



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea Magistrale
in Scienze del Linguaggio

ordinamento ex D.M. 270/2004

Tesi di Laurea

**L'accessibilità nella
comunicazione nell'ambito
dell'agenzia immobiliare**

Relatrice

Prof.ssa Anna Cardinaletti

Correlatrice

Dott.ssa Francesca Volpato

Laureanda

Giorgia Ferrari

Matricola 865489

Anno Accademico

2022 / 2023

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	1
Capitolo 1	4
UNA PANORAMICA SULL'ACCESSIBILITÀ.....	4
1.1 L'accessibilità	4
1.2 Difficoltà legate all'inaccessibilità	7
1.2.1 I testi scolastici	7
1.2.2 I test di ammissione all'università	10
1.2.3 Il burocratese.....	14
1.3 Iniziative in favore dell'accessibilità	18
1.3.1 Design for All or Universal Design	19
1.3.2 La circolare No 4 del 1° marzo 2002	20
1.3.3 L'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.....	22
1.3.4 Le Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica, didascalie e pannelli	23
1.3.5 Museo Facile.....	27
1.3.6 Plain language	29
1.3.7 Il Venice Accessibility Lab	31
1.3.8 VEASYS srl	32
Capitolo 2	34
LE DISABILITÀ INVISIBILI: LA SORDITÀ, I DISTURBI DELL'APPRENDIMENTO E I DISTURBI PRIMARI DEL LINGUAGGIO.....	34
2.1 La sordità	35
2.2 I disturbi specifici dell'apprendimento.....	37
2.3 Il disturbo primario del linguaggio	42
2.4 Difficoltà in comprensione delle popolazioni con sordità, disturbo dell'apprendimento e disturbo primario di linguaggio: il movimento sintattico e i pronomi clitici	47
Capitolo 3	50
LA SEMPLIFICAZIONE DEI TESTI	50
3.1 La nascita del concetto di semplificazione dei testi	52
3.2 <i>30 regole per scrivere testi amministrativi chiari</i>	57
3.3 <i>Il Vocabolario di base della lingua italiana</i>	60

3.4 <i>Il galateo della leggibilità</i>	61
3.5 <i>Scrivere chiaro</i>	64
3.6 Gli indici di leggibilità.....	65
3.6.1 Indice Gulpease	71
3.6.2 Indice READ-IT	73
3.7 Critiche sul linguaggio semplificato	76
Capitolo 4	78
UN ESEMPIO DI SEMPLIFICAZIONE DEL TESTO	78
4.1 La nascita di RE/MAX.....	78
4.2 Il piano di marketing RE/MAX	79
4.3 L'IMMOBILIARE #1 AL MONDO DA OLTRE 40 ANNI	80
4.3.1 Versione originale.....	80
4.3.2 Analisi del testo originale	80
4.3.3 Versione semplificata	81
4.3.4 Analisi del testo semplificato	81
4.4 VENDIAMO CASA OGNI 26 MINUTI.....	82
4.4.1 Versione originale.....	82
4.4.2 Analisi del testo originale	83
4.4.3 Versione semplificata	83
4.4.4 Analisi del testo semplificato	84
4.5 DI GRAN LUNGA AVANTI IL MERCATO	84
4.5.1 Versione originale.....	85
4.5.2 Analisi del testo originale	85
4.5.3 Versione semplificata	86
4.5.4 Analisi del testo semplificato	86
4.6 VALUTAZIONI IMMOBILIARI	86
4.6.1 Versione originale.....	87
4.6.2 Analisi del testo originale	88
4.6.3 Versione semplificata	89
4.6.4 Analisi del testo semplificato	90
4.5 PERCHÉ CONVIENE AFFIDARSI A RE/MAX PER VENDERE IL PROPRIO IMMOBILE?.....	91
4.5.1 Versione originale.....	91
4.5.2 Analisi del testo originale	93

4.5.3 Versione semplificata	97
4.5.4 Analisi del testo semplificato	100
4.6 VENDI CON NOI IN 5 SEMPLICI MOSSE	102
4.6.1 Versione originale.....	102
4.6.2 Analisi del testo originale	103
4.6.3 Versione semplificata	103
4.6.4 Analisi del testo semplificato	104
CONCLUSIONE	106
BIBLIOGRAFIA	108
SITOGRAFIA	116

INTRODUZIONE

Il presente elaborato tratta dell'accessibilità ai testi e della semplificazione linguistica. Sebbene molto sia stato fatto per garantire l'accesso ai luoghi pubblici e privati per le persone con disabilità fisiche, vengono ancora troppo poco considerati quei casi in cui la disabilità viene definita "invisibile". In particolare, si tratterà dell'accessibilità per le persone con sordità, disturbi dell'apprendimento e disturbi di linguaggio.

Grazie all'introduzione del modello bio-psico-sociale con l'ICF (*International Classification of Functioning, Disability and Health*, 2001), è stata introdotta una componente della vita delle persone che non può non essere presa in considerazione: ogni condizione di salute e di malattia deriva dall'interazione di fattori che non sono solo biologici e psicologici, ma anche sociali. Per la prima volta, quindi, si è tenuto conto della persona in ogni suo aspetto.

Da qui, l'obiettivo è di abbattere non solo le barriere fisiche, ma anche quelle sociali e linguistiche, aumentando i facilitatori e permettendo a chiunque di partecipare a qualunque aspetto della vita sociale. Ad esempio, nel 1986 ha avuto origine il *Design for All*, un movimento che si focalizza sulla ricerca di soluzioni che diano la libertà a tutti gli utenti di partecipare attivamente alla vita sociale, economica e culturale. A proposito di accessibilità e cultura, nel 2012 è nato il progetto *Museo Facile*, che mette al centro dell'attenzione le diverse esigenze dei visitatori, soprattutto linguistiche, al fine di rinnovare gli aspetti comunicativi all'interno dei musei. Per poter offrire una completa accessibilità ai contenuti e alle informazioni, poi, è essenziale creare degli strumenti adatti allo scopo. VEASYT srl, grazie anche alla collaborazione con il Venice Accessibly Lab, ha proprio l'obiettivo di diffondere servizi digitali a chi ambisca a superare le barriere sensoriali e linguistiche.

Nonostante le numerose iniziative nate in favore dell'accessibilità, quanto messo in atto fin'ora non è ancora sufficiente. Esistono, infatti, diversi aspetti della vita quotidiana che creano difficoltà di comprensione. Un esempio sono i testi scolastici, a volte troppo complessi sia nel lessico che nella sintassi, ma considerati uno strumento fondamentale per la costruzione di una competenza linguistica sempre più ampia. Anche i test d'accesso

all'università possono essere d'ostacolo alla piena comprensione delle domande e, quindi, alla loro buona riuscita.

Infine, il linguaggio burocratico e amministrativo, detto *burocratese*, rappresenta l'emblema di come una scrittura artificiosa possa non essere facilmente compresa e mettere seriamente in difficoltà non solo le persone con disabilità invisibili, ma anche coloro che presentano un basso livello di istruzione o non conoscono bene la lingua perché originari di un altro paese.

Per quanto riguarda il *burocratese*, sono numerosi i documenti che hanno raccolto i suggerimenti o le linee guida da seguire per migliorare l'accessibilità ai contenuti. Un esempio è il *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche* del 1994, poi aggiornato nel *Manuale di stile* del 1997, fino ad arrivare alle *30 regole per scrivere testi amministrativi chiari* di Cortelazzo e Pellegrino (2002). Viene proposta non solo una scrittura semplice a livello di lessico e sintassi, ma anche una organizzazione del testo e una trasmissione del messaggio tali da garantire la chiarezza dei testi prendendo come cittadino target quello che ha raggiunto un livello medio di istruzione.

A partire da questi spunti, il presente elaborato vuole proporre una versione semplificata del piano di marketing utilizzato dall'agenzia immobiliare RE/MAX in Italia. Lo scopo è valutare quanto i testi che lo compongono siano realmente accessibili e comprensibili. Tramite l'indice di Gulpease, quindi, verrà ricavato il valore corrispondente al grado di maggiore o minore facilità di lettura del testo, il quale verrà poi analizzato per individuare i punti più ostici da comprendere sia da un punto di vista lessicale che sintattico. Verrà, poi, proposta una versione semplificata, seguita da una spiegazione delle modifiche messe in atto.

Il Capitolo 1 si apre con una panoramica sull'accessibilità. Verranno delineate le caratteristiche di questo concetto, quali sono i suoi obiettivi, cosa è stato fatto e cosa, invece, si può ancora fare. A questo proposito, la sezione 1.2 riporta alcune delle situazioni di vita quotidiana in cui l'inaccessibilità si manifesta: la scuola (1.2.1), l'università (1.2.2) e la burocrazia (1.2.3). Di seguito, invece, viene dato spazio alle iniziative nate per favorire l'accessibilità: il Design for All (1.3.1), la circolare N° 4 del 1° marzo 2002 (1.3.2), l'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (1.3.3), delle Linee guida (1.3.4) e il progetto Museo Facile (1.3.5), entrambi con lo scopo di rinnovare la comunicazione all'interno dei musei, il Plain Language (1.3.6), il Venice Accessibility Lab (1.3.7) e VEASYT srl (1.3.8).

Il Capitolo 2, invece, riporta le caratteristiche, l'eziologia e gli aspetti che causano maggiori difficoltà per tre delle popolazioni con disabilità invisibili citate nel Capitolo 1: quella con sordità (2.1), quella con disturbi specifici dell'apprendimento (2.2) e quella con disturbo primario del linguaggio (2.3). Un paragrafo finale, poi, sarà dedicato a due elementi linguistici particolarmente ostici: il movimento sintattico e i pronomi clitici (2.4).

Nel Capitolo 3 verrà ripresa la questione riguardante la semplificazione dei testi, a partire dalla nascita di questo concetto e dai documenti stilati che ne contengono i principi e i suggerimenti (3.1). Paragrafi a sé avranno le *30 regole per scrivere testi amministrativi chiari* (3.2), il *Vocabolario di base della lingua italiana* (3.3), *Il galateo della leggibilità* (3.4) e *Scrivere chiaro* (3.5). A seguire, la sezione 3.6 tratterà degli indici di leggibilità e delle proprie caratteristiche, oltre che presentarne due esempi: l'indice di Gulpease (3.6.1) e l'indice READ-IT (3.6.2). Infine, non poteva non essere citato il dibattito ancora acceso sui punti a favore e a sfavore della semplificazione dei testi, presentato all'interno del paragrafo 3.7.

Da ultimo, il Capitolo 4 contiene il lavoro di semplificazione svolto sul piano di marketing dell'agenzia immobiliare RE/MAX, preceduto da una panoramica sulla nascita e la diffusione di RE/MAX (4.1) e dalla breve descrizione del piano di marketing e dei suoi contenuti (4.2). Pagina dopo pagina, poi, il testo originale viene riportato, valutato secondo l'indice di Gulpease e analizzato nei suoi punti più complessi da leggere e comprendere. Di seguito, viene proposta una possibile versione semplificata, anch'essa approfondita sulla base delle modifiche compiute.

Capitolo 1

UNA PANORAMICA SULL'ACCESSIBILITÀ

1.1 L'accessibilità

Il concetto di accessibilità è nato dall'ambito del design, dove inizialmente veniva definito come "la caratteristica di un dispositivo, di un servizio, di una risorsa o di un ambiente d'essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia di utente" (Henry, Abou-Zahra & Brewer, 2014: 1). Per permettere una migliore fruibilità da parte degli utenti, è necessario abbattere delle barriere: adeguando il concetto all'ambito architettonico e urbano, questo permetterebbe una facilitazione anche da un punto di vista ambientale a persone con disabilità fisiche, temporanee o permanenti che siano.

A livello internazionale, l'ICF, *International Classification of Functioning, Disability and Health* ("Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute") ha avuto il ruolo di una vera e propria rivoluzione concettuale in quanto cambiamento della visione della disabilità e della salute. Nel 2001, infatti, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), durante la 54ª assemblea, ha introdotto il modello bio-psico-sociale, il quale prevede l'interazione tra fattori non solo biologici e psicologici, ma anche sociali, come causa di ogni condizione di salute e di malattia. Di conseguenza, il punto nodale non è più connesso alla malattia, ma allo stato di salute in cui si trova un individuo e in cui le diverse parti, quella medica, quella riferita alla persona e il versante interattivo-relazionale, presentano legami e interazioni tra loro. La situazione di una persona dipenderà, di conseguenza, dal reciproco influenzarsi delle sue caratteristiche e delle condizioni esterne (Cottini, 2018: 58-59).

L'obiettivo ultimo, quindi, è abbattere più barriere possibili e aumentare i facilitatori, permettendo a chiunque la fruibilità di spazi fisici e sociali, indipendentemente dalla categoria di utente. Ecco che allora risulterà fondamentale la responsabilità collettiva nel rendere qualsiasi risorsa accessibile a tutti, senza distinzioni, garantendo la partecipazione alla realtà sociale, sia essa attiva o passiva.

Se il concetto di accessibilità, da una parte, si è esteso sempre di più negli ultimi anni alle disabilità visive, vengono ancora tenute poco in considerazione altri tipi di disabilità (Cardinaletti, 2022: 137). Esistono, infatti, delle disabilità definite “invisibili”, che non sono fisiche, ma legate alla sfera sensoriale uditiva, del linguaggio e della comunicazione (sordità, afasia, disturbo primario del linguaggio, dislessia, autismo, ecc.). Molte persone hanno una competenza diversa dallo standard poiché hanno sviluppato una grammatica mentale differente. Essendo, appunto, “invisibili”, queste disabilità non sono riconoscibili: sarà, quindi, più ostico rendersi conto delle difficoltà che queste persone hanno nella comunicazione orale e/o nell’interpretare o scrivere un testo. È necessario un lavoro sulla consapevolezza delle competenze di ognuno, in modo da rendere accessibile il contesto non tanto ad una nicchia di persone, quanto alla totalità, tenendo in considerazione anche e soprattutto coloro che presentano maggiori difficoltà. Ecco perché è fondamentale ampliare i mezzi comunicativi, utilizzando sempre più la lingua dei segni, il braille o testi semplificati (Costa, 2016), oltre che un intervento sull’ambiente, sulle modalità di trasmissione delle informazioni e sul messaggio stesso (Cardinaletti, 2022: 139).

A tal proposito, con la Legge 3 marzo 2009 il Parlamento italiano ha autorizzato la ratifica della *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*, già approvata nel 2006 dall’Assemblea Generale delle Nazioni Unite. In particolare, la Convenzione, che riconosce nel preambolo la diversità delle persone con disabilità, si inserisce all’interno di una più ampia visione della tutela e della promozione dei diritti umani, affermando quindi i principi fondamentali in tema di riconoscimento dei diritti di pari opportunità e di non discriminazione per le persone con disabilità. Lo “scopo della [...] Convenzione è di promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità” (Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, 2009: 8). Di conseguenza, “la condizione di disabilità viene ricondotta all’esistenza di barriere di varia natura che possono essere di ostacolo a quanti, portatori di minorazioni fisiche, mentali o sensoriali a lungo termine, hanno il diritto di partecipare in modo pieno ed effettivo alla società” (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali). Nei suoi 50 articoli, la Convenzione si impegna nel comprendere qualsiasi aspetto della vita quotidiana: istruzione (Art. 24), salute

(Art. 25), lavoro e occupazione (Art.27), partecipazione alla vita culturale e ricreativa, al tempo libero e allo sport (Art. 30), ecc.

In particolare, la Convenzione utilizza un concetto ampio di comunicazione, al cui interno fanno parte “le lingue, la visualizzazione di testi, il Braille, la comunicazione tattile, la stampa a grandi caratteri, i supporti multimediali accessibili nonché i sistemi, gli strumenti ed i formati di comunicazione migliorativa ed alternativa scritta, sonora, semplificata, con ausilio di lettori umani, comprese le tecnologie dell’informazione e della comunicazione accessibili”. Per quanto riguarda il concetto di linguaggio, invece, vengono comprese “le lingue parlate e la lingua dei segni, come pure altre forme di espressione non verbale”. Date queste definizioni, presenti all’Articolo 2, risulta chiara la necessità di adottare un principio di flessibilità, che permetta di veicolare le informazioni in varie modalità per una piena comprensione del messaggio. Questo sottolinea ancora di più la diversità e l’unicità di ogni individuo, che dovrebbe avere la possibilità di scegliere e utilizzare lo strumento più adatto per comunicare. Così, ai testi scritti è possibile affiancare anche immagini, icone, simboli, filmati con i sottotitoli, video esemplificativi od altri mezzi, estendendo il loro utilizzo non solo ai siti culturali, ma anche ad una comunicazione esterna, come ad esempio può essere internet. Associando la simultaneità con cui si possono utilizzare le differenti modalità comunicative agli strumenti tecnologici, questa progettazione assume un carattere universale (Cardinaletti, 2022: 140).

Ad esempio, ambienti luminosi e con caratteristiche acustiche adeguate sono essenziali per una comunicazione efficace, perché permettono non solo alle persone con ridotte capacità uditive, ma anche a ciechi, anziani e parlanti non nativi di comprendere la lingua dei segni, la lettura labiale o la lettura di testi scritti. Inoltre, a chi beneficia dell’input visivo dovrebbe essere riservata la prima fila, così da poter meglio vedere il volto degli interlocutori, possibilmente disposti in semicerchio. In questo modo l’interazione comunicativa risulterebbe più facile da seguire anche per le eventuali persone con deficit uditivo. Infine, le informazioni e i contenuti dovrebbero avere spazi dedicati, come punti informativi, pannelli, totem, ecc., in cui essere trasmessi secondo modalità che tengano conto delle diverse esigenze, ad esempio tramite l’intervento di interpreti di lingua dei segni, video-audio-guide, il Braille e testi semplificati (Cardinaletti, 2022: 139).

1.2 Difficoltà legate all'inaccessibilità

Lo scopo di questa sezione è quello di presentare alcune delle maggiori difficoltà attraverso cui si manifesta la mancata accessibilità. Lasciando da parte quegli impedimenti a livello architettonico e strutturale degli edifici, che non permettono un facile accesso a coloro che hanno bisogno di un ausilio per spostarsi, qui verranno citati tre esempi: il primo riguarda i testi scolastici, i quali molto spesso presentano caratteristiche sia lessicali che sintattiche che possono intralciare tra il lettore e la comprensione dei contenuti; successivamente, verrà posta attenzione sui testi linguistici per l'accesso all'università, sottolineando i fattori che creano maggiore disagio in studenti con sordità e con disturbi dell'apprendimento (DSA); infine, verrà trattato il tema del burocratese, lingua tipica delle amministrazioni pubbliche tanto criticata per la sua macchinosità quanto ammirata per la sfumatura di potere che esprime.

1.2.1 I testi scolastici

“Quando la comprensione è un problema di chi scrive” è un titolo tanto chiaro quanto significativo. Colombo (2012), infatti, nel suo articolo trasmette l'idea di fondo che spesso chi scrive non si mette nei panni del lettore. Nell'introduzione viene presentato l'esempio di Giacomino, che dal suo sussidiario di storia ha il compito di studiare una pagina riguardante Hammurabi e il suo codice. Alla fine, però, il bambino di quarta elementare non capisce quanto letto, riportato qui di seguito, non riesce a spiegare per quale motivo Hammurabi venga considerato saggio e come possa aver tentato di portare tranquillità e sicurezza ai suoi cittadini:

Dopo averle sottomesse, Hammurabi permise che le città sumere conquistate conservassero abitudini, lingua, religione, scrittura. I Babilonesi appresero quindi molte conoscenze dai Sumeri. Hammurabi fu un sovrano molto saggio, che cercò di dare ai sudditi tranquillità e sicurezza. Egli fece riunire le leggi orali che riguardavano la vita dei

Babilonesi in un codice, una raccolta di leggi scritte, chiamata dagli storici **Codice di Hammurabi**.

Il Codice di Hammurabi è una fonte preziosa per conoscere la vita dei Babilonesi perché raccoglie leggi che riguardano vari aspetti: famiglia, raccolto, proprietà, offese personali. Le pene variavano a seconda delle classi sociali: erano più gravi se a subire un torto era un uomo libero, e più lievi se veniva danneggiato uno schiavo. Le leggi erano scritte in un linguaggio chiaro, in modo che tutti potessero comprenderle.

