno utilizzato computer portatili il 47% in più (33% in più i desktop);
- hanno aumentato del 43% l'utilizzo dei social media;
- hanno inviato il 42% di messaggi in chat in più;
- hanno aumentato del 37% l'ascolto di musica in streaming;
- hanno giocato di più, aumentando del 36% il tempo dedicato ai videogiochi;
- hanno utilizzato le smart tv il 32% in più;
- hanno ascoltato i podcast il 15% in più<sup>67</sup>.

---

<sup>66</sup> <https://digitexport.it/affermarsi/il-ruolo-positivo-dei-social-media-durante-la-pandemia.kl#/>.

<sup>67</sup> <https://www.blacklemon.com/servizi/web-e-social-media/i-numeri-dei-social-media-in-italia-indagine-digital-2020-con-focus-su-milano-e-piacenza.html>.

Il report Digital 2021<sup>68</sup> è la conferma che il digitale è componente essenziale della vita di tutti, soprattutto in tempo di pandemia. Nel corso del 2020 4.66 miliardi di persone in tutto il mondo hanno avuto accesso a Internet: il 7.3% in più rispetto all'inizio dello stesso anno e una cifra che porta la diffusione della Rete nel mondo a oltre il 59%.



Figura 20 – fonte: We Are Social-Hootsuite.

<sup>68</sup> Il Report Digital offre la possibilità di scoprire numeri e tendenze che si affermano tra gli utenti internet. Una ricerca utile a comprendere quello che avviene online in tutto il mondo e uno spunto utile per pianificare meglio nuove strategie di digital marketing. Questo documento viene elaborato ogni anno da WeAreSocial, in collaborazione con Hootsuite, e realizzato insieme ad altre aziende che si occupano di monitorare il web (<https://www.gbsweb.it/blog/cosa-succede-sul-web-ecco-le-risposte-del-report-digital-2019/#:~:text=Il%20Report%20Digital%202019%20ci,nuove%20strategie%20di%20digital%20marketing.>).



Quanto alle piattaforme social e al tempo trascorso dagli utenti al loro interno, infine, secondo Digital 2021 ci sono al momento 4.20 miliardi di iscritti ai social network, il 13% in più rispetto alla scorsa rilevazione, ossia 15 iscritti in più ogni secondo, per una diffusione degli stessi che ha raggiunto il 53% della popolazione globale. Più stazionario è invece il tempo trascorso sui social: ogni giorno due ore e venticinque minuti in media<sup>69</sup>.