A monte delle difficoltà di Giacomino c'è la caratteristica di questo testo di presentare le informazioni come indipendenti l'una dall'altra. L'autore di questo passo ha pensato di omettere i nessi che potevano collegare le informazioni tra loro con lo scopo di semplificare il testo. Alla fine, però, ha ottenuto il risultato opposto credendo che un bambino di quarta elementare, quindi di nove anni, possedeva "uno sfondo enciclopedico di concetti sociologici e giuridici" (Colombo, 2012: 1), come la conoscenza di cosa effettivamente sia una legislazione, cosa un codice, e così via. Stipare in poche righe una quantità di informazioni eterogenee è una convinzione che porta a commettere questo tipo di errori comunicativi. Tali testi non risultano comprensibili da chi si appresta a impararne il contenuto, ma solo a chi già conosce tutto o quasi di quell'argomento. Uno dei compiti più difficili quando si tratta della scrittura di un libro di testo, come in questo caso, è quello di decentrarsi sul destinatario, mettersi nei suoi panni, e tenere conto di quali possono essere le sue risorse lessicali e sintattiche e del grado di conoscenze enciclopediche di base che può possedere, sia a livello scientifico che divulgativo. Limbelli (1989) riassume chiaramente questa questione: "inadeguatezze rispetto all'intenzione che può essere considerata istituzionalmente propria dei testi destinati a comunicare informazioni relativamente complesse ad interlocutori che possono avere difficoltà nel recepirle, cioè dei libri di testo per la scuola dell'obbligo come dei testi di divulgazione scientifica in generale" (Colombo, 2012: 2). La stessa autrice, poi, riporta una possibile motivazione alla base di tutto ciò: "i processi cognitivi che possono corrispondere a difficoltà di comprensione vengono compiuti in modo semplicemente automatico da parte di chi non ha difficoltà di comprensione e di lettura. Altrettanto automaticamente ed inavvertitamente chi scrive li richiede al lettore" (Colombo, 2012: 2). In sintesi, la ricezione e

la comprensione di informazioni presenti in un libro di testo non sono altro che un intreccio di contenuti disciplinari, uso del linguaggio e capacità espressiva di chi si occupa di scrivere il materiale, oltre che di caratteristiche di colui che legge, come le conoscenze pregresse, la cultura e le competenze sulla propria lingua in un insieme composto da sistema, norma e uso. In queste situazioni, sta all'insegnante valutare in anticipo la complessità di un testo, osservando quali potrebbero essere gli ostacoli maggiori alla sua comprensione, quali i suoi punti di forza, sempre adattando il tutto all'età degli studenti e trovando anche soluzioni alternative (Piemontese & Cavaliere, 1999: 10). Anche a questo scopo è nato il GISCEL (Gruppo di Intervento e Studio nel Campo dell'Educazione Linguistica), che viene descritto proprio come un "intellettuale collettivo" (<https://giscel.it/chi-siamo/>). Qui, studiosi di linguistica e insegnanti di tutti gli ordini di scuola sono accumulati dal loro interesse verso gli studi di teoria e di descrizione dei fenomeni linguistici e per la pratica educativa nel settore dell'educazione linguistica. A partire dal 1973, ogni regione ha poi formato un proprio gruppo, comprendente docenti universitari e insegnanti in collaborazione tra loro. GISCEL Piemonte (Piemontese & Cavaliere, 1999: 10-11), ad esempio, ha utilizzato le formule di leggibilità di Flesch e Gulpease per valutare le difficoltà a livello lessicale riscontrabili nei libri di italiano, di storia dell'arte, di geografia, storia e altro sia nelle scuole primarie che nelle scuole secondarie di primo e secondo grado. Ciò ha aperto la strada ad un'analisi sui punti più problematici da un punto di vista semantico, come i diversi significati di una parola, le metafore e i termini specialistici. A sua volta, GISCEL Veneto-Gruppo di Verona (Piemontese & Cavaliere, 1999: 11) mette in luce quanto la scelta di una parola rispetto ad un'altra per esprimere un dato significato possa portare anche a fraintendimenti. Oltre all'aspetto lessicale, quindi all'utilizzo di termini poco comuni, astratti e specifici, anche la sintassi presenta aspetti caratterizzanti. Infatti, le frasi sono più lunghe e complesse, con riprese anaforiche spesso poco chiare e una densità informativa eccessivamente densa (Zambelli, 2014: 332). Richiedono, inoltre, di fare inferenze che il lettore non ha ancora possibilità di fare, portandolo a fare confusione.

Nell'ampio dibattito esistente sulla semplificazione dei testi, non vengono presentati solo i punti a favore di questa strategia. Se, infatti, con questa pratica si dà la possibilità di accedere più facilmente alle informazioni e ai contenuti, dando priorità non tanto alla padronanza della lingua quanto alle nozioni più importanti, è chiaro anche come, dall'altro lato, l'autenticità del

testo venga alterata, portando ad un testo poco naturale e meno stimolante. Per quanto un testo non semplificato possa costituire un ostacolo insormontabile per l'allievo con difficoltà, è vero anche che una modifica eccessiva al testo riduce l'esperienza legata alla lingua, creando una sorta di circolo vizioso che renderà complesso il recupero di un certo tipo di strutture o di lessico (Bosc, 2012: 194). Per questo, è fondamentale un lavoro su più fronti, che possa garantire un'esperienza quanto più originale e meno frustrante con la lingua.

Il primo fronte riguarda il ruolo dell'insegnante e l'aiuto che può dare nel miglioramento della comprensione della lettura, offrendo strumenti complementari per lo sviluppo delle competenze linguistiche e le abilità connesse alla lingua studiata (Borghi, 2018: 381). Il docente, infatti, può dedicare dei tempi specifici alla lettura e alla comprensione, compresa la fase di verifica. Inoltre, può lavorare sia su aspetti cognitivi, come l'insegnamento di strategie di lettura diverse e flessibili, ma anche su aspetti metacognitivi, valorizzando momenti dedicati alla riflessione sulla lingua (Colombo, 2002: 98). Un secondo fronte riguarda la formazione delle abilità di scrittura a partire dalla scuola e dall'università, in modo da educare autori più orientati ai destinatari, agli scopi e ai vincoli a cui è necessario attenersi, piuttosto che il considerare la scrittura come un semplice strumento per trasmettere informazioni (Piemontese, 1991: 5). A questo proposito, ad esempio, può essere utile attingere il maggior numero di parole dal vocabolario di base, oppure inserire una spiegazione per quei termini che appartengono ad un lessico specifico. Per rendere un testo leggibile si possono utilizzare anche periodi brevi, limitando la subordinazione e rendendo chiaramente riconoscibile il rapporto tra antecedente e pronome o ripresa anaforica (Zambelli, 2014: 331). Infine, è fondamentale che venga messo in atto un continuo e costante lavoro sulla consapevolezza delle difficoltà che possono presentare le persone con disabilità invisibili, descritte nel Capitolo 2, affinché le amministrazioni e le istituzioni scolastiche possano tenere sempre più in considerazione il bisogno e la necessità di sostegni e misure adeguate ad ogni situazione.

1.2.2 I test di ammissione all'università

È sempre maggiore la presenza di studenti con disabilità sensoriali e deficit linguistici all'interno della popolazione universitaria. Se da una parte tale dato rappresenta un segnale

positivo, dall'altra questo aumento comporta l'arrivo di situazioni poco affrontate in precedenza, o che richiedono nuovi adattamenti ed investimenti. Tra questi, ad esempio, possono figurare l'acquisizione di documenti diagnostici che siano funzionali all'erogazione dei servizi, la disponibilità di ausili didattici e di materiali bibliografici in formato elettronico o in versione audio, l'impiego degli interpreti di lingua dei segni, e molto altro. Oltre all'aspetto organizzativo, un altro punto critico per questi studenti riguarda la valutazione delle competenze linguistiche, nella lingua madre ma anche nelle lingue straniere. L'interrogativo, quindi, è se questo tipo di test siano effettivamente accessibili agli studenti disabili e con disturbi dell'apprendimento, o se la tipologia, forma e contenuto delle domande potrebbero influenzare negativamente il risultato finale (Cardinaletti, 2018: 9-10). Infatti, è ormai un dato di fatto che a livello scolastico uno dei maggiori problemi sia la comprensione dei testi, ma nonostante questo rimane comunque una tra le componenti fondamentali dei test di ammissione universitari (Zanoni, 2018: 41-42).

A questo proposito, l'Università Ca' Foscari di Venezia, l'Università di Bologna e lo IULM di Milano sono state coinvolte in un progetto che mirava alla

riformulazione di linee guida, da utilizzare innanzitutto nei percorsi universitari, relative alla preparazione di test di valutazione delle competenze linguistiche accessibili agli studenti disabili e con DSA, che minimizzino le loro difficoltà specifiche, pur mirando a preservare i livelli di norma richiesti (Cardinaletti, 2018: 13).

Non solo, quindi, si vuole migliorare la qualità dei servizi e della preparazione a test che valutino le competenze linguistiche, e aumentare il grado di accessibilità agli stessi, ma anche comprendere le necessità di questi studenti e riconoscerne l'estrema eterogeneità sia da un punto di vista clinico che linguistico. Solamente partendo da qui si potrà "progettare interventi didattici di supporto per lo sviluppo della competenza linguistica in italiano e in inglese, finalizzati al raggiungimento di obiettivi formati adeguati ai livelli richiesti dai corsi universitari" (Cardinaletti, 2018: 14).

La prima fase di questo progetto è stata dedicata alla raccolta di dati. In particolare, è stato riscontrato che i test di ammissione presenti nelle università di Venezia e Bologna

differiscono da corso a corso per durata complessiva del test, tipologia di attività, contenuti dei test, numero di quesiti, tipologia di risposta e numero di opzioni proposte. Infatti, l'estrema eterogeneità presente negli approcci alla creazione dei testi, compito che viene rivendicato dalle singole sedi per essere realizzato in autonomia, rischia di compromettere la riflessione sui principali ostacoli che vengono incontrati dagli studenti sordi e con DSA (Zanoni, 2018: 42). Da qui, poi, si è notato anche come alcune caratteristiche, come la maggiore concentrazione di quesiti sull'ortografia nei test in lingua italiana, mettano in difficoltà gli studenti, dimostrando quanto sia diversa l'impostazione rispetto al test in lingua inglese (Cardinaletti, 2018: 15). Inoltre, alcuni studenti si ritrovano a sostenere un test con competenze linguistiche insufficienti per un buon risultato. Questo a causa di un percorso scolastico o di una riabilitazione che sono stati inadeguati (Nicotra, Guidet, Beltrammi & Zanoni, 2018: 26).

La seconda fase, invece, ha previsto un questionario di autovalutazione da parte degli studenti, suddiviso in tre macro-aree: gli usi linguistici e le competenze in lingua straniera, la diagnosi e il percorso riabilitativo, e gli aspetti psicologici (Cardinaletti, 2018: 16). L'ambiente accademico, molto più di quello scolastico, richiede competenze ben sviluppate non solo a livello cognitivo (abilità intellettive e, in questo caso, linguistiche), ma anche a livello motivazionale (impegno) e metacognitivo (conoscenza e controllo delle strategie per lo studio, capacità di autovalutazione coerente tra prestazione e risultato finale). Queste, insieme, permettono una migliore organizzazione e un maggiore adattamento nel momento in cui avviene il passaggio dalla scuola all'università (Scagnelli, 2018: 379). Dai risultati si è ipotizzato che la competenza nelle lingue straniere conosciute da questi studenti non sia tanto dovuta ad una loro spontanea volontà di padroneggiarle, quanto al percorso di studio della scuola dell'obbligo che prevede il loro insegnamento (Scagnelli, 2018: 127). Inoltre, è stata riscontrata un'ampia eterogeneità nelle due popolazioni non solo per quanto riguarda le condizioni di sordità per gli studenti sordi e l'età della diagnosi per gli studenti con DSA, ma anche in riferimento al trattamento riabilitativo e alla scelta del percorso di studi, nonché dell'utilizzo o meno di differenti strumenti compensativi e misure dispensative (Scagnelli, 2018: 132-133-134). Durante la valutazione degli aspetti psicologici, sono stati riscontrati dei punteggi critici nella valutazione relativa alle preoccupazioni in merito alla propria

preparazione. Per di più, gli studenti con DSA si autovalutavano più negativamente in confronto alla norma quando il metro di giudizio riguardava le competenze accademiche, ma non si differenziavano dalla norma quando ad essere valutate erano le competenze non scolastiche (Scagnelli, 2018: 139). A livello metacognitivo, invece, gli studenti sordi e con DSA mostravano una difficoltà generale nel dare una valutazione coerente alla prova sulla base della loro prestazione nelle prove di italiano. Appare, quindi, chiaro come le competenze metacognitive non siano sufficientemente sviluppate (Scagnelli & Volpato, 2018: 305). Diversamente, nelle prove di inglese gli studenti hanno riportato un'accurata percezione delle difficoltà, corrispondente agli effettivi esiti nelle varie prove, dimostrando di essere consapevoli delle problematiche che emergono di fronte a questo tipo di test (Ludbrook, 2018: 315-316).

La successiva fase sperimentale ha previsto l'elaborazione del test linguistico, sia in lingua italiana che in lingua inglese, poi somministrato agli studenti del campione di riferimento composto da studenti sordi e con DSA (Cardinaletti, 2018: 16-17). Sulla base dei risultati ottenuti sia dalla compilazione del test sperimentale che da una valutazione sulla difficoltà del test stesso da parte degli studenti, è emerso che nei test di ammissione è preferibile non somministrare prove di comprensione orale basate sulla lettura labiale a studenti sordi o, in alternativa, queste dovrebbero essere accompagnate da una formazione logopedica specifica sulla lingua del test. Inoltre, per quanto riguarda gli studenti con DSA e in riferimento alle *Linee guida per il diritto allo studio degli alunni e studenti con disturbo specifico di apprendimento* emanate dal MIUR, che prevedono come misura compensativa quella di concedere il 30% del tempo in più durante le prove di verifica o la sua riduzione, la scelta è ricaduta su un aumento del 20% del tempo per i test di lingua italiana, e del 25% per quelli in lingua inglese. Infine, è emerso che la sintesi vocale potrebbe essere utilizzata durante il test senza che la validità di quest'ultimo venga messa in discussione. Infatti, l'ascolto potrebbe rafforzare l'abilità di lettura (Cardinaletti, 2018: 18).

Questo progetto ha portato ad una prima riflessione su alcuni aspetti fondamentali, come le caratteristiche dei test nelle diverse università in termini di tipologia, numero di item, durata e molto altro. Inoltre, auspica una valutazione basata sull'efficienza per quanto riguarda l'efficacia dei provvedimenti compensativi e dispensativi che prevede la normativa, e

mette in luce come sia importante ripensare il test inserendo prove diversificate e preferendo alcune tipologie di item rispetto ad altre, come prove che non richiedano uno sforzo troppo alto nella memoria, concentrazione e flessibilità cognitiva. Un altro aspetto rilevante è l'importanza della raccolta di dati ed informazioni relative agli studenti. Un primo punto riguarda il registro formale della lingua che viene utilizzato durante le lezioni universitarie. Essendo caratterizzato da complessità sintattica e lessico specialistico, è fondamentale che le competenze in italiano vengano valutate. Oltre al punto di vista più legato alle lingue, viene messo in luce anche quello metacognitivo. L'introduzione, infatti, di sondaggi e questionari in accompagnamento ai test permetterebbe di ottenere informazioni relative anche alla percezione delle proprie difficoltà e dei propri bisogni, e delle strategie di apprendimento messe in atto. Una raccolta di dati di questo tipo sarebbe utile per introdurre un aiuto psicologico mirato e migliorare la qualità dei servizi individuando i supporti più efficaci per facilitare il percorso di studio a partire dalle esigenze degli studenti. Infine, sono state formulate delle linee guida per la costruzione di test d'ammissione all'università accessibili. Lo scopo era proprio quello di crearne una nuova versione che non penalizzasse gli studenti con bisogni speciali, valutasse effettivamente la loro competenza linguistica e non inficiasse l'esito finale. Alcuni esempi sono la necessità di presentare in modo semplice le istruzioni presenti nella consegna, l'introduzione del protocollo Think Aloud, utile per comprendere quali processi utilizzano gli studenti nello svolgimento delle prove, e una spiegazione chiara della modalità di valutazione (Cardinaletti, 2018: 317-320).

1.2.3 Il burocratese

L'inaccessibilità dei documenti stilati dalle istituzioni e dagli uffici pubblici è stata denunciata a partire dagli anni Sessanta. Prima di quel periodo non veniva data grande importanza al diritto di capire e di essere informati. Dagli anni Settanta si è cominciato a riflettere non solo su come venivano redatti i testi, ma anche sui processi legati alla comprensione dei testi, sia scritti che parlati (D'Agostino, 2012: 216). Da qui, la lingua della burocrazia e dell'amministrazione è stata ritenuta essere poco accessibile, e spesso descritta come "contorta", "involuta", "astrusa", "criptica", "pomposa", "ampollosa", "bizantina",

“pedante” e così via. Alla fine degli anni Settanta, infatti, si è guadagnata l’appellativo ironico, nonché dispregiativo, di *burocratese*. Sabatini e Coletti (1997, riportato in Fortis, 2005: 49) lo descrivono come un “linguaggio complesso e oscuro usato, per abitudine e mancata attenzione alla chiarezza, nel settore della burocrazia dai funzionari che vi operano”. Celebre è anche la definizione che Calvino (1965) dà a questo artificioso linguaggio, definendolo *antilingua* e riportando quanto “la mancanza di un vero rapporto con la vita” sia tipica dell’uso di questa lingua. Inoltre, la principale caratteristica è “il terrore semantico”, ovvero “la fuga di fronte ad ogni vocabolo che abbia di per se stesso un significato” (Fortis, 2005: 50). Questo tipo di linguaggio, il burocratese, viene considerato come “un linguaggio settoriale, ossia una varietà diafasica, usata in particolari settori disciplinari o professionali, e distinta dalla lingua base per certe sue caratteristiche lessicali retorico-stilistiche” (Fortis, 2005: 51). Pur essendo settoriale, il burocratese non è comunque una lingua specialistica a causa della varietà degli argomenti che vengono affrontati. Si può, quindi, riassumere che questo linguaggio è composto da una base generale, prevalentemente di carattere giuridico e comune a tutte le amministrazioni, e da una componente specifica, relativa al singolo settore amministrativo (Fortis, 2005: 51-52). In sostanza, da una parte nelle leggi non vengono identificati chiaramente gli interessi da tutelare, per cui il legislatore crea testi che lasciano piena libertà di interpretazione tramite lunghe e contorte frasi piene di rinvii e a causa di una tecnica legislativa mai codificata (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 19). Dall’altra, nonostante il compito dei burocrati dovrebbe essere quello di tradurre e spiegare gli atti amministrativi sia alle amministrazioni stesse che agli utenti, questi tendono a preferire la duplicazione dei documenti, copiandone i contenuti senza effettuare alcuna modifica (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 20). Quindi, anche se la funzione di questo linguaggio è quella di veicolare un messaggio, è proprio a causa della sua scarsa chiarezza che il burocratese si è spesso dimostrato inefficace per la maggior parte degli italofoeni, risultando poco comprensibile tanto ai cittadini quanto ai funzionari di amministrazioni diverse da quella di origine del documento (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 18). Come nel caso di Giacomino, visto precedentemente, anche qui la mancata comprensione di un messaggio deriva da un errore comunicativo compiuto da chi produce il testo. Infatti, una lingua che non assolve il compito che le è stato assegnato è inutile, o addirittura pericolosa, perché il rischio

è quello di portare a fraintendimenti. Nonostante la varietà dei settori in cui questo linguaggio viene utilizzato, i destinatari dei testi amministrativi convergono in unico gruppo indifferenziato, che va spesso a coincidere con la generalità della popolazione a causa del coinvolgimento diretto della vita di tutti i membri della comunità nazionale nelle attività delle pubbliche amministrazioni. Di conseguenza, il linguaggio amministrativo si rivolge sì a chi si trova entro il territorio nazionale, ma senza tenere conto della loro competenza linguistica o delle loro competenze extralinguistiche. Infatti, è sempre maggiore la presenza di immigrati extracomunitari nella comunità nazionale (Fortis, 2005: 56). Questi, insieme alle persone con disabilità fisiche e invisibili, e a coloro che posseggono un basso grado di scolarizzazione, rischiano di trovare particolarmente ostici i testi amministrativi. Cassese (1994: 9) elenca tutta una serie di aspetti linguistici utilizzati dalle amministrazioni pubbliche che creano una frattura tra lo Stato e il cittadino. Tra questi, individua soprattutto alcuni elementi di natura lessicale, come l'utilizzo di forme antiche e di espressioni rompicapo fuori dall'uso comune. Così facendo, continua Cassese, non si ottiene altro se non l'allontanamento del cittadino dallo Stato. Oltre alla presenza di arcaismi ed arcaismi, si evitano alternative comuni tramite l'uso di perifrasi eufemistiche, espressioni poco utilizzate e astratte, l'uso di burocratismi e latinismi e, più di recente, l'utilizzo sempre più massiccio di prestiti da lingue moderne, soprattutto anglicismi come *customer care*, *privacy* e *governance*. Altre caratteristiche sono la predilezione per alcuni suffissi, come *-zione* o *-ario* per i sostantivi, *-are* o *-izzare* per i verbi e *-ale* per gli aggettivi. Ancora, sono frequenti le nominalizzazioni, la costruzione passiva e quella impersonale, anche tramite l'utilizzo del pronome clitico in posizione postverbale (*vedasi* al posto di *si veda*). Infine, questi testi sono estremamente complessi non solo a livello lessicale, ma anche a livello sintattico, a causa di periodi eccessivamente lunghi che contengono molte subordinate implicite, incisi e proposizioni relative (Bianco, 2014: 520-521). La critica di Cassese è contenuta nella prefazione al *Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche* (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994). Di fatto, questo *Codice* prende spunto dalla legge 241 del 7 agosto 1990, la quale sancisce il diritto di tutti i cittadini di accedere ai documenti amministrativi. Tuttavia, la visione o la possibilità di ottenere una copia di un documento non garantisce di per sé la comprensione del contenuto. Risulta, quindi, chiaro come questa legge, da sola, non sia sufficiente a

permettere al cittadino la reale conoscenza degli atti amministrativi. Il diritto di accesso alla documentazione è solo un passo verso i cittadini, ma è essenziale anche che la pubblica amministrazione metta in atto una comunicazione che sia quanto più chiara, univoca, trasparente e accessibile (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 11). Il *Codice* è stato uno delle prime mosse verso la semplificazione del linguaggio amministrativo, creando un quadro di riferimento che mettesse in luce dove e come realizzare questo obiettivo sin da subito (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 12).