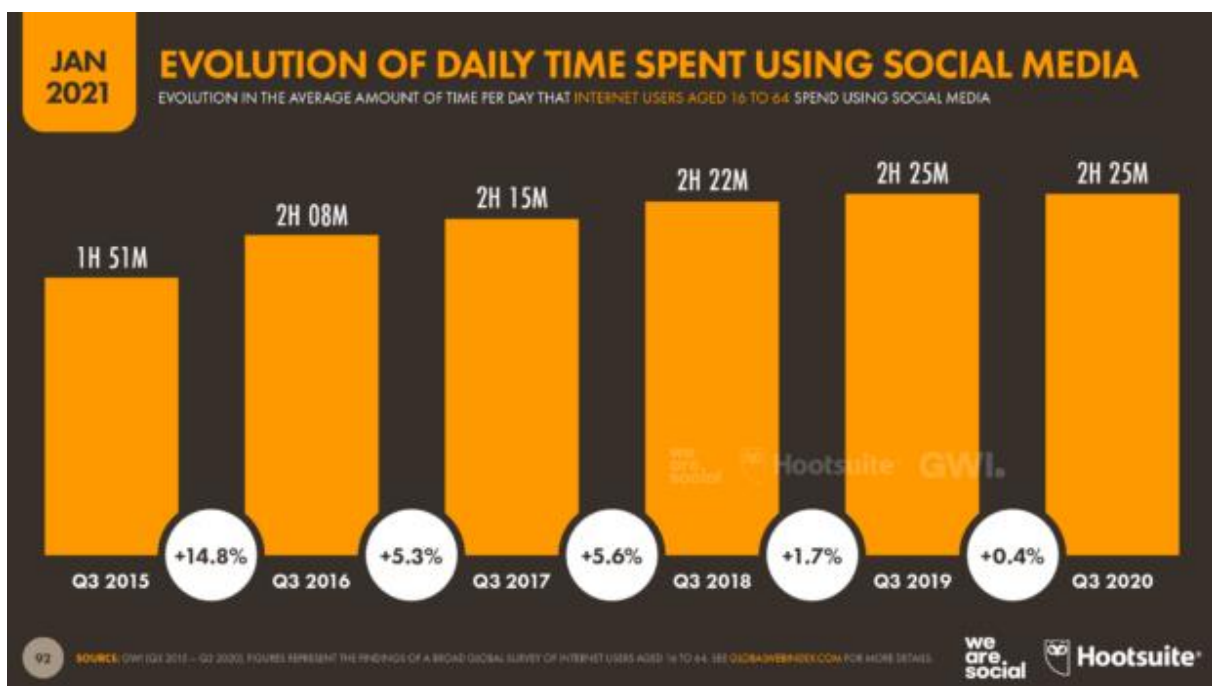


Figura 21 - fonte: We Are Social-Hootsuite.

<sup>69</sup> <https://www.insidemarketing.it/digital-2021-we-are-social-hootsuite-dati/>.

## **5.2 LA COMUNITÀ SORDA SUI SOCIAL DURANTE LA PANDEMIA**

Nei primi mesi del 2020, la comunità Sorda segnante italiana è stata particolarmente attiva sui social e altri mezzi di comunicazione mostrando con i fatti di essere una realtà viva e presente. Nell'attuale circostanza dell'emergenza COVID-19, la Comunità Sorda italiana ha richiesto in modo assertivo il pieno accesso alle informazioni per poter partecipare e far riconoscere i propri bisogni. In molti casi la Comunità è riuscita a trovare il modo migliore per avere accessibilità alle informazioni complete attraverso servizi professionali di interpretariato in lingua dei segni, dimostrandosi molto attiva e presente sui social, reagendo con un atteggiamento positivo, incoraggiante e creativo sia per i contenuti espressi, sia per l'uso delle tecnologie visive. In questo periodo di chiusura e distanziamento sociale, la comunità Sorda segnante italiana, che potenzialmente sarebbe potuta rimanere del tutto isolata e esclusa dalla comunicazione e dall'informazione a livello nazionale, ha invece reagito all'emergenza utilizzando nei social le tecnologie visive a distanza in modo estremamente agile, rapido e efficiente (Gulli e Volterra, 2020). In particolare, per quanto riguarda i bambini sordi, proprio per venire incontro al possibile isolamento comunicativo e linguistico, la comunità Sorda ha organizzato diverse attività interattive in LIS producendo una serie di materiali estremamente utili e divertenti come giochi e quiz, favole, narrazioni e recite teatrali. Gli adulti segnanti hanno rivelato creatività, capacità e competenze, mostrando come si possa mantenere attiva la comunicazione in famiglia e con parenti ed amici a distanza, ma nello stesso tempo come si possano portare avanti una serie di apprendimenti che dovrebbero essere proposti anche dalla scuola (Tomasuolo & Volterra 2020). Molte delle strategie messe in atto dalla comunità Sorda durante la pandemia possono risultare utili anche per tutta la società e per suggerire nel futuro una migliore accessibilità alle informazioni. In particolare, sono state descritte diverse attività che si sono svolte nel periodo marzo-maggio 2020,

analizzando come fonti Facebook e le reti televisive pubbliche e sono stati selezionati materiali prodotti spontaneamente da membri della Comunità Sorda Italiana (conferenze, dibattiti, fiabe e giochi di intrattenimento) e materiali prodotti da interpreti LIS impegnati a garantire l'accesso alle informazioni (Grandi e Piovan, 2020; Gulli e Volterra, 2020; Tomasuolo e Volterra, 2020). Diverse le iniziative proposte, così organizzate: flashmob, interventi e dibattiti, giochi e attività per i bambini e iniziative introdotte per facilitare l'accessibilità alle comunicazioni ufficiali delle Istituzioni.

La campagna del flash mob "*#Iorestoacasa*" è stata promossa da un attivista sorda, Rossella Ottolini, e ha incoraggiato i membri del gruppo Facebook "PassaSegni LIS positivi" (<https://www.facebook.com/groups/134664384637913/permalink/136173437820341/>) a fare un video analogo e a pubblicarlo. Il testo della canzone era: "Io resto a casa, tu resti a casa? Io sono tranquillo, tu sei tranquillo? Sicuramente andrà tutto bene, l'Italia è unita e non ci arrendiamo mai!". In pochi giorni centinaia di membri della comunità sorda, tra cui anziani e bambini, hanno condiviso il loro video segnando la canzone, realizzando quindi un vero e proprio flashmob a distanza. Tra i vari dibattiti e interventi storico-culturali vi è la descrizione in dettaglio della storica d'arte Sorda Violante Nonno di un famoso quadro del pittore olandese Pieter Bruegel il Vecchio, intitolato "Il trionfo della morte" (1562) e conservato nel Museo del Prado (Spagna). Il dipinto raffigura un'epidemia di peste simile al COVID-19 (<https://www.facebook.com/violante.nonno/posts/10219470242579406>). Alcuni interventi riguardavano argomenti filosofici e psicologici: in un video Enza Giuranna e sua figlia hanno discusso sotto forma di dialogo sull'istinto di sopravvivenza (<https://www.facebook.com/enza.giuranna/posts/10215592483714388>). Fiorella della Vedova ha raccontato la storia di Anna Frank. Altre attività sono state

dedicate in modo espressivo al Coronavirus (Visual Vernacular sul Coronavirus eseguito da Walter Di Marco, <https://www.youtube.com/watch?v=wMBhzVjfaDo>), mentre altre sono state dedicate a rallegrare e mantenere di buon umore le persone sorde e udenti. Il cantante napoletano Pasquale Ambrosio ha adattato la famosa canzone napoletana "Tu vuò fa l'americano" alla situazione del COVID con il nuovo titolo "Tu vuò fa la quarantena" e l'interprete ed esperto di musica Mauro Iandolo ha adattato la performance in LIS (<https://www.facebook.com/mauroiandololisperformer/posts/2826228984164812>). In ambito scolastico, invece, volontari, genitori e bambini sordi e udenti segnanti hanno realizzato numerosissimi video, spesso nella modalità bilingue: LIS e sottotitoli in italiano. In molti casi si trattava di racconti o recite anche con l'aiuto di disegni, sfondi e scenari più vari. All'interno della pagina Facebook "Storie per bambini e ragazzi in LIS e/o con sottotitoli in italiano" (<https://www.facebook.com/StoriebambiniragazziLIS>), con o senza sottotitoli, sono stati raccolti materiali video, narrati da udenti, da sordi segnanti, da genitori sordi, da assistenti alla comunicazione e da bambini. I materiali sono stati prodotti sia da privati che da associazioni, cooperative o scuole. La LIS (con attori sordi segnanti) ha fatto la sua comparsa anche in un programma televisivo su una rete nazionale, *Lampadino e Caramella nel Magiregno degli Zampa*, un cartone animato inclusivo, pensato per i bambini dai due ai sei anni, sia con sviluppo tipico (definiti dalla Rai, con un termine un po' infelice e antiquato, "normodotati") sia con deficit sensoriali (ipovedenti, ciechi, sordi) e autismo. In ambito televisivo, per la seconda volta (la prima fu l'anno scorso) tutte le serate del Festival di Sanremo sono state tradotte in LIS, grazie alla presenza di interpreti professionisti e di artisti sordi e udenti (performer LIS), che hanno interpretato tutti i testi delle canzoni.

L'emergenza COVID ha costretto tutte le lingue e le culture a introdurre nella comunicazione quotidiana nuovi concetti ed etichette tecniche. Nel caso della LIS, alcuni segni hanno esteso il loro significato e alcuni termini sono stati presi in prestito da altre lingue dei segni e adattati alla LIS. Gianfreda et al. (2021) hanno descritto in dettaglio alcuni segni LIS utilizzati per descrivere il coronavirus e la quarantena.