Per la semplificazione dei testi, che comprendono non solo quelli generici ma anche quelli che hanno un certo rilievo pubblico, non è sufficiente tenere conto della forma testuale, ma anche dei concreti destinatari, dei contenuti, del messaggio e degli obiettivi del testo stesso. Già De Mauro, nel 1991, affermava che

la chiarezza di un testo non è mai una qualità assoluta, ma è piuttosto una relazione, un rapporto. Un testo non è chiaro in assoluto o per sé. È chiaro in rapporto anzitutto a certi destinatari [...] e a una certa situazione di ricezione; in secondo luogo è chiaro in rapporto ai suoi contenuti, a ciò che l'autore ha deciso di comunicare o [...] alla qualità di informazione che vuole veicolare e veicola" (1991, poi riportato dal Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 27).

Una volta individuati i destinatari, il senso del testo e il suo scopo, è possibile passare alla parte di semplificazione. A questo proposito, alcuni punti riportati dal *Codice* sono l'utilizzo di un lessico che comprenda termini di uso comune, oltre che di frasi brevi, preferibilmente contenenti coordinazione al posto della subordinazione. Dopodiché, risulta fondamentale inserire la spiegazione di termini troppo tecnici e specifici, ed evitare le forme verbali passiva e impersonale se la comprensione della frase non è immediata. Infine, per rendere il testo più chiaro e leggibile, può risultare utile suddividerlo in parti, numerando le diverse sezioni e scegliendo una grafica adatta, includendo anche l'eventuale uso dei colori (Dipartimento per la funzione pubblica, 1994: 30-31). Successivi al *Codice di Stile*, vi sono il *Manuale di Stile* (1997) e la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio amministrativo* (2002), che aggiornano e approfondiscono quanto inserito all'interno del *Codice*. La *Direttiva* del 2002, ad

esempio, oltre a presentare le 10 regole di comunicazione e di struttura giuridica, sottolinea anche quanto sia fondamentale usare pochi termini tecnici, abbreviazioni e sigle, possibilmente spiegati, mantenere una certa coerenza nell'ortografia, soprattutto per quanto riguarda maiuscole, minuscole e punteggiatura, e di evitare latinismi, neologismi e parole straniere, che possono essere inseriti all'interno del testo solamente se considerati insostituibili (Dipartimento della funzione pubblica, 2002: 5-7).

Tuttavia, nonostante i punti appena discussi, il burocratese risulta essere tuttora usato a causa dell'elevato prestigio linguistico attribuitogli dai parlanti nativi di italiano (Fortis, 2005: 57). Infatti, oltre ad avere la funzione di canale di comunicazione fra stato e cittadini, i testi burocratici hanno dato il loro contributo nella costituzione di un italiano comune: questo italiano burocratico ha avuto un ruolo fondamentale nella storia della lingua italiana, venendo considerato come uno dei modelli di lingua con il più alto prestigio (Bianco, 2014: 519).

1.3 Iniziative in favore dell'accessibilità

Allo scopo di favorire e garantire l'accessibilità sono nate diverse iniziative. Ad esempio, il Design for All ha origine proprio dalla volontà di creare una progettazione che permetta a chiunque di usufruire di ambienti, prodotti o servizi, indipendentemente dalle proprie caratteristiche. La Circolare N. 4 del 1° marzo 2002, invece, riporta le *Linee guida per la valutazione della sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro ove siano presenti persone disabili*, quindi quali sono, a livello ambientale, i possibili rischi in cui le persone con disabilità possono incorrere e quali le possibili strategie per affrontarli e prevenirli. L'inclusione, inoltre, rappresenta uno degli obiettivi non solo del Design for All o della Circolare, ma anche dell'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, che ambisce alla prosperità delle persone e del pianeta attraverso una collaborazione tra Stati membri dell'ONU. A livello culturale, le *Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli* fungono da strumento chiave data la volontà di far avvicinare i cittadini/visitatori al patrimonio culturale. Anche il progetto *Museo Facile*, del resto, è un ottimo esempio di studio, sperimentazione e inclusività. Il Plain Language, d'altro lato, ambisce alla massima comprensibilità possibile, rappresentando un passo concreto verso l'utilizzo di una lingua più

vicina al parlato e meno dotta. Il Venice Accessibility Lab, infine, vuole unire gli aspetti linguistici e culturali, anche attraverso la collaborazione con VEASYT srl.

1.3.1 Design for All or Universal Design

Design for All was born in 2004 thanks to the Stockholm Declaration in which its nature was clarified and defined, and its promotion to all European institutions was launched. It represents the design for human diversity, social inclusion and equality (<https://www.dfaitalia.it/>). In fact, this “intervention into environments, products and services aims to ensure that anyone, including future generations, regardless of age, gender, capacities or cultural background, can participate in social, economic, cultural and leisure activities with equal opportunities” (<https://www.igi-global.com/dictionary/design-for-all/66892>). Thus, everything that is designed and built by people and aimed at other people for their use must be made accessible, with the least effort possible for adaptation. As previously said, the focus is not only on the built environment or everyday objects, but also on services, culture and information. Moreover, all this must be affordable for all, taking into account the diverse human evolution and its necessities through a careful analysis of human needs and aspirations (<https://www.dfaitalia.it/>). In this respect, the Center for Universal Design brought together a group of professional figures, such as architects, product designers, engineers and environmental design researchers in order to establish the *Principles of Universal Design*. These *Principles* constitute a guideline for making everything connected with environments, products and communications as usable and accessible as possible (<https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/>). In particular, some of them take in consideration the abilities, the preferences and the experiences of the user, like the *Equitable Use*, the *Flexibility in Use* and the *Simple and Intuitive Use Principles*. Others, instead, are intended to make the design as comfortable and easy to use as possible, while reducing the difficulties it could have. They are the *Principles of Perceptible Information*, *Tolerance for Error*, *Low Physical Effort* and *Size and Space for Approach and Use* (Wyoming Institute for Disabilities, WIND). To conclude, Design for All definitely challenges planners, designers, entrepreneurs, administrators and political leaders, with the involvement of end

users at every stage of design. The ultimate goal is to define tools that can both bring greater awareness to design and its application to different disciplines, and enable more and more people to enjoy environments, products and services regardless of their perceptual, motor and cognitive abilities. This is made possible not only through a constant debate leading to the finding of a solution to the existing conflicts between the man and the environment, but also through the dissemination of greater attention and sensitivity to inclusive design, emphasising its social implications, its benefits on people's quality of life and its economic and competitive advantages (<https://www.dfaitalia.it/>).

1.3.2 La circolare No 4 del 1° marzo 2002

La circolare N° 4 del 1° marzo 2002 del Ministero dell'Interno riporta le *Linee guida per la valutazione della sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro ove siano presenti persone disabili*. In sostanza, questa circolare mira a garantire la sicurezza antincendio sul lavoro, sia a persone con disabilità che lavorano, sia per i non lavoratori. La circolare stabilisce infatti che (Ministero dell'Interno, 2002: 2)

Lo scopo della valutazione e della conseguente scelta delle misure di sicurezza si intende raggiunto se nei luoghi considerati risultano risolte, anche attraverso i sistemi di gestione, tutte quelle condizioni che rendono difficile o impossibile alle persone con limitazioni alle capacità fisiche, cognitive, sensoriali o motorie il movimento, l'orientamento, la percezione dei segnali di allarme e la scelta delle azioni da intraprendere al verificarsi di una condizione di emergenza. Il primo passo da compiere per conseguire tale obiettivo è quello di individuare le difficoltà di carattere motorio, sensoriale o cognitivo che l'ambiente può determinare, verso le quali dovrà essere prestata la massima attenzione e intraprese le necessarie e adatte misure di contenimento e abbattimento del rischio.

In particolare, queste linee guida fanno riferimento al Decreto 10 marzo 1998, che sancisce i criteri generali nella valutazione dei rischi di incendio negli ambienti di lavoro considerando anche la presenza di persone con limitazioni alle capacità fisiche, motorie, sensoriali o

mentali. Infatti, uno dei principi generali stabilisce che le persone con disabilità siano coinvolte nelle fasi del processo, in modo da considerare le loro difficoltà specifiche, ma tenendo conto anche delle persone estranee al luogo di lavoro. Inoltre, viene richiesto che gli standard di sicurezza vengano conseguiti senza discriminazioni tra lavoratori e attraverso un unico piano organico valido per incrementare la sicurezza di tutti, senza ulteriori piani speciali (Ministero dell'Interno, 2002: 2) .

Per la valutazione del rischio è stata fatta una classificazione delle difficoltà che riguardano la mobilità, come la presenza di gradini, scale od ostacoli legati al percorso; l'orientamento, complicato da un inadeguato rapporto tra ambiente e segnaletica o dalla mancata conoscenza di quest'ultima; la percezione del pericolo e/o dell'allarme, resa difficile da sistemi di segnalazione inadeguati o che non presentano alternative se non i segnali acustici; e l'individuazione delle azioni da compiere in caso di emergenza, con alla base un aspetto legato ad un sistema di comunicazione non idoneo che porta ad una ricezione del messaggio incompleta. L'adeguamento dell'ambiente, quindi, ha previsto un adattamento di scale e percorsi per facilitare la mobilità, mentre per l'orientamento sono state previste la realizzazione di sistemi di comunicazione sonora o tattile, e l'aggiunta di segnaletica luminosa e/o lampeggiante. Per quanto riguarda la percezione dell'allarme e del pericolo, vengono incluse l'adozione di segnali acustici, che riportino informazioni chiare e complete, e l'installazione di impianti di segnalazione di allarme non solo ottici, andando ad agevolare coloro che utilizzano solo tale modalità percettiva, ma anche a vibrazione, questi ultimi finalizzati a chi non percepisce segnali ottici o acustici (Ministero dell'Interno, 2002: 4). Per quanto riguarda la modalità di comunicazione e il messaggio, la circolare sancisce che

L'individuazione delle azioni da compiere in caso di emergenza può essere resa difficile dall'inadeguatezza del sistema di comunicazione.

Tale condizione può spesso essere ricondotta all'eccessiva complessità del messaggio o all'uso di un solo canale sensoriale (ad esempio solo acustico o solo visivo).

Anche in questo caso deve essere tenuta in considerazione la necessità che la segnaletica di sicurezza non si esaurisca solo con la cartellonistica, quindi deve essere oggetto di valutazione da parte del responsabile alla sicurezza anche l'eventuale mancanza di sistemi

alternativi, che permettano la comunicazione in simultanea del messaggio anche attraverso canali sensoriali diversi da quello visivo.

Oltretutto, il messaggio visivo deve essere completo e semplificato, in modo da non vanificare il suo obiettivo, tenuto conto delle limitate capacità di comprensione del linguaggio scritto da parte di taluni soggetti (ad es., se sordi segnanti) che, tuttavia, utilizzano solo il canale sensoriale visivo (Ministero dell'Interno, 2002: 3).

La comprensione del messaggio si può quindi garantire non solamente veicolando le informazioni tramite icone, simboli o video esemplificativi, ma anche attraverso testi, immagini, filmati, audio, e soprattutto diffondendo l'uso della lingua dei segni.

1.3.3 L'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile

L'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile è "un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità firmato nel settembre 2015 dai governi dei 193 Stati membri dell'ONU" (<https://unric.org/it/agenda-2030/>). Comprende 17 obiettivi da raggiungere entro il 2030: ogni Stato membro dell'ONU ha sottoscritto un programma d'azione volto a migliorare la qualità della vita delle persone e la prosperità delle persone e del pianeta. Lavorando giorno per giorno, infatti, si impegnano a raggiungere 169 target, o sotto-obiettivi, finalizzati allo sviluppo sostenibile, senza differenze tra individui o Paesi e senza esclusioni. Gli obiettivi fissati, quindi, non riguardano solo lo Stato, ma coinvolgono anche i vari membri della società. Sia nel settore privato che in quello pubblico, nella società civile o nella sfera dell'informazione e della cultura, tutti si impegnano per raggiungere questo risultato.

Il conseguente impegno collettivo sottolinea ulteriormente la validità globale di questa sfida. I 17 obiettivi, infatti, fanno riferimento alle tre dimensioni dello sviluppo sostenibile, ossia quella economica, sociale ed ecologica, puntando alla lotta contro la povertà e le disuguaglianze, alla gestione dei cambiamenti climatici e alla costruzione di società pacifiche con il rispetto dei diritti umani come principio cardine (Agenzia per la Coesione Territoriale). Inoltre, si cerca di giungere anche all'uguaglianza di genere e all'empowerment di tutte le donne e le ragazze (<https://sdgs.un.org/2030agenda>). A livello di accessibilità e inclusione,

alcuni di questi obiettivi si traducono in: Garantire salute e benessere per tutti e a tutte le età (Obiettivo 3), Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4), Ridurre le disuguaglianze all'interno delle nazioni e tra di esse (Obiettivo 10) e Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (Obiettivo 11) (Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite, 2022).

1.3.4 Le Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica, didascalie e pannelli

La partecipazione culturale è di vitale importanza affinché venga valorizzato il patrimonio culturale. Essa, infatti, non ha solo lo scopo di promuovere una consapevolezza maggiore del suo valore sociale ed economico, ma costituisce anche uno strumento formativo per lo sviluppo della persona, per la creatività ed il benessere (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 12). La partecipazione alla vita culturale, così come il rispetto e la responsabilità nella conservazione dell'eredità culturale fanno parte della *Convenzione del Consiglio d'Europa sul valore dell'eredità culturale* (2005: 4), che sancisce che l'eredità culturale sia un pieno diritto dell'essere umano. Tuttavia, una parte rilevante della popolazione europea non partecipa ancora alle attività culturali principali, con una partecipazione ancora più bassa da parte di persone in condizioni svantaggiate, in termini di risorse economiche e livello di istruzione, rispetto a chi ha un'educazione più elevata ed una migliore situazione economica. Oltre a barriere di tipo culturale ed economico, esistono anche barriere fisiche che impediscono alla maggior parte della popolazione di fruire dei servizi offerti da musei, mostre e aree archeologiche italiane. Di fatto, questi ostacoli scoraggiano la partecipazione alle attività culturali (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 14).

Per sostenere il valore del patrimonio, quindi, è essenziale promuoverne la rigenerazione, coinvolgendo i visitatori nell'ambito dei progetti culturali, incoraggiando la diversità e il dialogo interculturale, rafforzando il senso di appartenenza ad una comunità, incentivando la comprensione ed il rispetto tra i popoli, e contribuendo alla diminuzione della disparità e all'agevolazione dell'inclusione sociale e del dialogo intergenerazionale. Così facendo, i luoghi di cultura rafforzerebbero il loro ruolo di promotori di conoscenza, creatività e innovazione

sociale, stimolando l'interazione con le comunità, siano esse presenti sul territorio o virtuali (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 12).

Affinché ciò accada, è importante ridurre il divario creato tra cittadini e beni culturali, che rischiano di essere trascurati per disinteresse o incuria, o nella peggiore delle ipotesi di subire comportamenti illeciti. A questo scopo, uno strumento efficace sarebbero politiche di valorizzazione che mirino a comunicare ai cittadini, siano essi turisti o residenti, sia della grandezza del valore del patrimonio culturale e dell'importanza del suo significato, ma anche di quanto questi fattori siano strettamente legati alla sua tutela e conservazione. Un maggiore coinvolgimento e un aumento nella consapevolezza del pubblico si traducono in un lavoro, da parte dei servizi di assistenza culturale e ospitalità, di miglioramento dell'accessibilità fisica, economica e culturale del bene, e di allargamento del pubblico dei visitatori. Sono importanti, quindi, non solo l'aspetto comunicativo, volto a trasmettere nel modo più efficace possibile i valori del patrimonio, ma anche l'aspetto legato all'estrema eterogeneità del pubblico, ideando offerte e servizi adatti sulla base di un'analisi dei vari profili sia in termini socio-culturali, ma anche considerando i diversi stili di apprendimento (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 15).

Nel 2015, Da Milano e Sciacchitano si sono occupate di ideare delle *Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*. In particolare, le due autrici hanno fatto riferimento ad alcuni documenti precedentemente modificati, come l'*Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei* del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (2001), che riporta, in sintesi, quali siano le esigenze di cui tener conto e i compiti del museo negli aspetti legati alla conservazione, alla fruizione e alla promozione, e il *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* del 2004 (D.L. 22 gennaio 2004, n. 42), che sancisce l'importanza della tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, della sua conservazione e della sua pubblica fruizione. Inoltre, Da Milano e Sciacchitano prendono in considerazione anche le *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale* del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (2008), che identificano i diversi livelli qualitativi di fruibilità degli spazi nei termini di accessibilità, visitabilità e adattabilità, fissando i criteri di progettazione e le caratteristiche che devono soddisfare le varie unità ambientali in termini prestazionali. In particolare, si tiene

conto della disabilità della persona in relazione all'ambiente, che può presentare barriere architettoniche o percettive, o facilitatori che contribuiscono alla piena partecipazione sociale (Ministero per i Beni e le Attività Culturali, 2008: 3-4). Infine, viene considerato anche il processo sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, avviato negli anni Novanta e che ha la sua centralità nel rinnovamento della pubblica amministrazione (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 26).

Non esistendo un metodo comunicativo universale, una comunicazione omogenea e uniforme si può ottenere solo attraverso un sistema comunicativo coordinato, che utilizzi una comunicazione non solo verbale, ma anche simbolica, tecnologica e testuale. Così facendo, il visitatore avrebbe la libertà di scegliere il metodo più adatto per la lettura delle opere, e la conseguenza non sarebbe altro che un miglioramento nel rapporto esistente tra il pubblico e le opere del museo.

Entrando più nel dettaglio delle *Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Da Milano e Sciacchitano si concentrano soprattutto sulla comunicazione testuale, realizzabile anche tramite la segnaletica interna, le didascalie ed i pannelli (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 41). Secondo le due autrici, per una comunicazione ed una trasmissione di contenuti e significati più efficaci è fondamentale conoscere il pubblico non solo tramite l'analisi di chi accede ai siti, ma anche indagando sui motivi per i quali i cittadini residenti non partecipano alla vita culturale. In questo modo, si può andare incontro alle diverse esigenze specifiche dei visitatori, aumentandone la consapevolezza e potenziando strategie comunicative più efficaci (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 43-44). Ciò che interessa maggiormente ai visitatori, infatti, è comprendere i significati e i contenuti delle opere, che tuttavia sono spesso decontestualizzate da un punto di vista non solo culturale, ma anche spaziale e temporale. Ciò che viene richiesto, quindi, è la possibilità di ricostruire una visione di insieme, anziché troppe informazioni specifiche e frammentate (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 47). Oltre alla qualità delle informazioni, è importante tenere conto anche della collocazione dei testi informativi. Un posizionamento corretto e nel giusto rapporto spaziale con gli oggetti permette di accedere più facilmente ai supporti e alla comprensione dei contenuti. Di conseguenza, se l'obiettivo è quello di catturare l'attenzione dei visitatori, è fondamentale che i testi siano ben distinguibili. Per questo, è utile preferire una posizione

isolata, l'utilizzo di caratteri grandi e di un buon contrasto tra scritte e sfondo, e di sfruttare non solo la vista, tramite una maggiore illuminazione o elementi in movimento, ma anche l'udito e l'olfatto, attraverso, rispettivamente, suoni e odori. È utile tenere presente, inoltre, che tutto ciò che è in movimento o oggetti tridimensionali attraggono l'attenzione dei visitatori prima dei testi scritti, ed una collocazione delle didascalie o dei pannelli nell'immediata vicinanza o lungo il percorso per evitare angoli ciechi risulterà essere maggiormente efficace (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 48).