*Figura 22 – Segno: CORONAVIRUS.*

In alcuni casi i membri della comunità Sorda hanno discusso alcune scelte linguistiche e variazioni nelle espressioni spontanee o nelle traduzioni dall'italiano. Per esempio, uno dei dibattiti ha riguardato il concetto di positivo, che può essere usato per descrivere contesti molto diversi: un risultato positivo di un test per verificare la presenza del virus o una gravidanza in corso. Molte persone hanno partecipato al dibattito linguistico a distanza spiegando che per distinguere i diversi significati e per evitare fraintendimenti, il segno manuale dovrebbe essere accompagnato da un'espressione facciale positiva o negativa, oppure è necessario aggiungere ulteriori segni per chiarire il contenuto.

Il più grande traguardo della comunità Sorda è la presenza dell'interprete nei comunicati nazionali in merito agli aggiornamenti sulla pandemia e sui decreti emanati. L'ex primo ministro Giuseppe Conte ha rilasciato vari comunicati stampa durante il lockdown; i primi sono stati sottotitolati e non interpretati in LIS. Di conseguenza, il 12 marzo, l'Ente Nazionale Sordi (ENS) ha promosso una mobilitazione collettiva e una protesta sociale a livello nazionale per chiedere il servizio di interpretariato in LIS per i comunicati del Capo del Governo come già avvenuto in altri paesi (es. Francia, Spagna). Finalmente, il 21 marzo 2020, l'ENS ha annunciato che la campagna era stata vinta e che i comunicati stampa del premier Conte sarebbero stati interpretati in LIS. Purtroppo, era possibile vedere l'interprete solo sul canale Youtube di Palazzo Chigi e su FB. Per motivi estetici veniva mostrato solo Conte in primo piano (contemporaneamente su Rai News 24 veniva tradotto dall'interprete LIS Maria Luisa Franchi). Il 24 marzo finalmente la dichiarazione del Presidente Conte è andata in onda a reti unificate con la presenza dell'interprete LIS in un apposito riquadro laterale, che però veniva parzialmente coperto dai sottotitoli. La finestrella veniva poi alzata nell'appuntamento del 28 marzo. Il 25 marzo su Rai 1 è andata in onda l'intera seduta della Camera dei deputati (in cui Conte ha tenuto un discorso sull'emergenza) tradotta in LIS da due interpreti (Maria Luisa Franchi e Maria Cristina Cuccurullo) e il 26 marzo lo stesso è stato fatto per l'intervento di Conte in Senato e per il *question time* del pomeriggio (interpreti Maria Luisa Franchi e Maria Civita Di Mario). Per la prima volta nella storia in Italia veniva trasmessa una diretta così lunga tutta accessibile in LIS.

Anche il presidente della Regione Veneto Luca Zaia, per garantire il diritto ad una corretta informazione, dal 25 marzo 2020 viene affiancato dall'interprete LIS durante le conferenze stampa in diretta grazie alle numerose richieste arrivate sui social dalle persone sorde.

In conclusione, risulta evidente che alcune risposte al COVID-19 attivate dalle diverse comunità possono fornirci un modello su come rivolgersi alle fasce della popolazione potenzialmente vulnerabili, valido anche per il futuro. Evidenziare le strategie che un gruppo minoritario, come la comunità Sorda, mette in atto nell'affrontare le emergenze permette di conoscere meglio le particolarità di quella comunità, creando un ponte tra due mondi che spesso viaggiano in parallelo e quindi fornendo l'occasione per una maggiore integrazione, nel rispetto delle peculiarità di ciascuno. L'accesso completo a una serie di trasmissioni non solo di intrattenimento, ma anche e soprattutto culturali permetterebbe di accrescere le conoscenze sotto ogni punto di vista. Poter seguire dibattiti e conferenze su argomenti di storia, sanità o politica contribuirebbe a modificare, ampliare e rendere più flessibili alcune opinioni rigide e talvolta legate a schemi mentali ormai superati. Quello che la comunità sorda ha chiesto nel periodo dell'emergenza sanitaria COVID-19 è di poter ottenere un accesso completo alle informazioni per poter partecipare in pieno alla società civile e poter far sentire le proprie opinioni e scelte nell'ambito di una nuova politica sociale mostrandosi né fragile, né vulnerabile. In questa circostanza, forse per la prima volta la comunità sorda è riuscita a seguire (a volte anticipare) il "contagio informativo" (Grandi e Piovan, 2020) trovando in molti casi da sola la soluzione su come accedere alle informazioni in modo corretto e completo (Faloppo, 2020)<sup>70</sup>.