Altri aspetti fondamentali sono legati alla motivazione: alcuni fattori incentivanti, infatti, riguardano il minimizzare lo sforzo nella lettura di un testo, al quale sarà utile associare anche grafici, diagrammi o immagini, o l'evitare di sovraccaricare il visitatore di informazioni. Tramite la presenza di pochi concetti, domande e sfide, è possibile anche accrescere il coinvolgimento e l'interesse, creando occasioni significative di libertà e creatività interpretativa. Tutto ciò può essere incoraggiato anche grazie al ridimensionamento dei distrattori, che possono essere ridotti evitando rumori, ma anche stimolando l'attenzione variando la disposizione e la presentazione degli oggetti, oltre che proponendo esperienze di vario tipo e con ampia scelta, e prevedendo delle pause durante il percorso (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 49-50).

A livello testuale, inoltre, l'adozione di uno stile conversazionale è più efficace nell'interazione sociale rispetto alla scrittura accademica, che è troppo formale (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 50). Per di più, è fondamentale dare una gerarchia alle informazioni, considerando solo quelle strettamente collegate al tema e mettendo in posizione iniziale quella più importante per poi approfondire a diversi livelli e con strumenti differenti che considerino le necessità delle diverse fasce di pubblico (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 52). Infine, anche la semplificazione del linguaggio è un'ottima strategia per facilitare la comprensione dei contenuti (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 50). L'inserimento di definizioni che vadano a spiegare i termini più tecnici (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 58), l'utilizzo di frasi brevi che esprimano un'unica idea e un unico concetto (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 49), e la riduzione della densità lessicale con la suddivisione del testo in paragrafi brevi o tramite elenchi puntati (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 58) sono aspetti che, se bilanciati,

riescono a comunicare significati e stimolare interesse in modo migliore (Da Milano & Sciacchitano, 2015: 56).

1.3.5 Museo Facile

A partire dalla *Dichiarazione universale dei diritti umani* dell'ONU, in cui si afferma che "Ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici" (1948: Articolo 27.1), posizione che viene rimarcata anche dal riconoscimento che "ogni persona ha il diritto, nel rispetto dei diritti e delle libertà altrui, ad interessarsi all'eredità culturale di propria scelta" all'interno della *Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore dell'eredità culturale per la società* (2005: 1), si è fatta sempre più strada l'idea che la cultura non sia più tanto un concetto legato ad un'élite, quanto, piuttosto, un patrimonio che dovrebbe essere accessibile a tutti (Bruno, 2019: 299). Il progetto pilota *Museo Facile*, infatti, nasce nel 2012 dalla volontà di andare oltre le barriere architettoniche, cognitive e culturali, allo scopo di migliorare la comunicazione e l'accessibilità culturale. A questo proposito, il progetto è in collaborazione con il Centro per i Servizi Educativi del Museo e del Territorio del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo, coinvolgendo, inoltre, gli studenti dell'Ateneo di Cassino, partner come la Soprintendenza alla Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, associazioni e organizzazioni che operano a favore di persone diversamente abili, con disabilità visive o uditive, e che si occupano della lotta contro l'analfabetismo (Bruno, 2019: 300). Il coinvolgimento necessario alla circolazione delle informazioni e della cultura all'interno del museo attraverso linguaggi che si adattano ai vari pubblici di riferimento ha richiesto l'esperienza di numerose figure professionali: alcune di queste sono, ad esempio, l'educatore, il pedagogo, lo storico dell'arte, il linguista, lo statista, il grafico, il mediatore culturale (Bruno, 2015: 50). In particolare, il progetto vuole rinnovare la comunicazione nel museo, dando spazio alle ampie e varie esigenze dei visitatori (Bruno, 2019: 300). Il filo conduttore, infatti, sono le difficoltà a livello linguistico che non permettono una piena partecipazione attiva alla conoscenza del patrimonio culturale nazionale da parte dei principali destinatari (Bruno, 2015: 27). Tra questi, possono esserci immigrati o stranieri

che presentano difficoltà nel padroneggiare la lingua, analfabeti funzionali o di ritorno in condizioni di regressione culturale, persone sorde, escluse a priori dalla piena comprensione della lingua, oppure che hanno bisogno del supporto dato da appositi dispositivi, come i ciechi o gli ipovedenti (Bruno, 2019: 300).

L'incapacità di usare e decifrare un linguaggio molto tecnico come quello museale, che comprende anche termini disciplinari specifici, ostacola la comprensione dei contenuti, fungendo da deterrente per coloro che in quel contesto si sentono inadeguati (Bruno, 2015: 31). Rendendo l'ambiente più accogliente, quindi, si può ottenere un apprendimento più efficace (Bruno, 2019: 300). A questo proposito, l'obiettivo è stato quello di "esaminare il contributo che il museo può offrire nell'apprendimento della lingua, nel suo uso e nella sua comprensione e quale ruolo ha, in questo processo, il patrimonio culturale" (Bruno, 2015: 27). In particolare, il progetto mira a recuperare le competenze linguistiche degli adulti madrelingua italiana che presentano fenomeni di analfabetismo di ritorno. Punta, inoltre, al conseguimento o il rafforzamento di abilità linguistiche avanzate nel caso di migranti o comunità straniere residenti, e al rafforzamento delle competenze linguistiche nell'italiano come seconda lingua sia nelle persone con disabilità uditiva, sia nei segnanti nativi. Infine, vuole far sì che vi sia un aumento dei livelli di comprensione lessicale e di comunicazione nelle persone con disabilità psico-cognitiva (Bruno, 2015: 53).

Oltre all'attenzione al testo scritto, all'analisi dello spazio museale ed alla costruzione di un percorso facile (Bruno, 2015: 75), viene data grande importanza anche all'utilizzo di sussidi didattici e supporti tecnologici come i QR Code, video in lingua dei segni italiana, pannelli termoformati e modelli tattili. Infatti, gli apparati informativi giocano un ruolo fondamentale nell'esperienza museale: gli strumenti tradizionali vengono conciliati con le nuove tecnologie (Bruno, 2019: 301) allo scopo di rendere le opere all'interno del museo più comprensibili, e di modificare la visione che si ha del museo come un luogo di incontro e integrazione sociale (Bruno, 2015: 30). Grazie ad un confronto interdisciplinare e alla progettazione partecipata, si è giunti alla creazione di un sistema integrato di comunicazione e accessibilità tramite l'ideazione e la rielaborazione dei principali sussidi alla visita, adattandoli agli standard di qualità che ogni museo dovrebbe assicurare al pubblico (Bruno, 2019: 301). Questo dovrebbe rendere piacevole ed efficace sia l'esperienza all'interno del museo, sia l'apprendimento che

ne deriva, sempre tenendo conto delle esigenze dei visitatori (Bruno, 2015: 30). Ad esempio, i pannelli informativi, i cartellini dell'opera e la segnaletica interna sono stati rinnovati da un punto di vista del testo scritto, del supporto utilizzato e della grafica (Bruno, 2019 302), al fine di ottenere un sistema che potesse guidare 'a colpo d'occhio' il visitatore nel compito di ricontestualizzazione delle opere (Bruno, 2015: 85). Inoltre, l'utilizzo di termini specifici e astratti o di periodi lunghi e con molte subordinate è un fattore che riduce la comprensibilità del testo, mentre invece la dimensione ed il tipo di carattere, l'organizzazione della pagina e l'uso dei colori possono offuscarne la leggibilità (Bruno, 2015: 83). Una scrittura chiara e semplice e l'attenzione alla forma visiva, quindi, si sommano ad apparati che prevedono l'integrazione di ausili specifici, come tavole tattili, materiali tiflodidattici e video in lingua dei segni, che promuovono una partecipazione più attiva e maggiore accessibilità anche ai visitatori con disabilità visiva e uditiva (Bruno, 2019: 302).

1.3.6 Plain language

Plain language appeared as a real movement in the early 1970s. In particular, the first laws stipulating that certain readability standards had to be met by certain types of documents were drafted in the United States in the mid-1970s (Fortis, 2003: 8). The purpose of plain language is to obtain a communication that is comprehensible from the first reading or hearing (<https://www.plainlanguage.gov/about/definitions/>). Using this tool, it is also possible to reduce and limit the creation of the barriers that interfere and create distance in the communication among people (National Institute of Health). In fact, the American Plain Writing Act of 2010 defines it as "clear, concise, well-organised writing that follows other best practices appropriate to the subject or field and the intended audience" (Congresso degli Stati Uniti, 2010: 2861). Also since the 1970s, many nations embraced the concept of plain language with initiatives in favour of the reduction of the formality typical of bureaucracy, such as the Plain English Campaign in 1979, the European Commission's Translation Service in 1998, and the training of public staff, as it is happening for example in Sweden, Germany, Spain and France (Fortis, 2003: 8). In particular, in England the aim of Chrissie Maher, the founder of the previously mentioned campaign, was to arrive to end of the *gobbledygook*, the

onomatopoeic representation of the incomprehensible way through which the administrations communicate. Thanks to her actions, such as tearing bureaucratic forms in front of the Parliament, she made sure the English government began with an official policy regarding the theme of plain language. In this way, 36.000 superfluous forms were removed and 58.000 were re-written following the criteria of simplification. Moreover, in Australia and South Africa, the simplification focused mainly on the legal language, respectively with the rewriting of the *Australian Corporations Law* and the drafting of the new South African Constitution in the 1990s. Finally, in Italy, the publication of the *Codice di Stile*, followed by the *Manuale di Stile*, both edited by the Dipartimento della Funzione Pubblica, together with a series of legislative innovations, brought to a spread of sensitivity regarding the quality of the communication between the State and the citizen (Fortis, 2003: 9-10-11). In order to achieve a language that allows information to be conveyed to the reader as simply as possible, guidelines have been created to guide this. For example, at the lexical level, terms derived from the basic vocabulary are preferred, always choosing the simplest alternative and concrete words. It is also preferred to avoid archaisms, latinisms and technicalities, and an excessive use of acronyms and abbreviations. At the syntactic level, instead, the structure is the basic one, with the subject-verb-complement order. Sentences are short, concise in the exposition of the concept and not overloaded with information. Coordination, active voice, affirmative form and verbs are privileged to subordination, passive voice, negative form, subjunctive and nominalizations, respectively. Furthermore, at the textual level, the hierarchy of the text gives precedence to the main information, fragmenting it into paragraphs and signalling the various elements of the text to the reader through titles, subtitles, key words and captions. The content is clarified also by bulleted or numbered lists, connectives that enable effective and coherent reading of the text, and examples, all supported by graphics that further facilitate readability (Fortis, 2003: 12-13). Finally, it is also important to stick to the topic, proofread the work done, and let a colleague proof it as well (<https://www.archives.gov/open/plain-writing/10-principles.html>).

1.3.7 Il Venice Accessibility Lab

Il Venice Accessibility Lab, attivo presso il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati, Università Ca' Foscari di Venezia (<https://www.unive.it/pag/26868>), è un laboratorio che ha lo scopo di promuovere la ricerca e la formazione sulle tematiche dell'accessibilità, in particolare nell'ambito museale e culturale, rendendo accessibili i contenuti e la comunicazione con l'esterno anche a chi presenta disabilità del linguaggio o della comunicazione. È proprio a partire dagli insegnamenti e dalle attività di ricerca sulla linguistica, sulle disabilità del linguaggio e della comunicazione e sulla lingua dei segni che si fondano le attività di questo Laboratorio, come ad esempio i laboratori di Grammatica generativa, di Linguistica per la sordità e i disturbi del linguaggio, e sui Linguaggio e i processi creativi della poesia contemporanea.

A questo proposito, l'università Ca' Foscari di Venezia si è messa in rete con i laboratori attivi anche al Politecnico di Torino, le Università degli studi di Brescia, Firenze, Napoli, Trieste e l'Università "Mediterranea" di Reggio Calabria. In sintesi, diventa essenziale un'agevolazione che permetta a tutti i cittadini di fruire del patrimonio culturale e un'offerta che metta a disposizione un'ampia scelta di siti culturali e luoghi accessibili, con l'obiettivo, a seconda dei propri interessi, di seguire e partecipare alla vita culturale (Cardinaletti, 2022: 138). Solamente operando su più piani e abbattendo le barriere del linguaggio e della comunicazione si può incrementare l'accessibilità: a partire da un intervento sull'ambiente, quindi modificando gli spazi, sarà poi necessario intervenire sulle modalità di comunicazione e di trasmissione delle informazioni e sul messaggio stesso, tramite una semplificazione dei testi. Al fine del raggiungimento di questo scopo, è essenziale una collaborazione multidisciplinare e coordinata, tenendo comunque in considerazione il ruolo importante della tecnologia. Infatti, il Venice Accessibility Lab collabora anche con le attività di VEASYT srl, che si impegna ad abbattere le barriere della comunicazione tramite la creazione di servizi digitali.

1.3.8 VEASYT srl

VEASYT srl è una start-up innovativa nata del 2012 come spin-off dell'Università Ca' Foscari Venezia, con lo scopo di sostenere e valorizzare le competenze legate all'ambito dell'accessibilità linguistica e sensoriale del Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati. Ciò che caratterizza questa azienda sono le competenze non solo scientifiche, ma anche linguistiche, che portano ad una elevata specializzazione e all'ideazione di soluzioni digitali innovative. A questo proposito, VEASYT srl segue e rispetta le linee guida della *Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità* del 2006, proponendo servizi digitali che possano offrire una completa accessibilità ai contenuti ed alle informazioni. Queste soluzioni sono rivolte a chiunque ambisca ad una piena inclusione sociale di tutti i cittadini e si impegni nel voler superare le barriere sensoriali e linguistiche, siano essi enti pubblici o privati, aziende o liberi professionisti (<https://www.veasyt.com/it/about.html>).

Tra i servizi digitali di questa azienda, vi sono VEASYT Tour, VEASYT Live! e VEASYT Translate.

Il primo prevede la preparazione di guide multimediali accessibili per smartphone, tablet e computer. La proposta innovativa sta nel reinterpretare in modo accessibile le tradizionali guide cartacee, garantendo all'utente una fruizione personalizzata tramite la scelta della modalità di consultazione dei contenuti a lui o lei più adatta: modalità testuale, anche con testo semplificato, audio, o video in lingua dei segni. Inoltre, non dà solo la possibilità di accedere ai contenuti sul luogo di visita, tramite dispositivi portatili o applicazioni, ma anche di consultarli da casa, attraverso il computer. Qualsiasi realtà, sia essa culturale, turistica o commerciale può usufruire di questo servizio (<https://www.veasyt.com/it/tour.html>).

VEASYT Live!, invece, offre un servizio di video-interpretariato professionale da remoto, via web da computer e tablet. La parola chiave di questo servizio è *professionalità*. Nasce, infatti, dall'esigenza delle pubbliche istituzioni di poter ottenere una comunicazione di qualità a distanza non solo con cittadini sordi o di lingua straniera, ma anche con clienti o partner di lingua straniera. Tramite VEASYT Live!, quindi, è possibile organizzare una videoconferenza con un interprete professionista in qualsiasi lingua, verbale o dei segni, e in qualunque luogo, indipendentemente dall'ambito o dall'argomento (<https://www.veasyt.com/it/live.html>).

Infine, VEASYT Traslate è un servizio di traduzione multimediale in lingua dei segni, per smartphone, tablet e computer. Alla base di questo servizio vi sono professionisti sordi e udenti che traducono i contenuti testuali in modalità video. L'inclusione sociale, qui, è garantita dal fatto che i cittadini sordi che usano la lingua dei segni possono accedere in modo completo a questi contenuti complessi, sia tramite icone o link integrati alle pagine web, sia tramite QR code inseriti nei documenti cartacei, che permettono di riprodurre immediatamente il video in lingua dei segni (<https://www.veasyt.com/it/translate.html>).

Capitolo 2

LE DISABILITÀ INVISIBILI: LA SORDITÀ, I DISTURBI DELL'APPRENDIMENTO E I DISTURBI PRIMARI DEL LINGUAGGIO

Una disabilità *invisibile* è una “qualsiasi menomazione fisica, mentale o emotiva che passa in gran parte inosservata”. All'interno di questa categoria vengono incluse disabilità causate da un deterioramento cognitivo e lesioni cerebrali, come l'afasia, malattie croniche come la stanchezza cronica e la fibromalgia, disturbi dell'udito o della vista, lo spettro autistico, disturbi di linguaggio, disturbi dell'apprendimento, ansia, depressione e molto altro (<https://stimulus-consulting.it/disabilita-invisibili/>). È importante sottolineare come queste disabilità presentino percentuali relativamente alte di incidenza nella popolazione (Cardinaletti, 2022: 138). Ad esempio, secondo la Società Italiana di Pediatria, circa 1-2 bambini su 1000 nascono sordi (<https://sip.it/2020/03/03/disturbi-delludito-in-eta-pediatica-come-individuarli/>), ostacolati nell'acquisizione e nel normale sviluppo della lingua orale da una compromissione del canale uditivo che impedisce l'accesso diretto all'input (Bertone & Volpato, 2012: 549-550). Sono, invece, rappresentati dal 4,8% i bambini italiani a rischio di disturbi del linguaggio (Chilosi et al., 2017: 1), che comportano difficoltà in uno o più moduli del linguaggio: fonologia, lessico, sintassi, pragmatica (Cardinaletti, 2022: 138). Infine, tra i disturbi dell'apprendimento emerge la dislessia, che pregiudica la lettura di un testo scritto e caratterizza il 4,9% della popolazione italiana in età scolastica (dati MIUR, A. S. 2018/2019: 5). Saranno proprio queste tre popolazioni, con sordità, con disturbi di linguaggio e con disturbi dell'apprendimento, ad essere descritte nei prossimi paragrafi. Infine, verrà presentata una panoramica sulle principali difficoltà sintattiche riscontrate da queste popolazioni nella comprensione di un testo scritto: le frasi relative e i pronomi clitici.

2.1 La sordità

“Il linguaggio viene considerato come un comportamento specifico, profondamente ancorato alla matrice biologica della specie umana, il cui sviluppo dipende, in primo luogo, dalla maturazione di strutture e processi fisiologici” (Caselli, Maragna, Pagliari Rampelli & Volterra, 2006: 164). Nel corso dell’evoluzione si sono sviluppate delle basi neurologiche che permettono un’acquisizione spontanea del linguaggio. Affinché questo sia possibile, è fondamentale che il bambino sia immerso in un contesto linguistico che gli permetta di imparare la lingua utilizzata nell’ambiente circostante. In situazioni di sviluppo tipico, il processo di acquisizione del linguaggio è relativamente rapido e avviene spontaneamente e senza sforzo. Se, infatti, alla nascita i bambini non parlano, nel giro di pochissimi anni sarà per loro possibile padroneggiare la lingua a cui sono stati esposti senza alcun insegnamento apposito. Tuttavia, nelle situazioni di deficit o di rischio, questo processo può richiedere tempi maggiori o trattamenti specifici (Caselli, Maragna, Pagliari Rampelli & Volterra, 2006: 56). Ad esempio, nei bambini sordi le capacità cognitive generali sono spesso preservate, ma l’udito, che rappresenta una delle componenti biologiche essenziali, è gravemente compromesso. Nella maggior parte dei casi, la lingua a cui il bambino viene esposto viaggia sul canale deficitario, per cui lui non è in grado di percepirla in modo adeguato e l’ambiente linguistico non offre condizioni che favoriscano l’acquisizione del linguaggio (Caselli, Pasqualetti & Stefanini, 2007: 19). A causa della compromissione del canale uditivo, i bambini sordi hanno un accesso all’input che non è solo tardivo e sviluppato grazie a trattamenti di riabilitazione logopedica, alla lettura labiale e alla lingua scritta, ma è anche ridotto, con un linguaggio semplificato e impossibilitato ad accedere alle informazioni prosodiche. Un intervento tardivo, poi, permetterebbe al bambino sordo un contatto concreto con la lingua che però è lontano dal periodo critico (Lenneberg, 1967), cruciale per ottenere dei buoni risultati ed un recupero (quasi) ottimale della lingua.

Il linguaggio è costituito da moduli diversi: la fonologia, la semantica e la sintassi. Il primo, la fonologia, regola il sistema di rappresentazione dei suoni delle lingue vocali. Il secondo modulo, la semantica, organizza il significato delle parole e delle relazioni costituenti all’interno della frase. Il terzo, la sintassi, è l’organizzazione delle parole per la produzione di significati complessi. A livello di percezione acustica, è stato dimostrato che già a 35

settimane di gestazione il sistema uditivo del feto è ben sviluppato e reattivo alla voce della madre. Inoltre, nei neonati che hanno da 1 a 3 giorni di età c'è una preferenza per l'ascolto della voce della madre rispetto a quella di un'altra donna e, in generale, preferiscono stimoli familiari con caratteristiche ritmiche e intonative tipiche della voce umana rispetto ad altri rumori o stimoli uditivi (Guasti, 2007: 65-66). Sembra, quindi, ragionevole assumere che l'inizio del periodo critico per il riconoscimento dei fonemi abbia origine alla nascita, se non addirittura prima (Ruben, 1999: 86). Nel primo anno di vita del bambino, poi, hanno luogo una serie di sviluppi che saranno fondamentali per l'acquisizione del linguaggio: gli organi fonoarticolatori vengono esercitati, la capacità di utilizzo di simboli viene sviluppata, la comunicazione intenzionale viene appresa. È proprio in questo periodo preparatorio, infatti, che si possono potenzialmente individuare le cause di un comportamento linguistico disturbato (Caselli, Maragna, Pagliari Rampelli & Volterra, 2006: 164), come l'assenza di reazioni in presenza di suoni forti o di voci, un disinteresse nel ricercare o individuare l'origine di un suono, una diminuzione nel numero di vocalizzazioni o la mancanza di progressi che portino ad un linguaggio più comprensibile (<https://www.cochlear.com/it/it/home/diagnosis-and-treatment/diagnosing-hearing-loss/signs-of-hearing-loss-in-children>).

La popolazione sorda è una popolazione estremamente eterogenea, caratterizzata da molteplici fattori che possono influenzare lo sviluppo linguistico. Un primo esempio è il grado di perdita uditiva, che da una sordità lieve può portare anche ad una sordità profonda o ad una cofosi totale, secondo il B.I.A.P. (Bureau International di Audiophonologie, 1997). Anche la sede della lesione può variare: una lesione all'orecchio esterno o medio comporta una sordità trasmissiva, mentre una sordità neurosensoriale deriva da una lesione all'orecchio interno o alla coclea. Una sordità mista, invece, ha alla base una sordità del secondo tipo ma con una componente del primo (Volpato, 2010: 4). Un'altra caratteristica è l'epoca di insorgenza della sordità. Se insorta entro il terzo anno di età si parla di sordità pre-verbale, classificata in: congenita, se presente alla nascita o insorta nel primo anno di età, acquisita, se insorta tra il primo e il terzo anno di età. La sordità post-verbale, invece, va dai 3 ai 18 anni, con una suddivisione nelle fasce di età che vanno dai 3 ai 7 anni e dai 7 ai 18 anni in base al grado di minore o maggiore formazione e compromissione delle abilità linguistiche (Martini, Bovo, Trevisi, Forli & Berrettini, 2013). Anche l'età di diagnosi e di successiva protesizzazione

sono dati fondamentali per il recupero dello sviluppo linguistico. Infatti, se trascurate, le sordità pre-verbali possono causare difficoltà e gravi ritardi nello sviluppo del linguaggio. Compatibilmente con il background linguistico della famiglia e con la filosofia educativa dei genitori, alcune possibilità che rendono l'input linguistico accessibile al bambino sordo sono: il metodo oralista, che include l'utilizzo unicamente delle modalità del linguaggio scritta e orale senza l'uso dei segni; la lingua dei segni, considerata una lingua visivo-gestuale con un sistema linguistico a tutti gli effetti; il metodo bimodale, che combina la modalità orale a quella visivo-gestuale, ma che segue di base le regole grammaticali della lingua orale, e, infine, l'educazione bilingue, con l'esposizione simultanea sia alla lingua orale che alla lingua dei segni (Volpato, 2010: 7-8). Per quanto riguarda il tipo di intervento applicato, indubbiamente l'impianto cocleare permette uno sviluppo più rapido della lingua rispetto a chi non lo utilizza. Infatti, è stato dimostrato che questo dispositivo è l'unico che permette a chi ha una sordità di grado profondo di "sentire il linguaggio". Se, tuttavia, l'impianto cocleare è adatto ad un grado di perdita uditiva profondo, l'apparecchio acustico, invece, rappresenta la soluzione migliore in caso di perdita uditiva media o severa (Volpato, 2010: 5-6).

2.2 I disturbi specifici dell'apprendimento

Il Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali (Diagnostic and statistical manual of mental disorders – DSM-5 & American Psychiatric Association – APA, 2013: 32) descrive i disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) come una "persistente difficoltà di apprendimento delle abilità scolastiche chiave, con esordio durante gli anni scolastici", specificando che "le abilità scolastiche chiave comprendono la lettura di singole parole in modo preciso e fluente, la comprensione della lettura, espressione scritta e spelling, calcolo aritmetico e ragionamento matematico". Inoltre, si tratta di un "disturbo del neurosviluppo con un'origine biologica". Questa origine biologica, quindi, sarebbe "alla base delle anomalie a livello cognitivo, associate ai sintomi comportamentali del disturbo", e comprenderebbe "un'interazione di fattori che colpiscono le capacità cerebrali di percepire o processare informazioni verbali o non verbali in modo efficiente e preciso". Di conseguenza, una persona con un DSA manifesta difficoltà anche in rapporto a compiti più semplici, come la lettura, la

scrittura, la comprensione del testo, la memorizzazione o l'accesso al lessico. In più, i DSA si verificano in assenza di deficit intellettivi, neurologici o sensoriali, di disturbi della sfera emotiva, di fattori esterni (svantaggio socio-culturale) e interni (stato d'ansia o scarsa motivazione). Tra i DSA figurano la dislessia, la disortografia, la disgrafia e la discalculia, e possono costituire una limitazione importante per alcune delle attività che caratterizzano la vita quotidiana (L. n. 170/2010). Sia la disortografia che la disgrafia rappresentano due disturbi prettamente legati alla scrittura, il primo da un punto di vista linguistico, il secondo per quanto riguarda gli aspetti motori. La disortografia, infatti, si manifesta attraverso deficit nei processi di cifratura, mentre la disgrafia è causata da deficit nei processi di realizzazione grafica. La discalculia, invece, è un disturbo specifico del calcolo all'interno del quale vengono distinti diversi profili accumulati da una debolezza nella struttura cognitiva delle componenti di cognizione numerica, delle procedure esecutive o del calcolo (Consensus Conference sui Disturbi evolutivi specifici di apprendimento, 2006-2007: 7-8).

Secondo le *Linee guida per il diritto allo studio degli alunni e degli studenti con disturbi specifici di apprendimento* (2010), la dislessia, da un punto di vista clinico, "si manifesta attraverso una minore correttezza e rapidità della lettura a voce alta rispetto a quanto atteso per età anagrafica, classe frequentata, istruzione ricevuta". A seconda del profilo del disturbo e in base all'età, ciò che può risultare più o meno deficitario sono la lettura di lettere, di parole e non-parole, di brani. Una delle caratteristiche più utili, che può aiutare nell'identificazione di segnali anticipatori fin dalla scuola dell'infanzia, è il suo aspetto evolutivo che fa sembrare questo disturbo un semplice rallentamento del regolare processo di sviluppo.

Non sono ancora state individuate delle caratteristiche già presenti nel bambino prima dell'inizio della scuola che possano prevedere il successivo manifestarsi di un DSA, questo a causa dell'inadeguatezza degli strumenti disponibili, della variabilità con cui avviene lo sviluppo nell'individuo e della variabilità dei fattori che portano ad un DSA (Penge, 2010: 40). Tuttavia, secondo le *Raccomandazioni per la pratica clinica definite con il metodo della Consensus Conference* (Consensus Conference sui Disturbi evolutivi specifici di apprendimento, 2006-2007: 13), "le difficoltà nelle competenze comunicativo-linguistiche, motorie-prassiche, uditive e visuo-spaziali in età prescolare sono possibili indicatori di rischio

di DSA, soprattutto in presenza di una anamnesi familiare positiva". È successivamente, a partire dai primi anni della scuola primaria che si può effettivamente considerare le abilità di processamento fonologico, unitamente alle prestazioni nel linguaggio scritto, come il fattore di rischio più attendibile nell'individuazione di un possibile DSA (Penge, 2010: 41). Al termine del primo anno, infatti, caratteristiche come la difficoltà nell'associazione grafema-fonema e/o viceversa, fonema-grafema, l'assenza di controllo sillabico in lettura e scrittura, l'eccessiva lentezza nelle abilità di lettura e scrittura, e l'incapacità di produzione riconoscibile di lettere in stampato maiuscolo sono da segnalare ai genitori per una successiva diagnosi (Consensus Conference sui Disturbi evolutivi specifici di apprendimento, 2006-2007: 14). Nonostante non sia possibile eliminarlo del tutto, un intervento precoce e tempestivo su un indicatore di disturbo di lettura e/o scrittura può comunque diminuire l'entità del disturbo stesso (Penge, 2010: 42).

La dislessia evolutiva è il disturbo più frequente nell'età evolutiva e interessa circa il 5-7% dei bambini in età scolare. Il suo essere ereditaria suggerisce che abbia un'origine genetica e che quindi persista lungo tutto l'arco della vita, anche se può essere adeguatamente compensata (Guasti, Branchini, Vernice, Barbieri & Arosio, 2015: 35). Nel 2010, infatti, sono state pubblicate le *Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico*. In questa legge sono state raccolte le misure di supporto che devono garantire le istituzioni scolastiche agli studenti con DSA. Tra queste, vi sono l'introduzione di strumenti compensativi, come mezzi di apprendimento alternativi e tecnologie informatiche, ma anche misure dispensative da prestazioni che risultano essere non essenziali alla qualità dei concetti da apprendere. Inoltre, nel caso dell'insegnamento delle lingue straniere è possibile utilizzare strumenti compensativi che favoriscano la comunicazione verbale e assicurino ritmi graduali di apprendimento, includendo anche la possibilità di esonero, se necessario.

Sebbene ci sia la tendenza ad utilizzare il termine "dislessia" per descrivere tutte quelle condizioni in cui i bambini manifestano difficoltà di lettura, risulta ormai chiaro che i disturbi evolutivi legati alla lettura non possano far parte di un'unica forma (Castles, 2006: 49). In particolare, la svolta decisiva che ha permesso di individuare e mettere in luce i vari tipi di dislessia è stata l'introduzione di modelli teorici che rappresentassero il sistema di lettura (Castles, 2006: 50). Tra questi, spicca il *Modello di lettura a due vie* di Coltheart (1981), il

quale descrive il processo che mette in atto il lettore esperto nella fase di decodifica del testo, presentato in Figura 1.

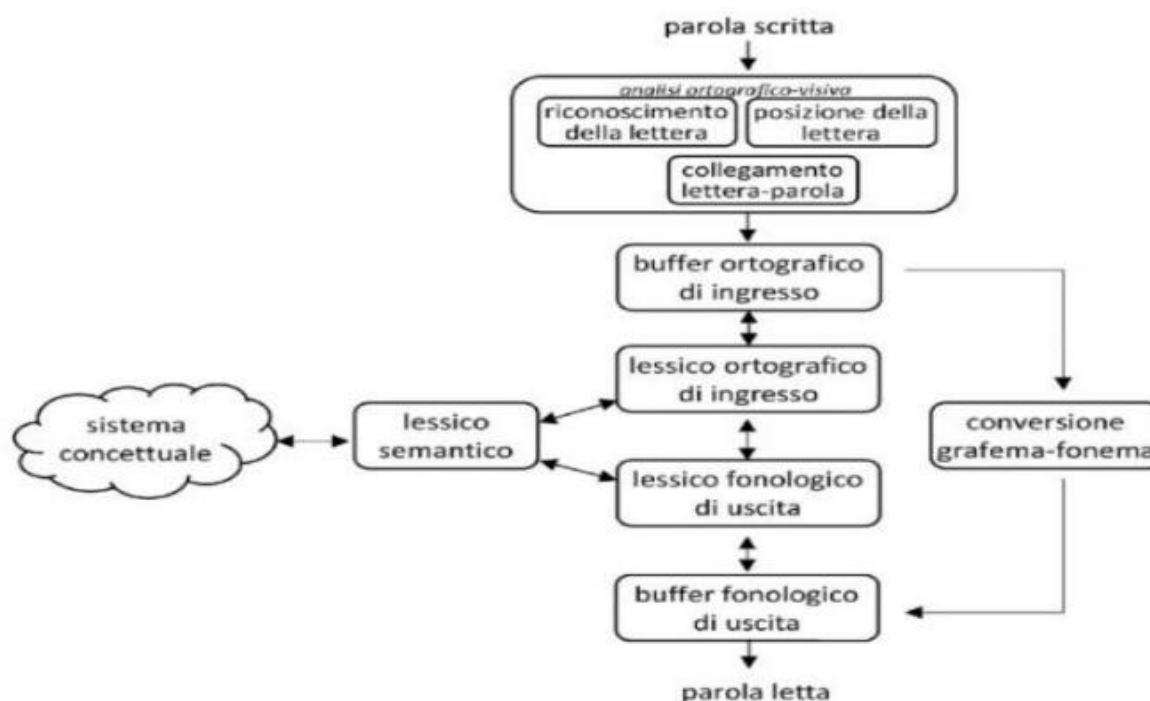


Figura 1 Modello di lettura a due vie (Friedmann & Coltheart, 2018)

In particolare, questo modello prevede l'esistenza di due vie o modalità separate per arrivare alla lettura di parole. La via lessicale, o diretta, prevede la lettura di parole, anche irregolari, purché siano familiari e, quindi, contenute all'interno di un magazzino lessicale che consente un riconoscimento veloce ed immediato delle stesse. La via fonologica, o indiretta, permette, invece, la lettura di parole nuove regolari e di non parole tramite l'utilizzo di regole di conversione grafema-fonema (Castles, 2006: 50).

Il primo passo, in comune a entrambe le vie, è quello di compiere un'analisi della parola scritta attraverso il sistema di analisi visivo-ortografico. Qui è possibile identificare le lettere, decodificare la posizione di ogni lettera all'interno della parola, e unire le lettere per formare le parole (Friedmann & Coltheart, 2018: 4).

Il passaggio successivo è il compimento di una scomposizione morfologica all'interno del buffer ortografico in entrata. Poiché le parole devono essere riconosciute nel lessico, è

necessario che vengano riportate alla loro forma base: le parole morfologicamente complesse vengono, quindi, scomposte nelle loro componenti morfologiche (Friedmann & Coltheart, 2018: 5).

È a questo punto che le vie di lettura si dividono. Se la parola fa parte del lessico conosciuto, la via lessicale permette di iniziare dal lessico ortografico in entrata. Organizzato secondo la frequenza delle parole, questo permette una più veloce identificazione e una lettura più rapida di parole a maggiore frequenza di utilizzo. Le informazioni, poi, si muovono verso il lessico fonologico in uscita, il quale permette di convertire in modo accurato e veloce la parola scritta alla sua forma fonologica, grazie alle informazioni su consonanti, vocali, accento, posizione e numero di sillabe delle parole (Friedmann & Coltheart, 2018: 5).

L'ultimo passaggio è il buffer fonologico in uscita, condiviso anche con la via fonologica. Lo scopo di questa componente della lettura è quello di trattenere le informazioni fonologiche provenienti dal lessico fonologico in uscita, assemblare i fonemi in parole, costruire le parole morfologicamente complesse unendo gli affissi alla radice e comporre le frasi a livello sintattico. Inoltre, la via lessicale comprende un'ulteriore sotto-via che unisce il lessico ortografico in entrata al sistema semantico-concettuale, e che permette la comprensione della parola scritta e la scelta della parola omografa più adatta in base al contesto (ad esempio: pèsca o péscà), prima richiamando l'entrata lessicale e poi il corrispondente concetto (Friedmann & Coltheart, 2018: 6).

Dall'altra parte, la via fonologica permette la lettura di parole o non parole che non fanno parte del lessico di un individuo. In questo caso, le lettere sono analizzate sotto forma di grafemi, per poi essere convertite sequenzialmente da grafemi a fonemi e finire nel buffer fonologico in uscita, dove vengono riassemblati per formare una parola, nuova o non esistente che sia (Friedmann & Coltheart, 2018: 6).

Friedmann e Coltheart (2018: 7) racchiudono i diversi tipi di dislessia in relazione alle diverse componenti del Modello di lettura a due vie. In particolare, suddividono la dislessia in dislessie periferiche, legate ad un deficit nella fase di analisi visivo-ortografica, e dislessie centrali, causate da danni presenti nelle fasi successive della lettura nelle due vie lessicale e fonologica. Oltre a queste, esiste anche un altro tipo di dislessia, la dislessia profonda, causata da lesioni multiple sia alla conversione grafema-fonema della via fonologica, sia alla via

lessicale, in particolare tra il lessico ortografico in entrata e il lessico fonologico in uscita (Friedmann & Coltheart, 2018: 24-25). Infine, la dislessia semantica deriva da un deficit nell'accesso tra il lessico ortografico in entrata e lessico semantico (Friedmann & Coltheart, 2018: 26).

2.3 Il disturbo primario del linguaggio

Le abilità linguistiche sono un aspetto fondamentale dello sviluppo, sia da un punto di vista motorio/articolatorio, sia da quello propriamente linguistico (CADTH – Canadian Agency for Drugs and Technologies in Health, 2013: 1). Lo sviluppo del linguaggio, infatti, è costituito da una serie di fasi che si susseguono in un ordine preciso e sono condivise dai bambini. Tuttavia, allo stesso tempo, l'acquisizione del linguaggio è caratterizzata da molte variazioni individuali, le quali comprendono non solo tempi differenti, ma anche diversi modi e strategie di apprendimento. Il primo anno di vita è fondamentale perché si tratta da una parte di un periodo preparatorio in cui il bambino va incontro e realizza una serie di sviluppi necessari alla successiva acquisizione del linguaggio, dall'altra perché attraverso la sua osservazione è possibile individuare le cause di un disturbo di linguaggio. Negli anni precedenti alla scuola, il linguaggio e la socializzazione sono indici dello sviluppo rapidi e qualitativi e, essendo legati comunque alla crescita ed allo sviluppo, fungono da marcatori per la preparazione scolastica (Schuster, 2000: 157).

Le fasi dello sviluppo durante i primi anni di vita sono sequenziali e prevedibili (Schuster, 2000: 157). In pochi anni, il bambino acquisisce la lingua a cui viene esposto, senza uno specifico insegnamento (Caselli, Pasqualetti & Stefanini, 2007: 19). Intorno ai 12 mesi, i bambini cominciano a produrre le prime parole (Guasti, 2007: 96), raggiungendo la soglia delle 50 parole verso i 18 mesi. Quest'ultimo aspetto, insieme alla presenza della combinazione di 2-3 parole, sono due tra i criteri più ampiamente utilizzati per individuare i "late talkers", bambini parlatori tardivi (Zubrick, Taylor, Rice & Slegers, 2007: 4). Questi bambini vengono descritti dalla Consensus Conference sul Disturbo Primario del Linguaggio (CLASTA – Communication & Language Acquisition Studies in Typical & Atypical populations e FLI – Federazioni Logopedisti Italiani, 2019) come bambini che presentano "un ritardo nella

comprensione del linguaggio espressivo che, nei casi più gravi, può essere osservato anche nel dominio recettivo, in assenza di sordità, ritardo mentale, lesioni cerebrali e disturbi cognitivi” (2019: 11). Essi rappresentano circa l’11-13% dei bambini che si trovano tra i 18 e i 36 mesi di età e, se nel 70% dei casi si nota un miglioramento significativo nel linguaggio espressivo entro i 3 anni, il 5-7% della popolazione vede la persistenza del disturbo anche dopo i 3 anni. Nel primo caso, le abilità linguistiche rientrano all’interno dei parametri attesi nello sviluppo tipico, seppur con la persistenza di lievi difficoltà nelle interazioni comunicative quotidiane, nel secondo, invece, è raro che avvenga uno sviluppo spontaneo delle abilità linguistiche prima dell’età scolare, quindi è più probabile la presenza di un Disturbo Primario del Linguaggio (DPL) (CLASTA & FLI, 2019: 11-12). Infatti, c’è una buona probabilità che i bambini che manifestano i sintomi di disturbo del linguaggio a 5 anni avranno una performance significativamente inferiore nelle abilità linguistiche negli anni successivi, se confrontati al livello dei bambini di pari età. Inoltre, anche da adulti la performance resterà di livello inferiore rispetto ai coetanei in termini di abilità linguistiche del parlato (Leonard & Deevy, 2006: 1144).