---

<sup>70</sup> <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2020.612559/full>;  
<https://web.archive.org/web/20200512223929/http://temi.repubblica.it/micromega-online/la-comunita-sorda-segnante-italiana-all-epoca-del-coronavirus-lingua-dei-segni-e-accessibilita/>.

## **CONCLUSIONI**

I social media, ad oggi, rappresentano il centro della comunicazione nella società contemporanea, soprattutto tra i più giovani. Tutti hanno la possibilità di connettersi ad internet e di collegarsi attraverso gli smartphone, le e-mail, i profili Facebook, Instagram, Twitter, le app di messaggistica (WhatsApp, Telegram), i quali rappresentano un canale di comunicazione di grande importanza. Le piattaforme social hanno rivoluzionato la vita di tutti i giorni sotto un punto di vista relazionale e comunicativo.

Tramite gli insights delle pagine social del progetto Deaf Language Awareness è stato possibile capire per quali argomenti gli utenti sordi mostrano maggiore interesse: temi strettamente legati alla sordità, alla cultura, alla storia, alla struttura della lingua. I post che attirano maggiormente l'attenzione sono quelli in cui appare un video in lingua dei segni. Grazie alla disseminazione di questo progetto è stato possibile creare maggiore informazione e consapevolezza, sia tra gli udenti sia tra i sordi.

Nell'ultimo anno, caratterizzato dalla pandemia del COVID-19, la comunità Sorda ha saputo sfruttare e trarre vantaggio dalle piattaforme social, creando contenuti utili, interessanti e adatti a tutti. Tutto questo è stato possibile grazie alla grande influenza che l'Era Digitale e i social media hanno sulla quotidianità, alla



possibilità che danno di rimanere interconnessi seppur distanti, venendo quindi sfruttati per fini positivi.

## **BIBLIOGRAFIA**

Bagnara C., Corazza S., Fontana S., Zuccalà A., 2008, (a cura di), *I segni parlano. Prospettive di ricerca sulla Lingua dei Segni Italiana*, Milano, FrancoAngeli.

Bertone C., Volpato F., 2012, *Le conseguenze della sordità nell'accessibilità alla lingua e ai suoi codici*, Educazione Linguistica, vol. 1, pp. 549-580, Venezia, Edizioni Ca' Foscari.

Bottoni P., Capuano D., De Marsico M., Labella A., 2012, *Un approccio E-Learning innovativo nella didattica con utenti sordi: l'ambiente DELE*, Università Sapienza di Roma.

Carter R., 2003, *Language Awareness*, Oxford, *ELT Journal* 57(1).

Caselli M. C., Capirci O. (Istituto di Psicologia CNR, Roma), Iverson M. J. (Università di Chicago), 1994, *From Communication to Language in two modalities*, *Cognitive Development*, 9/1, Elsevier.

Caselli M. C., 1985, "Le prime tappe di acquisizione linguistica nei bambini udenti e nei bambini sordi", in V. Volterra (a cura di), *Educazione bilingue e bimodale nel bambino sordo*, (Nucleo monotematico), in *Età Evolutiva*, 20, Firenze, Giunti.

Chomsky N., 1964, *Current Issues in Linguistic Theory*, Berlino, De Gruyter.

Nuccetelli G. (Istituto Statale dei Sordi, Roma), Penge S., Terraschi M. (Lynx S.r.l., Roma), Villarini A. (Università per Stranieri, Siena), 2012, *DEAL TOI: corsi a distanza di L2 per studenti sordi*.

Ricci Bitti S., 2016, *I Media digitali: innovazioni e opportunità per i sordi*, Tesi di Laurea, Università Sapienza di Roma.

Spano I., Nuccetelli G., De Monte M.T., 2011, *Inclusione linguistica dei sordi e social network: costruire la conoscenza nella Rete*, TD-Tecnologie Didattiche, 52, pp. 28-35, Roma.

Volpato L. (Università Ca' Foscari Venezia), Hilzensauer M., Krammer K., Chan M. (Alpen-Adria-Universitaet, Austria), 2018, *Deaf Learning: using a visual method to teach written language to deaf*.

Volpato L. (Università Ca' Foscari Venezia), Hilzensauer M., Krammer K., Chan M. (Alpen-Adria-Universitaet, Austria), 2018, *Teaching the National Written Language to Deaf Students: A New Approach*.

## **SITOGRAFIA**

Bianchi L., *Conoscere la Sordità per progettare una didattica multimediale accessibile*, Leonardo Ausili, 2007, <https://www.leonardoausili.com/approfondimenti/a/conoscere-la-sordita-per-progettare-una-didattica-multimediale-accessibile-93.html>, consultato il 01/02/2021.

Bocchetta S., *Instagram Insights: come funziona e come interpretare i dati*, Simonebocchetta.it, <https://www.simonebocchetta.it/social-media-marketing/instagram-insights/>, consultato il 24/03/2021.

Casanova E., *DEAL – TOI (Deaf People in Europe Acquiring Languages Through E-Learning Transfer Of Innovation)*, Tutor Online: formazione, ricerca e condivisione, 2011, <https://tutoronline09.wordpress.com/2011/10/19/deal-toi-deaf-people-in-europe-acquiring-languages-through-e-learning-transfer-of-innovation/>, consultato il 02/03/2021.

Cinganotto L., *La proposta di Raccomandazione del Consiglio per un approccio globale all'insegnamento e apprendimento delle lingue*, Language Awareness

and CLIL, Pearson, <https://it.pearson.com/aree-disciplinari/english/ideas-teaching/language-awareness-and-clil.html>, consultato il 18/03/2021.

De Luca L., *Telegram: cos'è e come funziona*, HostingVirtuale.com, 2018, <https://www.hostingvirtuale.com/blog/telegram-cose-come-funziona-9583.html>, consultato il 22/03/2021.

Esposito I., *Business Angel: chi sono e come trovarli?*, It's-campus, <https://its-campus.com/blog/business-angel/>, consultato il 06/04/2021.

Fundarò A., Nobile F., *Tecnologie a scuola: docenti come guide e facilitatori*, Orizzontescuola.it, 2020, <https://www.orizzontescuola.it/tecnologie-a-scuola-docenti-come-guide-e-facilitatori/>, consultato il 11/03/2021.

Gulli T. & Volterra V., *La comunità sorda segnante italiana all'epoca del coronavirus: lingua dei segni e accessibilità*, MicroMega, 2020, <https://web.archive.org/web/20200512223929/http://temi.repubblica.it/micromega-online/la-comunita-sorda-segnante-italiana-all-epoca-del-coronavirus-lingua-dei-segni-e-accessibilita/>, consultato il 26/03/2021.

Leonardi M., *Instagram e Facebook: somiglianze e differenze tra i due social*, Tao Lab, 2020, <https://toalab.it/2020/06/04/instagram-e-facebook-somiglianze-e-differenze-tra-i-due-social/>, consultato il 20/03/2021.

Lockwood E., *"Nothing about us without us": Disability, the SDGs and the UNCRPD*, Future Learn, <https://www.futurelearn.com/info/courses/global-disability/0/steps/37575#:~:text=The%20nothing%2Dabout%2Dus%2D,sector%2C%20industry%20and%20community%20worldwide>, consultato il 15/03/2021.

Martinuzzi M., *Telegram: che cos'è e come funziona*, Manuela Martinuzzi, 2020, <https://www.manuelamartinuzzi.it/blog/telegram-cose-e-come-funziona/>, consultato il 22/03/2021.

Patel N., *The Science of Social Timing*, Neil Patel, <https://neilpatel.com/blog/science-of-social-timing/>, consultato il 25/03/2021.

Popolizio P., *Cos'è il W3C, Web Accessibile*, 2007, <https://www.webaccessibile.org/articoli/cose-il-w3c/>, consultato il 26/02/2021.