La definizione di Disturbo Primario del Linguaggio è stata votata dalla commissione di esperti che hanno preso parte alla Consensus Conference, proprio perché tiene conto non solo della aspecificità del disturbo, ma anche della natura linguistica del disturbo principale. Il Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali (Diagnostic and statistical manual of mental disorders – DSM-5 & American Psychiatric Association – APA, 2013: 31) classifica il disturbo del linguaggio come un disturbo del neurosviluppo, che include un insieme eterogeneo di casi clinici che presentano un ritardo o un disordine in uno o più moduli dello sviluppo del linguaggio, in assenza di deficit cognitivi, sensoriali, motori, affettivi e di importanti svantaggi a livello socio-ambientale. In apparenza, ciò che caratterizza in modo universale i bambini con un DPL è il ritardo con cui compaiono le prime parole, un periodo piuttosto lungo di acquisizione del lessico che va dalle prime parole al raggiungimento delle 50 parole circa, e un ritardo nella combinazione delle parole. Inoltre, la comprensione del linguaggio di questi bambini è spesso più avanzata rispetto alle loro abilità di produzione, ma non viene comunque esclusa la possibilità che alcuni bambini possano avere seri problemi anche nella comprensione (Leonard & Deevy, 2006: 1144). Tuttavia, nonostante le

performance inferiori alle aspettative di età nelle misurazioni legate al linguaggio, questi bambini presentano abilità cognitive e sensoriali adeguate per lo sviluppo tipico (Rice, Warren & Betz, 2005: 11).

Per la diagnosi di disturbo del linguaggio viene utilizzato un set di criteri di inclusione ed esclusione e occorre che la misurazione linguistica sia di almeno una deviazione standard sotto la media attesa per l'età, l'intelligenza non verbale sia allo stesso livello o superi le aspettative attese per l'età, non ci siano sordità, danni neurologici o diagnosi di autismo (Rice, Warren & Betz, 2005: 11).

Nonostante l'eziologia, ovvero l'insieme di cause legate al DPL, non sia ancora chiara, è stato ipotizzato da diversi studi che questo disturbo sia in realtà ereditario (Guasti, 2004: 377). Rice, Haney e Wexler (1998: 426) hanno dimostrato che la probabilità di trovare individui con un DPL in una famiglia con un bambino con tale disturbo è maggiore rispetto alla famiglia di un bambino che non presenta tale disturbo. L'incidenza è, infatti, del 22% nelle famiglie con un bambino con DPL, e del 7% per i membri di famiglie con bambini senza DPL. Inoltre, non sono state riscontrate differenze significative a livello di difficoltà, siano esse legate alla lettura, allo spelling o all'apprendimento, per i membri delle famiglie. Risulta, quindi, chiaro come una parte di questa condizione possa dipendere da fattori condivisi dai membri della stessa famiglia (Tomblin & Buckwalter, 1998: 188).

Da ciò è stato dedotto che la concentrazione a livello familiare di questo disturbo debba derivare da una base genetica, più che da una base ambientale (Guasti, 2004: 377). Perché il disturbo venga ereditato, infatti, è sufficiente che un individuo presenti una sola copia del gene per mostrarne gli effetti. Ad esempio, Fisher e Lai hanno proposto che una mutazione nel gene FOXP2 potesse influenzare l'acquisizione del linguaggio (Fowler, 2017). Un'ulteriore prova a favore di questa ipotesi è data dagli studi su gemelli monozigoti ed eterozigoti con disturbi del linguaggio. I primi, infatti, condividono il 100% del loro patrimonio genetico, mentre i secondi solamente il 50% dei geni. Tenendo conto anche del fatto che in entrambi i casi vengono condivise le esperienze ambientali e l'esposizione uterina, dovrebbe esserci una probabilità maggiore che i gemelli monozigoti presentino più somiglianze per quanto riguarda i tratti che caratterizzano l'acquisizione del linguaggio o un disturbo del linguaggio, rispetto ai gemelli eterozigoti (Tomblin & Buckwalter, 1998: 188). Dai risultati è emerso che, a livello di

disturbo di linguaggio, i gemelli monozigoti presentano effettivamente più probabilità di essere simili rispetto ai gemelli eterozigoti, andando, quindi, a confermare il contributo genetico implicato nell'emergenza di un DPL (Tomblin & Buckwalter, 1998: 194).

Sembra che i bambini con disturbo primario di linguaggio abbiano le competenze preliminari necessarie all'acquisizione del linguaggio, ma quelle che dovrebbero essere le pietre miliari emergenti nelle fasi dello sviluppo del linguaggio sono tardive, e questo richiede un periodo di tempo più lungo perché alcuni degli aspetti linguistici fondamentali vengano acquisiti (Rice, Wexler & Cleave, 1995: 850).

Essendo la popolazione con DPL estremamente eterogenea, non si trovano solo aspetti in comune, come il ritardo nell'emergere del linguaggio e il fatto che il suo sviluppo si discosti dalla norma, comportamenti performance sotto la media e provochi difficoltà con la morfologia flessiva. Ci sono, infatti, molte differenze. Ad esempio, non tutti gli aspetti della morfologia flessiva risultano essere compromessi, come ci possono essere anche altre aree della grammatica ad essere influenzate da questi disturbi. Inoltre, l'acquisizione dei verbi è più vulnerabile, possono essere osservati dei (lievi) deficit a livello fonologico, e i disturbi sono non solo ricettivi ma anche espressivi; essi possono protrarsi anche nella scuola primaria e nell'età adulta (Guasti, 2004: 376-377).

In aggiunta, nonostante il normale sviluppo delle abilità cognitive, i bambini con DPL sono più predisposti a compiere degli errori (van del Lely, 2005: 53) a causa di un danno ad uno o più aspetti del linguaggio. Il sistema linguistico, infatti, si organizza in moduli diversi con caratteristiche e regole differenti: la fonologia, ovvero la combinazione dei suoni e delle sillabe per la formazione delle parole, il lessico, costituito dall'insieme di parole conosciute, la sintassi, che regola la struttura e la costruzione delle frasi, e la pragmatica, cioè il modo in cui viene utilizzato il linguaggio nei contesti comunicativi di interazione.

A tal proposito, Friedmann e Novogrodsky (2008: 205) hanno esplorato la possibilità che possa esistere un disturbo selettivo in una delle componenti del linguaggio, senza la necessaria presenza di un deficit nelle altre componenti. Prendendo spunto da lavori precedenti che hanno mostrato dissociazioni tra difficoltà lessicali e difficoltà sintattiche, e tra fonologia e sintassi, il loro studio analizza in modo sistematico e dettagliato i moduli del linguaggio a partire dal comportamento di bambini che avevano già la diagnosi di disturbo. I

risultati del loro studio hanno portato ad affermare che ci sono bambini con un disturbo puramente sintattico, ed altri bambini che presentano disturbi lessicali, fonologici o pragmatici puri, senza deficit a livello sintattico. Quindi, un disturbo selettivo presente in una sola componente del linguaggio e non nelle altre può esistere, come possono esserci due di questi disturbi in comorbidità, identificando anche sottogruppi di disturbi di linguaggio con deficit selettivi in diversi moduli del linguaggio (Friedmann & Novogrodsky, 2008: 214). Sarà, perciò, possibile parlare di disturbo di linguaggio sintattico, fonologico, lessicale e pragmatico, e affermare che non esiste un unico tipo di disturbo, ma profili diversi. Analizzare i bambini su più aspetti della lingua, quindi, porta ad individuare le loro difficoltà, che potrebbero essere molto specifiche di un aspetto della lingua. Ad esempio, gli studi sulla morfologia hanno riscontrato che i bambini a sviluppo atipico tendono ad omettere più a lungo o a produrre in misura minore i morfemi flessivi rispetto ai bambini a sviluppo tipico (Guasti, 2004: 279), anche se questo fattore dipende molto dalla ricchezza morfologica di una lingua (Guasti, 2004: 382). Inoltre, la ripetizione di non parole potrebbe essere un potenziale marcatore clinico di disturbi del linguaggio (Bortolini et al., 2006: 697), permettendo, almeno per quanto riguarda la lingua inglese, di distinguere con successo i bambini a sviluppo atipico da quelli a sviluppo tipico (Bortolini et al., 2006: 698).

Il fatto che nei bambini con DPL il deficit causi un ritardo dell'acquisizione e rimanga anche nel periodo adolescenziale e adulto continuando a caratterizzare la competenza della persona, ha fatto nascere un forte interesse nei linguisti. In particolare, come si sviluppano alcune categorie linguistiche può essere un indice per capire meglio la natura del disturbo, e contribuire ad una migliore comprensione di quali aree sono realmente danneggiate o si stanno sviluppando più tardi rispetto a persone con sviluppo tipico. Inoltre, uno scambio scientifico tra le persone che studiano il linguaggio e quelle che si occupano dello sviluppo del linguaggio, insieme alla raccolta dei dati, permette di ottenere un quadro più chiaro di come sia organizzato il linguaggio, e, di conseguenza, di ipotizzare percorsi di abilitazione o riabilitazione più efficaci insieme ai clinici, tenendo conto delle possibili implicazioni didattiche che un trattamento può avere.

2.4 Difficoltà in comprensione delle popolazioni con sordità, disturbo dell'apprendimento e disturbo primario di linguaggio: il movimento sintattico e i pronomi clitici

Le persone sorde hanno una preferenza per le frasi brevi e mostrano una performance peggiore nella comprensione di frasi che includono il movimento sintattico, come le frasi relative (Bertone & Volpato, 2012: 52), le frasi interrogative e le frasi con topicalizzazione. In queste frasi un elemento viene pronunciato in una posizione diversa da quella in cui viene interpretato, ottenendo una struttura non canonica, ovvero con ordine diverso da soggetto-verbo-oggetto, particolarmente complessa da decifrare per la popolazione sorda e non solo. Friedmann e Szterman (2005: 69) hanno dimostrato come le relative sull'oggetto e le frasi topicalizzate siano nettamente più problematiche da comprendere per i bambini sordi rispetto alle relative sul soggetto e alle frasi dichiarative con ordine canonico degli elementi. Inoltre, le due autrici hanno riscontrato un'ulteriore difficoltà nella comprensione di frasi interrogative sull'oggetto, confermando anche in questo caso una chiara asimmetria tra soggetto e oggetto (Friedmann & Szterman, 2011: 223).

Lo stesso esito è stato ottenuto dallo studio di Friedmann e Novogrodsky (2008: 209) che, oltre alla conferma che il disturbo di linguaggio può riguardare selettivamente moduli diversi del linguaggio, ha messo in luce quanto possa essere problematica la comprensione di frasi derivate da movimento sintattico, in questo caso frasi relative e interrogative, per bambini con un DPL. Dai risultati è emersa una difficoltà importante nella codifica ed interpretazione di queste frasi, con una performance peggiore nelle relative e interrogative sull'oggetto rispetto a quelle sul soggetto. Levy e Friedmann (2009), inoltre, hanno riportato delle difficoltà da parte di un ragazzo di 12 anni nella comprensione non solo di frasi relative (2009: 25) e interrogative (2009: 30) sull'oggetto, ma anche di frasi topicalizzate (2009: 29) dello stesso tipo.

La difficoltà di comprensione delle frasi relative è emersa anche in uno studio in cui veniva presentato un confronto tra un gruppo di bambini con dislessia, un gruppo di bambini con DPL e un gruppo di controllo. I primi due gruppi hanno ottenuto una performance significativamente inferiore rispetto al terzo (Robertson & Joanisse, 2010: 160). Queste strutture rimangono problematiche anche dopo i 20 anni, con il mantenimento di un livello

linguistico più simile a quello di adolescenti piuttosto che a quello atteso alla stessa età (Cardinaletti & Volpato, 2015: 297).

Queste popolazioni non hanno difficoltà solamente con le frasi che comprendono il movimento sintattico, ma anche con il sistema dei pronomi clitici. Risalire all'antecedente di un pronome, infatti, può essere problematico per le persone con difficoltà nella lettura.

Uno dei primi studi sull'acquisizione dei pronomi clitici comparati ai determinanti, ovvero gli articoli, si fonda su una lingua come il francese, poiché in questa lingua i due sistemi sono identici nelle tre forme maschile singolare, femminile singolare, e plurale. In particolare, un gruppo di bambini con DPL è stato confrontato con un gruppo di controllo sia per quanto riguarda la produzione di articoli e clitici, ma anche nella comprensione delle proprietà di legamento dei pronomi accusativi e riflessivi. I risultati hanno evidenziato una differenza tra la produzione di articoli, prodotti in percentuali altissime in entrambi i gruppi, e della forma pronominale: molto compromessa nel gruppo con DPL, e non ancora matura del tutto nei bambini del gruppo di controllo. Inoltre, è stata rilevata una discrepanza anche nelle percentuali di produzione dei diversi tipi di pronomi, con il pronome nominativo prodotto in misura maggiore rispetto a quello riflessivo, e il pronome accusativo che ha ottenuto i punteggi più bassi. Per quanto riguarda la comprensione, invece, non è emersa alcuna differenza significativa tra i bambini con DPL e il gruppo di controllo: vi è, quindi, una grande differenza tra comprensione e produzione di questi elementi (Jakubowicz, Nash, Rigaut & Gérard, 1998: 155).

Diversamente, nello studio di Zachou, Partesana, Tenca e Guasti (2012: 6) i risultati hanno dimostrato come i bambini con DSA abbiano ottenuto una performance meno accurata rispetto al gruppo di controllo non solo nella produzione, ma anche nella comprensione di pronomi clitici in confronto alla comprensione e alla produzione di articoli.

Anche per quanto riguarda le persone sorde la comprensione e la produzione di pronomi clitici possono essere compromesse. Una conferma proviene dallo studio di Volpato (2010: 137) da cui è emerso quanto il deficit provocato dalla sordità sia estremamente selettivo anche in età adulta. Nonostante, infatti, un alto livello di competenza linguistica in italiano, vengono comunque commessi errori di omissione del clitico, con una maggiore difficoltà per il

clitico femminile di terza persona singolare rispetto al clitico femminile di terza persona plurale.

Una nota di riguardo va posta anche sull'utilità di intervenire in modo diretto nelle strutture sintatticamente più complesse, ad esempio le frasi relative trattate precedentemente. Ad esempio, un intervento di sei mesi basato sull'insegnamento esplicito del movimento sintattico, incentrato sulla struttura argomentale del verbo, ha permesso a un bambino di 12 anni di raggiungere una maggiore competenza non solo nelle frasi relative, ma anche nelle frasi interrogative, topicalizzate e in quelle che contengono il movimento del verbo, con un miglioramento statisticamente significativo e performance alla pari di quelle del gruppo di controllo abbinato per età cronologica (Levy & Friedmann, 2009: 41).

Seguendo la stessa modalità di trattamento, anche sei studenti della scuola secondaria di secondo grado con diagnosi di dislessia evolutiva hanno ottenuto un miglioramento significativo nella padronanza delle frasi relative, con un effetto a cascata che ha permesso di generalizzare i progressi anche a strutture non trattate, come le frasi topicalizzate e le frasi interrogative (Piccoli, Cardinaletti & Volpato, 2021: 93-94).

Lo stesso fenomeno, infine, si è verificato nel caso di tre bambini sordi italiani con impianto cocleare. Infatti, l'insegnamento diretto durato circa tre mesi delle regole sintattiche che permettono la costruzione di frasi relative, come la struttura argomentale del verbo, i criteri tematici e il movimento sintattico, ha permesso un miglioramento non solo nelle frasi relative, ma anche nelle abilità narrative, con la diminuzione di frasi agrammaticali o incomplete, e l'aumento nella produzione di frasi subordinate (D'Ortenzio, Montino, Martini, Trevisi & Volpato, 2020: 199).

In conclusione, il beneficio che gli individui con sordità, DSA e DPL avrebbero da un trattamento esplicito delle regole sintattiche sarebbe enorme, come confermano i miglioramenti mantenuti nel tempo degli studi precedentemente citati.

Capitolo 3

LA SEMPLIFICAZIONE DEI TESTI

Nel 2001 viene introdotta dalla 54^a assemblea dell'Organizzazione Mondiale della Sanità pubblica l'ICF, *International Classification of Functioning, Disability and Health* ("Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute"). Questo nuovo modello bio-psico-sociale tiene conto di tutti i fattori che possono interagire tra loro, come quelli biologici, psicologici e sociali, e che sono alla base di ogni condizione di salute e di malattia. La rivoluzione concettuale starebbe proprio nel considerare la situazione di una persona come dipendente dall'interazione tra le sue caratteristiche e le condizioni esterne. Inoltre, questo modello riguarda tutte le persone e la loro partecipazione alla vita sociale, sia essa attiva o passiva. Da qui se ne deriva che tutti sono responsabili del rendere qualsiasi risorsa fruibile da chiunque: si comincia, quindi, con un impegno collettivo, da parte di tutti e per tutti, a modificare l'ambiente. La gestione della disabilità, infatti, necessita di azioni sociali che portino alla piena partecipazione di tutte le persone alla vita sociale (Cottini, 2018: 58-59).

Per far sì che ciò accada, tuttavia, non è sufficiente compiere azioni e modifiche solamente da un punto di vista ambientale, come l'eliminazione delle barriere e l'aumento dei facilitatori (Cardinaletti, 2022: 137): è necessario abbattere anche le barriere del linguaggio e della comunicazione per chi ha difficoltà in questo aspetto, non conosce ancora abbastanza bene la lingua, è straniero oppure non abbastanza colto (Cardinaletti, 2022: 138). Oltre a ciò, una riflessione continua e una presa di consapevolezza sono funzionali alla ricerca di risposte su come migliorare l'accessibilità. Come visto nel secondo capitolo, disabilità sensoriali come la sordità, le disabilità del linguaggio come il DPL o la dislessia, e le disabilità della comunicazione non sono visibili, ed è quindi meno immediato rendersi conto delle difficoltà che una persona può incontrare nel comunicare oralmente o nell'interpretare o scrivere un testo. Queste disabilità, infatti, hanno un'incidenza molto alta nella popolazione, dall'1 al 5%, e hanno un grandissimo impatto sulla vita degli individui (Cardinaletti, 2022: 138-139).

Grazie al linguaggio si hanno le basi per comunicare, costruire la propria identità e categorizzare la realtà: uno sviluppo non sufficiente di questa abilità è causa di grandi difficoltà. Nelle disabilità invisibili, quindi, può mancare un pieno accesso alla lingua per diverse ragioni. Nel caso della sordità, presentata nel Capitolo 2, ad esempio, la compromissione della capacità di percepire i suoni comporta l'assenza di esperienze dirette e spontanee della lingua orale, la quale non si sviluppa normalmente e crea una grammatica parzialmente diversa da quella di una persona udente, con conseguenti difficoltà in comprensione e/o produzione e la necessità di intervenire tramite la logopedia o la lingua scritta per ottenere un accesso indiretto alla lingua orale e impararla (Bertone & Volpato, 2012: 558). Le difficoltà in comprensione e/o in produzione si riscontrano anche nei DPL e nei DSA. Nel primo caso, gli aspetti problematici sono imputabili alla compromissione di uno o più moduli del linguaggio (Friedmann & Novogrodsky, 2008: 214), nel secondo, invece, nello specifico nella dislessia, una difficoltà nella lettura di un testo ne impedisce la sua piena comprensione (Guasti, Branchini, Vernice, Barbieri & Arosio, 2015: 35).

Per abbattere le barriere del linguaggio e della comunicazione, quindi, è necessario operare sull'ambiente, sulle modalità di comunicazione e di trasmissione delle informazioni e sul messaggio stesso, mettendo in campo interventi multidisciplinari e coordinati, e tenendo conto del ruolo strategico che può avere la tecnologia in tutto ciò (Cardinaletti, 2022: 139).

Un esempio di modifica sull'ambiente è stata la Circolare N. 4 del 1° marzo 2002 del Ministero dell'Interno, il cui risultato è stato l'utilizzo di segnalazioni ottiche e a vibrazione accanto a quelle acustiche, allo scopo di trasmettere più efficacemente le informazioni alle persone sorde o cieche.

Per quanto riguarda le modalità di comunicazione del messaggio, l'obiettivo è quello di migliorarne la comprensione attraverso l'utilizzo di icone, video esemplificativi, testi, immagini, audio e la lingua dei segni per una sua più efficace trasmissione, come nel caso dei servizi offerti da VEASYT srl (Cardinaletti, 2022: 140-141).

Infine, è opportuno attuare un processo di semplificazione nel messaggio stesso, in modo da renderlo più accessibile, leggibile e comprensibile a chiunque presenti una difficoltà nella sua comprensione (Cardinaletti, 2022: 143).

Una maggiore accessibilità, infatti, provoca benessere a tutti, non solo ad una categoria di persone. L'utilizzo di un italiano semplice è tanto utile a chi ha problemi di linguaggio, quanto a quei cittadini e visitatori la cui lingua non si è del tutto formata, come bambini, anziani, stranieri o immigrati. Inoltre, la lingua dei segni può rappresentare un enorme vantaggio sia per le persone sorde, che per tutti gli individui con disabilità comunicative che utilizzano questa lingua per comunicare, come nei casi di autismo, disprassia, sindrome di Down, ecc (Cardinaletti, 2022: 142).

Una comunicazione accessibile e inclusiva può essere allargata anche ad altri tipi di testi, non solo a quelli amministrativi, tanto alla comunicazione scritta quanto a quella orale, esterna o interna che sia, all'italiano come anche alle altre lingue. A questo proposito, è essenziale capire quali sono le caratteristiche del lettore e adattarsi alle sue esigenze ed alla sua capacità di comprensione. In particolare, è importante chiedersi non solo cosa ha bisogno di sapere, ma anche cosa è in grado di capire.

In questo capitolo verrà approfondito maggiormente il concetto di semplificazione dei testi, dalla sua origine fino alla presentazione delle principali regole che riassumono le azioni da mettere o non mettere in atto se si vuole rendere accessibile un contenuto, compreso uno degli strumenti tra i più utilizzati e consigliati da un punto di vista del lessico: il *Vocabolario di base della lingua italiana*. In seguito, verrà fornita una panoramica sugli indici di leggibilità, partendo dai principi del Natural Language Processing, dell'Automatic Readability Assessment e dell'Automatic Text Simplification, approfondendone, poi, due: l'Indice di Gulpease e l'indice READ-IT. Infine, l'ultimo paragrafo riporterà alcuni dei punti sia a favore che a sfavore della semplificazione dei testi, in quello che è, in questo momento, uno dei dibattiti sull'argomento ancora ampiamente acceso.

3.1 La nascita del concetto di semplificazione dei testi

La definizione che ha riportato Berruto (1990: 20) di semplificazione linguistica è quella di un

processo secondo cui a un elemento, forma o struttura X di una certa lingua o varietà di lingua si sostituisce/contrappone/paragona un corrispondente elemento, forma o struttura Y della stessa lingua o varietà di lingua o di un'altra lingua o varietà di lingua, tale che Y sia di più immediata processabilità, cioè più facile, più agevole, meno complesso, meno faticoso, meno impegnativo cognitivamente ecc. a qualche livello per l'utente.

L'idea di semplificare il linguaggio dei testi è nata proprio dall'ambito amministrativo in Italia. Come citato nel primo capitolo, nel 1994, il Dipartimento della funzione pubblica ha pubblicato il *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*. Qui, vengono innanzitutto delineati i diversi piani a partire dai quali è possibile attuare una strategia di semplificazione. Il primo è quello della forma linguistica, in cui viene data importanza tanto al lessico, quanto alla sintassi. Nel secondo piano, invece, si dà spazio alla riorganizzazione del contenuto e alla classificazione delle informazioni tra principali e secondarie. Infine, il terzo è quello dedicato alla struttura delle unità informative e del contenuto secondo un criterio che colleghi le informazioni seguendo una certa logica ed in modo esplicito (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 29).

Un intervento nella forma linguistica del testo prevede, quindi, a livello lessicale, la sostituzione di termini troppo complessi o lontani dall'uso quotidiano con una versione tratta dal *Vocabolario di base della lingua italiana*, il quale contiene i vocaboli maggiormente usati nei testi e disponibili nel parlato di una lingua in riferimento ad un preciso momento storico (De Mauro, 2016). È fondamentale, poi, fornire una spiegazione di tutti quei termini estranei, tecnici o specialistici per cui non esiste un termine più semplice a parità di senso, evitando quanto più possibile l'uso di nominalizzazioni (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 30).

A livello sintattico, le frasi non dovrebbero essere lunghe più di 20-25 parole e la coordinazione dovrebbe essere preferita alla subordinazione la quale, comunque, non dovrebbe essere ricorsiva e allontanare l'uno dall'altro gli elementi principali della frase, ovvero il soggetto, il predicato e il complemento oggetto. In aggiunta, dovrebbero essere scelte congiunzioni più vicine all'uso comune, evitando quelle più auliche, ma anche quelle

composte da più parole. Secondo questo principio, risulterà più semplice la scelta di un tempo verbale all'indicativo in sostituzione del congiuntivo. Per quanto riguarda i verbi, inoltre, la forma passiva e quella impersonale andrebbero evitate se impediscono l'individuazione immediata del soggetto e dell'oggetto (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 30-31).

In più, il *Codice* (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 31) tiene conto delle *Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua* (1987) elaborate dalla Commissione nazionale per la parità e le pari opportunità tra donna e uomo, come l'evitare l'utilizzo di parole al maschile in senso universale (Commissione nazionale, 1987: 103) o per definire categorie o gruppi (Commissione nazionale, 1987: 104). In questo caso, "diritti dell'uomo" andrebbe trasformato in "diritti umani", e "i romani" diventerebbe "il popolo romano".

A livello di contenuto, poi, le informazioni andrebbero (ri)distribuite secondo un ordine sequenziale logico che riduca al minimo la possibilità di incomprensioni o ambiguità. Le informazioni principali, successivamente, andrebbero messe in luce e distinte da quelle secondarie o di supporto utilizzando strumenti linguistici o grafico-tipografici appositi. La sequenza logica e la trasparenza con le quali vengono collegate le informazioni, infine, andrebbero sottoposte ad una verifica su piccoli gruppi, così che possano confermare o meno la corretta ridistribuzione delle informazioni stesse (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 31).

In riferimento alla struttura logica dei testi già scritti, inoltre, è essenziale che questi vengano letti più volte, per poi rendere più chiari i punti meno decifrabili del testo, e recuperare il materiale utile ad esplicitare tutte quelle informazioni assenti o implicitamente presupposte (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 30-31).

Un altro suggerimento fornito dal *Codice* è di avere le idee chiare e fonti dirette e attendibili prima di trattare un determinato contenuto, così da poter creare una scaletta e un piano di stesura del testo che sia logico e coerente, tenendo comunque nota delle eventuali idee da poter sviluppare in un secondo momento. Una volta completato il testo, è utile far trascorrere del tempo prima della sua rilettura e, se possibile, sottoporre la revisione del testo ad un gruppo più o meno grande di persone, discutendo insieme a loro le potenziali osservazioni che potrebbero emergere allo scopo di migliorare il prodotto finale (Dipartimento della funzione pubblica, 1994: 31-32).

Tutto ciò, poi, è stato formalizzato ed elaborato ulteriormente nel *Manuale di stile* (Fioritto, 1997), il quale si divide in tre parti, ognuna delle quali tratta un argomento specifico. La prima è una *Guida alla redazione dei documenti amministrativi*, dove vengono elencate le norme che sono utili alla redazione dei testi contenuti nelle normative: tra queste vi sono un decisivo lavoro di progettazione, che comprende la raccolta di informazioni e di appunti, la scelta su come impostare la scaletta e come riordinarne i punti per la stesura del testo, alcuni suggerimenti ripresi dal *Codice*, come l'utilizzo di frasi brevi e tempi verbali semplici, ma anche nuove indicazioni, come il limitare l'uso di sigle e abbreviazioni, e il prestare attenzione alla punteggiatura. Nella seconda parte si trova la *Guida alle parole della pubblica amministrazione*, con un dizionario di parole che sono indispensabili per gli operatori pubblici. Infine, nell'ultima parte, la *Guida all'impaginazione dei documenti amministrativi* tiene conto dell'impostazione dei documenti della pubblica amministrazione tramite soluzioni anche editoriali. A differenza del *Codice*, poi, sono stati inseriti degli esempi di testi specifici che sono stati riformulati e presentati in una forma più semplificata, ed un *Glossario* che, appunto, raccoglie circa cinquecento parole di uso non comune impossibili da evitare nel linguaggio amministrativo (Sepe, s.d.: 37).

Anche la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni* del 24 ottobre 2005 (Dipartimento della funzione pubblica) parte dal presupposto che sia essenziale avere bene in chiaro non solo quali debbano essere le finalità e i contenuti di un testo, ma anche chi sono i destinatari a cui sarà indirizzato il documento finale: primo su tutti il cittadino meno istruito. Secondo questa direttiva, inoltre, "leggibilità e comprensibilità sono due facce della stessa medaglia. L'una e l'altra rispondono a precisi criteri. Il loro rispetto riduce gli ostacoli a una piena fruibilità del testo" (Dipartimento della funzione pubblica, 2005: 2).

La prima, la leggibilità, si fonda sul lessico e sulla sintassi. I criteri legati al lessico sono simili a quelli visti fin'ora, per cui per la scelta di parole del linguaggio comune si fa nuovamente riferimento al vocabolario di base individuato da De Mauro e pubblicato nel 1980. L'utilizzo delle sigle dovrebbe essere limitato, o comunque dovrebbe essere compresa la loro spiegazione ricorrendo ad eventuali note esplicative, ad esempio, "i contenitori T/F" potrebbe diventare "i contenitori (T/F) con i simboli del teschio e della fiamma". In più, dovrebbe

esserci una riduzione anche dei termini tecnico-specialistici, per cui “pagamento” o “richiesta” potrebbero essere utilizzati, rispettivamente, al posto di “oblazione” e “istanza”, oltre che di perifrasi non necessarie come “provvedimento esecutivo di rilascio” che potrebbe essere sostituito da un unico termine come “sfratto”. Anche le parole straniere andrebbero evitate, incentivando l’uso di “riunione” o “piano” invece di “meeting” o “planning”, anche se una eccezione la fanno quelle parole entrate a far parte del lessico comune, come “mouse”. Infine, arcaismi, neologismi e latinismi andrebbero rimpiazzati da forme più semplici, quindi “dinanzi” diventerebbe “poco prima”, “esternalizzare” muterebbe in “affidare all’estero” e il latino “conviventi more uxorio” verrebbe italianizzato in “coppie conviventi” (Dipartimento della funzione pubblica, 2005: 2-3).

A livello di sintassi, invece, sono preferibili frasi brevi da non più di 15 parole, andando comunque ad escludere quelle con più di 40 parole ed un uso eccessivo della subordinazione che dovrebbe comunque essere meno privilegiata della coordinazione. Per cui, una frase come “Se l’Amministrazione valutasse, sulla base delle leggi in vigore, che non vi fossero le condizioni per soddisfare la richiesta, viene inviata al cittadino, da parte dell’ufficio che detiene l’atto, una lettera apposita per motivare il rifiuto”, diventerebbe molto più leggibile se modificata in “L’Amministrazione non accoglie la richiesta. L’Ufficio invia al cittadino una lettera di spiegazione”. Per quanto riguarda l’utilizzo dei verbi, inoltre, l’indicativo dovrebbe essere preferito al congiuntivo, la forma attiva a quella passiva e la costruzione impersonale andrebbe limitata (Dipartimento della funzione pubblica, 2005: 3).

D’altra parte, perché un testo risulti essere comprensibile è necessario tenere conto della sua impostazione, secondo una logica lineare che non comprenda riferimenti impliciti. Quindi, gli argomenti andrebbero sistemati secondo una sequenza chiara, mettendo in risalto le informazioni principali piuttosto che quelle secondarie e i casi generali anziché l’eccezione. Inoltre, andrebbe tralasciato tutto quello che non è direttamente esplicitato nel testo, come riferimenti a norme, questioni o fatti particolari, come non andrebbero citati quei termini, concetti o situazioni che sono poco conosciuti. Anche qui, se necessario, delle note esplicative potrebbero essere utili per eventuali chiarimenti (Dipartimento della funzione pubblica, 2005: 3-4).

3.2 30 regole per scrivere testi amministrativi chiari

Quanto precedentemente detto può essere riassunto dalle 30 regole illustrate da Cortelazzo e Pellegrino (2002), che contengono una sintesi di quanto elaborato sia in Italia che nei modelli stranieri in riferimento alla semplificazione dei testi della pubblica amministrazione, riportate e brevemente commentate qui di seguito, e ben spiegate, punto per punto, nel sito di Maldura, Università di Padova (<http://www.maldura.unipd.it/buro/trentaregole.html>):

1. “Identificate il destinatario”: pur tenendo conto del diverso livello linguistico che i cittadini italiani possono avere nel padroneggiare la propria lingua, la legge individua come punto di riferimento il cittadino medio, quindi colui che ha frequentato la scuola dell’obbligo;
2. “Scegliete le informazioni giuste”, ovvero solo quelle ritenute essere veramente utili;
3. “Organizzate la informazioni” attraverso una sequenza logica che dia al cittadino, prima di tutte, le informazioni che gli possono interessare e, successivamente, quelle di approfondimento;
4. “Tenete unito il testo” tramite l’uso di connettivi e la ripetizione delle parole che costituiscono concetti-chiave;
5. “Formulate titoli utili al destinatario”, così da poter individuare chiaramente l’argomento del documento e orientarne la lettura;
6. “Gestite con attenzione le informazioni di contorno”, come riferimenti a comunicazioni precedenti, l’oggetto della comunicazione, la data o altre informazioni: queste dovrebbero essere facilmente recuperate dal lettore, per cui potrebbe essere utile ripeterle più di una volta e renderle esplicite nel testo;
7. “Richiamate altri testi senza complicare la lettura”, riportando gli eventuali rinvii a precedenti atti normativi in un paragrafo conclusivo e includendo delle informazioni sul loro contenuto;
8. “Date respiro a quello che scrivete”, creando un rapporto di equilibrio tra i margini, il testo, la spaziatura tra parole e l’interlinea tra sezioni di testo o paragrafi;

9. "Trovate la forma di allineamento più adatta" in base alla lunghezza dei testi, sia esso giustificato, a destra, a sinistra o centrato;
10. "Scegliete i caratteri giusti", optando per la soluzione più sobria ed elegante;
11. "Date il giusto rilievo alle informazioni che contano", utilizzando con parsimonia il maiuscolo o il grassetto per metterle in evidenza;
12. "Controllate la lunghezza delle frasi", che non dovrebbero superare le 25 parole e non dovrebbero contenere un numero eccessivo di subordinate, incisi e parentesi. A tal proposito, per abbreviare una frase troppo lunga e renderla più comprensibile, si possono eliminare le parole superflue o suddividerla in due o più frasi;
13. "Fate corrispondere frasi e informazioni" in un rapporto 1:1: ad una frase deve corrispondere solo una informazione;
14. "Limitate le subordinate", così che il numero di proposizioni contenute in un periodo venga ridotto al minimo;
15. "Limitate le proposizioni implicite" rendendole esplicite: queste ultime, all'indicativo, al congiuntivo, al condizionale e all'imperativo, sono più chiare e trasparenti delle prime, all'infinito, al participio e al gerundio;
16. "Limitate gli incisi" tra virgole o parentesi, perché impediscono la lettura lineare del testo e aggiungono informazioni in più rispetto a quelle già contenute nella frase;
17. "Preferite le frasi affermative" per essere più diretti, oltre che chiari e brevi, a quelle negative;
18. "Preferite la forma attiva" a quella passiva, anche se quest'ultima può essere utilizzata nei casi in cui non si conosca l'autore dell'azione, si preferisca evitare di indicarlo o rappresenti il tema dell'informazione;
19. "Evitate l'impersonale" preferendo l'utilizzo di forme personali che abbiano come soggetto il nome dell'ufficio o dell'amministrazione, o di forme verbali di prima persona plurale, che non prevedano l'indicazione del soggetto;
20. "Evitate le nominalizzazioni" e privilegiate i verbi per rappresentare le azioni più comuni e rendere le frasi più scorrevoli, comprensibili e meno dense a livello di sostantivi;
21. "Esprimete il soggetto" anche a costo di essere ripetitivi;

22. “Preferite i tempi e i modi verbali di più largo uso”, come l’indicativo al posto del congiuntivo o del condizionale, quando possibile;
23. “Preferite preposizioni e congiunzioni semplici”, le quali, diversamente da quelle complesse, sono perlopiù seguite dall’indicativo e non dal congiuntivo;
24. “Usate tecnicismi solo quando necessari”, prevedendo di spiegarli la prima volta che vengono introdotti nel testo tramite l’uso di parole comuni;
25. “Evitate gli stereotipi”, così da permettere al mondo della burocrazia di avvicinarsi di più a quello dei cittadini;
26. “Usate parole comuni” contenute nel *Vocabolario di base della lingua italiana*, oltre che parole italiane al posto di quelle straniere. Se non è possibile rinunciare alle parole meno frequenti o straniere, è opportuno che queste vengano spiegate tramite parole comuni;
27. “Usate parole concrete” e verbi semplici per permettere al lettore di visualizzare il concetto espresso nella propria mente;
28. “Usate parole dirette” al posto di espressioni complicate o perifrasi lunghe e complesse: così facendo, il testo sarà più chiaro e verrà ridotto il rischio di utilizzare termini ambigui o male interpretabili;
29. “Limitate l’uso di sigle”, riportandole per esteso la prima volta che compaiono nel testo;
30. “Controllate la leggibilità” sfruttando la propria competenza linguistica, chiedendo aiuto ad un collega o utilizzando indici di leggibilità, come l’indice Gulpease, che valutino la semplicità o la complessità del lessico e della sintassi.

Attraverso questi suggerimenti, affermano gli autori, sarà possibile non solo ottenere dei testi chiari, efficaci e semplici, ma anche eleganti. Questi, infatti, fanno riferimento ad operazioni generali quali l’individuazione del destinatario, la costruzione del testo compresa di componente grafica, l’attuazione di scelte che siano quanto più adeguate sia da un punto di vista sintattico che lessicale, e la verifica del lavoro svolto (Cortelazzo & Pellegrino, 2000).

3.3 Il Vocabolario di base della lingua italiana

Un aspetto in comune alle tappe che in Italia hanno permesso di diffondere sempre di più il concetto di semplificazione del linguaggio in ambito amministrativo e non è l'utilizzo di uno strumento fortemente consigliato: il *Vocabolario di base della lingua italiana*, pubblicato nella prima versione come appendice del libro *Guida all'uso delle parole* di Tullio De Mauro (1980: 149-183). Alla base di questa raccolta di vocaboli vi sono i dati offerti dal Lif, ovvero il *Lessico di frequenza della lingua italiana contemporanea* (1970), in particolare per quanto riguarda la frequenza con cui una parola appariva, comprese le diverse coniugazioni e declinazioni, l'uso delle parole stesse e la loro disponibilità. I dati riguardanti questo ultimo aspetto sono stati raccolti da un'indagine che ha avuto luogo tra il 1979 e il 1980 su persone con la sola licenza della scuola secondaria di primo grado (De Mauro, 2016).

La lista di parole, poi, fu suddivisa in tre categorie: il vocabolario fondamentale, il vocabolario di alto uso e il vocabolario di alta disponibilità. Il primo raccoglieva le 1.991 parole maggiormente usate nelle diverse lingue, la cui presenza costituiva circa il 90% dei testi e dei discorsi, ad esempio *amore, lavoro, pane*. Il secondo, invece, raccoglieva le altre 2.750 parole più utilizzate, ma usate comunque in misura minore rispetto alle prime, come *palo, seta, toro*. Il vocabolario di alta disponibilità, infine, teneva conto delle 2.300 parole che venivano poco utilizzate nella lingua scritta, ma molto in quella parlata, ad esempio *mensa, lacca, tuta*. Sommando le tre categorie, si ottiene un totale di 7.050 parole tra le più note per il loro uso diretto o sentito dai parlanti di italiano nell'inizio della seconda metà del Novecento (De Mauro, 2016).

Successivamente, a causa dei numerosi cambiamenti avvenuti nella società italiana a partire dagli anni Settanta fino alla prima decade del Duemila, come la diminuzione dell'analfabetismo, l'aumento degli anni di scuola obbligatori e l'incremento dei parlanti solo di italiano, De Mauro decise di aggiornare il vecchio vocabolario di base con una nuova versione. In tutto ciò, i passi avanti fatti dalla tecnologia hanno permesso di basare le ricerche recenti su un corpus molto più ampio rispetto al precedente, e di ottimizzare i tempi attraverso l'analisi automatica (De Mauro, 2016).

Il *Nuovo vocabolario di base della lingua italiana* ha introdotto, inoltre, un nuovo concetto di uso, che non risulta più essere il frutto di uno spoglio manuale, bensì

il prodotto della frequenza assoluta delle occorrenze di una parola in un campione di testi di una lingua, divisi in diverse categorie (testi scolastici, testi letterari, copioni cinematografici o teatrali, eccetera), moltiplicata per la sua dispersione, cioè per il numero di categorie di testi in cui la parola occorre. La dispersione, cioè la presenza in più categorie diverse di testi, aiuta a correggere distorsioni che potrebbero aversi guardando solo alla frequenza (<https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana>).

Qui, le parole fondamentali vengono rappresentate dal neretto tondo, come **acqua**, **bello** e **camminare**, quelle di alto uso in tondo chiaro, ad esempio “atterrare”, “benzina” e “calma”, e quelle di alta disponibilità in corsivo chiaro, come *astuto*, *bastonare* e *caffettiera*. In più, grazie al lavoro di gruppi di studentesse e studenti universitari, sono state eliminate tutte quelle parole appartenenti alla lista delle parole di alta disponibilità presenti nella prima versione del *Vocabolario di base della lingua italiana* non più di maggior uso, e sono state incluse nuove parole considerate di alta disponibilità. In questo caso, le circa 2.000 parole fondamentali rappresentano l’86% delle occorrenze, le parole ad alto uso il 6%, mentre il rimanente 8% simboleggia le parole presenti nei corpora non comprese nelle due categorie precedenti (De Mauro, 2016).