PRO.DO. C.S., S. Schiavi, *Breve introduzione sul Rapporto Education for all*, Sintesi ultimo rapporto EFA, FLC CGIL, 2015, [www.flcgil.it](http://www.flcgil.it), consultato il 30/01/2021.

Querci della Rovere L., *Cosa vuol dire veramente fare Networking?*, LinkedIn, 2016, <https://it.linkedin.com/pulse/cosa-vuol-dire-veramente-fare-networking-luisa-querci-della-rovere>, consultato il 20/03/2021.

Rotta M., *Nuove tecnologie e coinvolgimento attivo nell'apprendimento*, [www.mariorotta.com](http://www.mariorotta.com), Engaged Learning, 2007, [http://www.mariorotta.com/scritture/wp-content/uploads/2007/02/mr\\_connect004.pdf](http://www.mariorotta.com/scritture/wp-content/uploads/2007/02/mr_connect004.pdf), consultato il 10/03/2021.

Salsi F., *Il 2020 su social: così è cambiato il nostro modo di comunicare su Facebook e Twitter*, Vanity Fair, 2020, <https://www.vanityfair.it/lifestyle/hi-tech/2020/12/30/il-2020-su-social-cosi-e-cambiato-il-nostro-modo-di-comunicare-su-facebook-e-twitter>, consultato il 26/03/2021.

Skarabot C., *Twitter Analytics: come monitorare i risultati su Twitter*, Semrush Blog, 2019, <https://it.semrush.com/blog/twitter-analytics-come-monitorare-i-risultati-su-twitter/>, consultato il 25/03/2021.

Tomasuolo E., Gulli T., Volterra V., Fontana S., *The Italian Deaf Community at the Time of Coronavirus*, Frontiersin.org, 2021, <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2020.612559/full>, consultato il 26/03/2021.

*Apparecchi acustici*, Il sito del benessere, Albanesi, <https://www.albanesi.it/salute/apparecchi-acustici.htm>, consultato il 09/03/2021.

*A Year in review – 2020*, Ipsos, 2020, <https://www.ipsos.com/it-it/2020-review>, consultato il 26/03/2021.

*Cittadini e ICT*, ISTAT, 2019, <https://www.istat.it/it/archivio/236920#:~:text=Nel%202019%2C%20in%20Itali>

[a%2C%20il,a%20fattori%20generazionali%20e%20culturali](#), consultato il 26/01/2021.

*Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR)*, Council of Europe, 2018, <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>, consultato il 09/03/2021.

*Comunicazione ed educazione del bambino sordo in Italia*, Ente Nazionale Sordi Onlus, Area: Università, Scuola e Famiglia, 2018, <https://areausf.ens.it/informazioni-general/comunicazione-ed-educazione-del-bambino-sordo-in-italia>, consultato il 09/03/2021.

*Cos'è un post*, My Social Web, <https://www.mysocialweb.it/tag/post/>, consultato il 17/03/2021.

*Cos'è IGTV, la nuova app per i video di Instagram*, Ilpost, 2018, <https://www.ilpost.it/2018/06/21/igtv-instagram-video/>, consultato il 20/03/2021.

*Cosa succede sul web? Ecco le risposte del Report Digital 2019*, GBS.web, 2019, <https://www.gbsweb.it/blog/cosa-succede-sul-web-ecco-le-risposte-del-report-digital-2019/#:~:text=Il%20Report%20Digital%202019%20ci,nuove%20strategie%20di%20digital%20marketing.>, consultato il 26/03/2021.

Deaf Language Awareness Project, 2019, <https://deaflanguage.eu/project>, consultato il 05/03/2021.

Deaf Language Awareness Project, 2020, <https://www.facebook.com/Deaf-Language-Awareness-Project-335979940344243>

Deaf Language Awareness Project, 2020, [https://www.instagram.com/deaf\\_language\\_awareness/?hl=it](https://www.instagram.com/deaf_language_awareness/?hl=it).

Deaf Language Awareness Project 2020, <https://twitter.com/projectdeaf>.

Deaf Learning Project, 2015, <http://pzg.lodz.pl/deaflearning/>, consultato il 04/03/2021.

*FIRB-UISEL*, Istituto Statale Sordi Roma, 2009, <http://www.issr.it/FIRB-UISEL.html>, consultato il 03/03/2021.

*Follower: cos'è e cosa significa*, Inside Marketing, 2019, <https://www.insidemarketing.it/glossario/definizione/follower/#:~:text=In%20riferimento%20ai%20social%20media,%2C%20quindi%2C%20contenuti%20e%20aggiornamenti.>, consultato il 17/03/2021.

*Guida completa a Twitter: come si usa, cos'è e come funziona*, Navigaweb.net, 2021, <https://www.navigaweb.net/2012/06/guida-completa-twitter-come-si-usa-e.html>, consultato il 22/03/2021.

*Il numero dei social media in Italia. Indagine Digital 2020 con focus su Milano e Piacenza*, Black Lemon, 2020, <https://www.blacklemon.com/servizi/web-e-social-media/i-numeri-dei-social-media-in-italia-indagine-digital-2020-con-focus-su-milano-e-piacenza.html>, consultato il 26/03/2021.

*Il report Digital 2021 è la conferma che il digitale è componente essenziale della vita di tutti (soprattutto in tempo di pandemia)*, Inside Marketing, 2021, <https://www.insidemarketing.it/digital-2021-we-are-social-hootsuite-dati/>, consultato il 26/03/2021.

*Il ruolo positivo dei social durante la pandemia*, Digit Export, 2021, [https://digitexport.it/affermarsi/il-ruolo-positivo-dei-social-media-durante-la-pandemia.kl#](https://digitexport.it/affermarsi/il-ruolo-positivo-dei-social-media-durante-la-pandemia.kl#/)/, consultato il 26/03/2021.

*Insight di Facebook: cosa sono e come leggerli*, TourTools, 2017, <https://www.tourtools.it/insight-facebook-cosa-sono#:~:text=%C3%88%20la%20sezione%20che%20mostra,nell'intervallo%20di%20tempo%20scelto>, consultato il 23/03/2021.

*L'era digitale dell'ultima generazione e la dipendenza da internet*, State of Mind: il giornale delle scienze psicologiche, 2018, <https://www.stateofmind.it/2018/01/era-tecnologia-oggi/>, consultato il 18/01/2021.

*Le differenze tra Facebook e Instagram*, Navigaweb.net, 2020, <https://www.navigaweb.net/2019/05/le-differenze-tra-facebook-e-instagram.html>, consultato il 17/03/2021.

*Lo stato dei canali social nel mondo*, Wrdigital, 2020, <https://wrddigital.it/senza-categoria/canali-social-nel-mondo-ed-in-italia/>, consultato il 25/03/2021.

Open Learning to Sign Language, 2013, <http://opensignlanguage.eu/language/>, consultato il 03/03/2021.

*RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente*, Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, EUR-Lex.europa.eu, 2018, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)), consultato il 18/03/2021.

*Smart Working: il lavoro agile dalla teoria alla pratica*, Osservatori.net, [https://blog.osservatori.net/it\\_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia](https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia), consultato il 26/03/2021.

*Social insights: le 7 più importanti metriche da monitorare*, Aroundigital, 2016, <https://www.aroundigital.com/blog/social-insights/>, consultato il 24/03/2021.

*UNESCO/Education for all*, World Social Agenda, Fondazione Fontana, <http://www.worldsocialagenda.org/3.3-UNESCO/Education-for-all/>, consultato il 30/01/2021.

*Vantaggi e svantaggi delle nuove tecnologie*, Il Punto Quotidiano, Albo Scuole, 2019, <https://www.ilpuntoquotidiano.it/alboscuole/vantaggi-e-svantaggi-delle-nuove-tecnologie/>; <https://newsdigitale.it/vantaggi-svantaggi-tecnologia/>; <https://stopgibe3.it/tematiche/aspetti-positivi-e-negativi-della-tecnologia/>, consultato il 26/01/2021.

Vlog33 - Comunità Virtuale dei Sordi, <https://vlog33.it/>, consultato il 01/03/2021.

Vlog Sordi, <https://vlogsordi.blogspot.com/>, consultato il 01/03/2021.

*Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, World Wide Web Consortium (W3C), 2018, <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/>, consultato il 26/02/2021.