3.4 Il galateo della leggibilità

Pasquale Armocida, nel suo articolo *Il galateo della leggibilità: Come migliorare la chiarezza espositiva?* (<http://www.pavonerisorse.it/riforma/galateo.pdf>), stabilisce alcuni dei criteri che possono risultare utili a valutare la comprensibilità dei testi, oltre che riconoscere tutti quei fattori che possono creare difficoltà nella comprensione e portare una persona a rileggere più volte il testo per ricomporre il senso di quanto è stato letto (Armocida, s.d.: 8). In particolare, individua degli indicatori testuali che fungono da ostacolo alla comprensione del testo, raccogliendoli in diverse categorie.

Tra queste, vi è la categoria degli “effetti paradossali indotti dall’intenzione di voler essere chiari”, come l’inserimento all’interno del testo di una “aggiunta relativizzante”, che se da una parte vuole puntualizzare quanto detto precedentemente, dall’altra rischia di confondere maggiormente il lettore, che andrà in cerca di una ulteriore spiegazione o di ricostruire il significato della frase. Un esempio è presente nella frase: “[...] si pensa che il malato di mente non vada (salvo casi eccezionali) isolato, ma vada curato nei normali ospedali, in appositi reparti” (Armocida, s.d.: 2). In questo caso, non viene specificato quali siano i *casi eccezionali*, di conseguenza toccherà al lettore integrare queste informazioni; anche un “esempio difficile” può creare confusione nel lettore, poiché questo rappresenterebbe un elemento di disturbo che ostacola la comprensione (Armocida, s.d.: 3). Si veda il seguente testo:

Secondo un sondaggio condotto di recente in Francia, almeno un terzo della popolazione è ancora convinto che sia il sole a girare attorno alla terra, il 2 per cento non ha mai riflettuto sulla distinzione fra apparenze e realtà per ciò che riguarda il movimento del sole. L’uno per cento degli studenti universitari (facoltà scientifiche) non sa dire perché Galileo fu condannato: molti ritengono che morì sul rogo, mentre il 20 per cento afferma che finì i suoi giorni in una prigione dell’Inquisizione. Nonostante la bibliografia sterminata e le ricorrenti iniziative culturali, il significato della rivoluzione scientifica operata da Galilei è ancora in gran parte incompreso”. (Galileo Galilei, 350 anni di storia. Studi e ricerche”, a cura di Paul Poupard, Piemme, Roma).

Qui, non solo l’idea centrale è collocata alla fine del paragrafo, ma il lettore potrebbe individuare con difficoltà quale sia l’esempio correlato ad essa: gli esempi, infatti, riguardano tanto Galilei quanto le conoscenze scientifiche possedute dalla popolazione francese (Armocida, s.d.: 3); in più, una “aggiunta problematizzante” non solo non chiarisce il contenuto precedente, ma comporta l’introduzione di ulteriori problemi a livello di interpretazione, come in “Secondo me, per confrontare due civiltà bisogna conoscere molti fattori che dipendono dalle tradizioni culturali, dalle abitudini, dal sistema di valori; insomma, per definire una cultura superiore ad un’altra non basta descriverle ma occorre introdurre dei parametri valutativi” (Armocida, s.d.: 4). Nonostante l’intento dell’autore fosse quello di

ribadire il concetto espresso nella prima frase, non specifica quali siano i *parametri valutativi*, aggiungendo un nuovo elemento da interpretare che però ostacola la comprensione. In tutti e tre i casi, “il lettore, per ricostruire il significato, è chiamato a una serie di integrazioni cognitive o micro ragionamenti non esplicitati nel testo” (Armocida, s.d.: 2), per cui, nonostante l’intenzione sia quella di esprimersi nel modo più chiaro possibile, ciò che ne risulta è l’esatto contrario: maggiore confusione (Armocida, s.d.: 4).

Una seconda categoria è rappresentata dagli “ostacoli alla comprensione indotti dalla ricerca dell’eleganza stilistica” (Armocida, s.d.: 2). Per “identità ostacolata” si intende proprio la “preoccupazione di scrivere testi eleganti stilisticamente”, anche a costo di utilizzare rimandi anaforici che creano ambiguità e difficoltà nell’interpretare quale possa essere la parola o l’espressione precedenti e nel collegare tra loro le diverse parti del testo. In questo caso, si parla di “identità ostacolata semplice”, come in “Da un anno passa le serate davanti al computer. Sembra impazzito per questa macchina” (Armocida, s.d.: 4-5), in cui l’unico scopo dell’espressione *questa macchina* è quella di evitare la ripetizione di *computer*. Nell’“identità ostacolata complessa”, invece, i rinvii anaforici “rimandano a parti del testo non spiegate, che implicano conoscenze che si suppone siano in possesso del lettore”, per cui le informazioni implicite non permettono un’immediata identificazione dei contenuti del testo (Armocida, s.d.: 5-6). Nell’esempio

L’America però non può essere lasciata da sola ma deve essere aiutata dagli Stati alleati come avevano fatto gli americani durante la seconda guerra mondiale. Solo in questo modo sarà possibile uscire dalla grave crisi internazionale creata dall’attentato terroristico dell’11 settembre 2001,

non viene specificato cosa è stato fatto dagli americani durante la seconda guerra mondiale, per cui l’assenza di questa informazione è di ostacolo alla comprensione del lettore. Di conseguenza, lo “scrivere bene è in contrasto con lo scrivere chiaro” (Armocida, s.d.: 2).

Infine, fanno parte della terza categoria tutti quegli “errori nei nessi tra i diversi contenuti informativi” (Armocida, s.d.: 2). Un “nesso mal segnalato”, infatti, crea un’incongruenza a livello logico, per cui il lettore non trova una proposizione da mettere in relazione con il nesso

in modo esplicito. Questo può accadere sia quando la scelta di quale connettivo inserire nel testo ricade sul nesso sbagliato, sia quando le informazioni che sarebbero funzionali a rendere coerente e chiaro il senso del contenuto non vengono incluse all'interno del testo. In "Subito dopo la perdita del padre, Rosso Malpelo non si recò per qualche giorno a lavorare nella cava. Poi, però, decide di ritornarvi. Un giorno mandarono un ragazzo nuovo, che lui chiamava Ranocchio", si può notare un salto logico. Il *però*, infatti, sembra faccia riferimento al motivo per cui Malpelo ha scelto di tornare alla cava, ma ciò non viene comunque esplicitato dal testo (s.d.: 6). Inoltre, in presenza di un "nesso distanziato", manca un riferimento linguistico o sintattico nel testo che metta in luce quale dovrebbe essere il collegamento logico tra due informazioni. Ad esempio, in "I miei genitori non mi lasciano mai uscire di sera e, per questo, non sono potuto andare al concerto di hip-hop al quale tenevo molto. Credo che non potrò mai perdonarlo ai miei, benché abbia ormai quindici anni" (Armocida, s.d.: 7), nonostante il connettivo *benché* sia logicamente collegato alla prima affermazione, in realtà sembra riferirsi alla frase in cui è inserito.

Per evitare che la comprensione possa essere ostacolata, quindi, è importante che le connessioni tra le informazioni contenute nel testo siano segnalate in modo chiaro, utilizzando i connettivi sintattici più adatti; questi devono poi mettere in collegamento i significati che vengono espressi direttamente dalle frasi che li precedono e li seguono, oltre che riferirsi a informazioni limitrofe, così da sollevare il lettore dal ricercare i referenti nel testo precedente (Armocida, s.d.: 8).

3.5 Scrivere chiaro

Scrivere chiaro rappresenta una guida elaborata dalla Commissione europea (2011) che raccoglie 10 suggerimenti utili alla scrittura di testi chiari, indipendentemente dal fatto che si utilizzi la propria lingua madre o una delle lingue ufficiali di lavoro della Commissione stessa.

I principi alla base di quanto contenuto all'interno della guida sono la possibilità di un'interazione efficace, la riduzione di tutti gli elementi che potrebbero rivelarsi inutili e l'instaurazione di un clima costruttivo. Tutto ciò è riassumibile nei seguenti punti, che riprendono molte delle considerazioni fatte in precedenza sulla semplificazione del testo:

1. “Chiaritevi le idee prima di cominciare a scrivere”, stabilendo chi sono i destinatari, quali sono gli obiettivi e che punti essenziali trattare nel documento (Commissione europea, 2011: 3);
2. “Pensate a chi legge”: è essenziale scegliere uno stile a metà tra l’informale e il familiare, cercando di anticipare le possibili domande che potrebbero nascere nel lettore e di mantenere vivo il suo interesse (Commissione europea, 2011: 4);
3. “Curate la struttura del documento”, dando la giusta importanza al sommario, all’introduzione e alla conclusione, e inserendo intestazioni, sottotitoli esplicativi, icone o grafici per chiarirne il contenuto (Commissione europea, 2011: 5);
4. “Siate semplici e brevi”, utilizzando parole comuni ed evitando ripetizioni, ridondanze e ambiguità (Commissione europea, 2011: 6-7);
5. “Siate coerenti e curate la logica delle frasi”: le informazioni più importanti vanno messe in risalto (Commissione europea, 2011: 7);
6. “Eliminate i sostantivi inutili”, rendendo il discorso più scorrevole attraverso l’uso dei verbi, più diretti e meno astratti (Commissione europea, 2011: 8);
7. “Siate concreti” e scegliete formulazioni esplicite (Commissione europea, 2011: 9);
8. “Preferite la forma attiva dei verbi” ed accertatevi che il soggetto sia sempre espresso in modo chiaro (Commissione europea, 2011: 10);
9. “Fate attenzione ai falsi amici, alle espressioni gergali e alle abbreviazioni” e prevedete una eventuale spiegazione dei termini o delle sigle poco familiari (Commissione europea, 2011: 11-12-13);
10. “Rivedete e controllate”, chiedendo un consiglio anche a colleghi che non sono del settore e ascoltando i loro suggerimenti (Commissione europea, 2011: 14-15).

3.6 Gli indici di leggibilità

Il Natural Language Processing (NLP) è

un’area di ricerca e di applicazione il cui obiettivo è quello di indagare il modo in cui i computer possono essere utilizzati per capire e manipolare il linguaggio naturale, parlato

o scritto che sia, e acquisire conoscenze su come gli esseri umani comprendono e usano la propria lingua, così da poter sviluppare “tecniche e strumenti che permettano a loro volta ai sistemi informatici di capire e manipolare le lingue per il completamento di un compito richiesto” (Chowdhury, 2003: 1).

Dall'unione di diverse discipline, come le scienze informatiche e dell'informazione, la linguistica e la psicologia, per citarne alcune, è stato possibile applicare i principi dell'NPL allo studio di molti campi, ad esempio la traduzione automatica, l'intelligenza artificiale, l'elaborazione e il riassunto di testi nella lingua naturale (Chowdhury, 2003: 1). Oltre a questi, due questioni particolarmente indagate sono state l'Automatic Readability Assessment (ARA) e l'Automatic Text Simplification (ATS). La prima, si riferisce alla leggibilità di un testo, definita come “la somma di tutti gli elementi all'interno del materiale testuale che influenzano la comprensione del lettore, la velocità di lettura e il livello di interesse per il materiale” (Collins-Thompson, 2014: 1), ed è l'oggetto di una ricerca che ha avuto inizio circa 90 anni fa (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 73). La seconda, invece, riguarda la semplificazione del testo, ovvero quel “processo che ha lo scopo di ridurre la complessità linguistica del testo, mantenendo comunque le informazioni e il significato originali” (Siddharthan, 2014: 259). Questa, in sintesi, può essere interpretata come un compito di traduzione monolingue in cui la lingua d'origine deve essere tradotta in una versione semplificata della stessa lingua (Siddharthan, 2014: 277-278).

La possibilità di valutare in modo automatico la leggibilità di un testo permetterebbe un lavoro sulla consapevolezza di quanto alcune delle informazioni più utili e vitali possano essere poco accessibili. Tra queste, possono essere citati quei materiali didattici, online o all'interno dei libri di testo, che non sempre sono alla portata degli studenti, oppure le informazioni mediche spesso poco comprensibili al pubblico o al paziente, come nel caso dei foglietti illustrativi, o, infine, le istruzioni per l'uso, la documentazione amministrativa e i siti web che rendono poco accessibili le informazioni relative ai vari servizi (Collins-Thompson, 2014: 3-4).

Le prime formule sulla leggibilità hanno avuto origine all'inizio degli anni Venti (Milani, Senaldi, Lebani & Lenci, 2022: 2), e si basavano su due fattori principali: la familiarità con le

unità semantiche, come le parole e le frasi, e la complessità della sintassi. Gli elementi semantici e sintattici venivano ricavati attraverso variabili come, rispettivamente, il numero di sillabe all'interno di una parola o la difficoltà dei vocaboli, e la lunghezza della frase in parole o la sua struttura sintattica (Collins-Thompson, 2014: 4-5).

Tuttavia, anche se queste formule risultavano facilmente calcolabili ed erano ampiamente disponibili, presentavano comunque dei forti limiti, quali l'inaffidabilità in caso di testi composti da meno di 300 parole e il fatto di essere basati su caratteristiche superficiali del testo. Infatti, la coesione, l'ambiguità sintattica, l'organizzazione retorica e la densità proposizionale sono tutti fattori che, invece, vanno in profondità a livello di elaborazione del testo e, esattamente come le attitudini cognitive, le abilità linguistiche e le conoscenze pregresse, non possono essere ignorate. Da qui, si è cominciata una ricerca incentrata sulla creazione di algoritmi di valutazione della leggibilità che fossero più affidabili e flessibili, partendo dalle limitazioni viste precedentemente e unendo i progressi ottenuti dalle nuove tecniche di apprendimento automatico e dalla linguistica computazionale all'aumento dei dati disponibili ricavati dai vari corpora (Collins-Thompson, 2014: 6).

In particolare, sono state indagate delle caratteristiche del testo appartenenti a diversi livelli di descrizione linguistica e che potrebbero rappresentare i nodi più complessi: i tratti lessico-semantici, morfologici, sintattici e organizzativi, che sono soliti influenzare la leggibilità.

Le caratteristiche lessico-semantiche si basano sulla difficoltà, sulla non familiarità, sull'ambiguità dei vocaboli presenti all'interno del testo e su quale sia la loro frequenza nell'uso quotidiano, calcolata tramite la frequenza relativa di una determinata parola all'interno di un ampio corpus rappresentativo, o attraverso la sua presenza o meno in una lista di parole di riferimento (Collins-Thompson, 2014: 9).

Anche la morfologia flessiva e derivazionale può influire sulla valutazione della leggibilità, specie quando la scelta di particelle come suffissi e prefissi di diversa natura comporta un cambiamento nel significato della parola (Collins-Thompson, 2014: 10).

A livello di sintassi, invece, viene effettuata una analisi che tenga conto delle diverse difficoltà da un punto di vista sintattico, ottenendo una media della lunghezza della frase in parole, oppure tenendo conto della quantità in media di sintagmi nominali, verbali o di subordinate in ogni frase (Collins-Thompson, 2014: 36).

Sono stati, poi, oggetto di indagine quei fattori legati alle dipendenze ed alle relazioni presenti tra i vari elementi all'interno del discorso. Ad esempio, la coesione è rappresentata dal concetto che "l'interpretazione di un elemento in un testo può dipendere da un altro", mentre la coerenza "riflette l'ordine logico degli argomenti, delle idee e della struttura organizzativa sistematica" del testo (Collins-Thompson, 2014: 11). Partendo da questi presupposti, le più recenti misure automatizzate di valutazione della leggibilità hanno implementato questi aspetti, non inclusi nelle misure tradizionali. In particolare, sono state introdotte variabili come la continuità di un argomento da una frase all'altra, la densità di idee presenti nel testo, la sua composizione e, infine, l'argomentazione logica. Ancora più nello specifico, viene tenuto conto dell'uso di connettivi o elementi di coesione simili che abbiano lo scopo di rendere chiare non solo le relazioni tra gli argomenti del testo, ma anche la transizione da un argomento all'altro (Collins-Thompson, 2014: 11).

Infine, la semantica di livello superiore fa riferimento alla conoscenza del mondo necessaria alla piena comprensione del testo, come anche all'uso di accezioni inconsuete, espressioni idiomatiche o connotazioni sottili, mentre la pragmatica tiene conto di tutti quegli aspetti contestuali o soggettivi del linguaggio che possono essere influenzati dal genere testuale, come il sarcasmo (Collins-Thompson, 2014: 8).

Successivamente, queste caratteristiche vengono analizzate per ottenere una misura di leggibilità che tenga conto delle diverse variabili precedentemente descritte e produca un valore di output numerico in termini di gradi di difficoltà (Collins-Thompson, 2014: 12), portando ad una maggiore accuratezza nel risultato rispetto alle formule di leggibilità più tradizionali (Collins-Thompson, 2014: 13).

Ciò che differenzia un buon lettore da un cattivo lettore è il diverso livello di processamento delle parole. Il primo, infatti, ha buone capacità di decodifica e processamento delle informazioni, il secondo, invece, non riesce a mantenere nella memoria di lavoro un numero troppo grande di informazioni durante la codifica e il processamento sintattico (Siddharthan, 2014: 260-261). Vari studi hanno dimostrato che la sostituzione di parole complesse con parole più comuni, la suddivisione di frasi troppo lunghe in frasi più brevi, l'esplicitazione delle relazioni all'interno del discorso, l'evitare il posizionamento delle subordinate avverbiali all'inizio della frase, nonché il rispetto dell'ordine causa-effetto nella

presentazione delle informazioni sono strategie di semplificazione del testo utili al miglioramento nella comprensione in lettura del cattivo lettore (Siddharthan, 2014: 262).

Nel corso del tempo i sistemi di semplificazione del testo si sono focalizzati principalmente su quattro aspetti della lingua: le frasi relative, le apposizioni, la coordinazione e la subordinazione. I primi studi sull'ATS hanno avuto come obiettivi l'estrazione di regole di semplificazione del testo e l'analisi di tutte quelle questioni legate alla semplificazione non solo lessicali e sintattiche, ma anche riguardanti la coerenza testuale (Siddharthan, 2014: 269). In particolare, si è giunti alla creazione di sistemi che includessero modifiche del testo che permettessero di soddisfare i criteri di lunghezza della frase e di leggibilità vera e propria del contenuto, come anche operazioni che dividessero le proposizioni che compongono la frase, siano esse coordinate o subordinate, includendo in questa fase anche la duplicazione dei sintagmi nominali, o eliminando o spostando le proposizioni al fine di rendere il testo più semplice e breve (Siddharthan, 2014: 272-273). Non solo, altri aspetti individuati legati alla semplificazioni sono stati la trasformazione della voce passiva del verbo in attiva, la sostituzione dei pronomi con il loro antecedente, prestando sempre attenzione alla coerenza del testo e alle sue implicazioni (Siddharthan, 2014: 274-275). D'altra parte, i sistemi contemporanei si sono concentrati maggiormente sulla lunghezza della frase, che deve essere breve e riassumere il contenuto principale. A questo scopo, sono state messe in atto operazioni che cancellano le parole, le proposizioni, i modificatori e gli aggiunti che non sono essenziali al testo, andando a perfezionare le caratteristiche del testo piuttosto che quelle relative alle singole frasi (Siddharthan, 2014: 278). Inoltre, i termini e i marcatori del discorso vengono sostituiti da parole più semplici e frequenti, e vengono mantenuti alcuni dei principi stabiliti dai primi sistemi di semplificazione, come la divisione o inversione delle proposizioni all'interno della frase e il cambio della voce passiva in attiva (Siddharthan, 2014: 280). Oltre alle apposizioni, alle frasi relative, alla coordinazione e alla subordinazione, viene tenuto conto anche delle frasi che esprimono causalità e che contengono citazioni, prevedendo una loro eventuale modifica o riformulazione (Siddharthan, 2014: 281).

Ad oggi, quindi, gli elementi su cui si basano i sistemi di semplificazione sono riassumibili nella trasformazione delle regole che includono gli aspetti morfologici, modifiche alla frase come l'eliminazione, il riposizionamento o la sostituzione di tutto quello che rende più difficile la

comprensione di un testo, la divisione della frase e l'uso quanto più corretto possibile della voce del verbo (Siddharthan, 2014: 281). La semplificazione, poi, non avviene solo a livello sintattico, ma anche a livello lessicale, integrando nel testo eventuali spiegazioni ai termini più complessi, riprendendole, ad esempio, dalle definizioni presenti nei dizionari o simili, o sostituendoli con sinonimi più semplici (Siddharthan, 2014: 282).

Un lavoro di semplificazione non è stato preso in considerazione e non si sta attuando solo in Italia. Infatti, alcuni dei principi di base precedentemente visti, come la divisione delle frasi e la sostituzione dei vocaboli più difficili sono stati applicati anche a lingue come il basco, il bulgaro, il danese, l'olandese, l'inglese, il francese, il coreano, il giapponese, il portoghese, lo spagnolo e lo svedese (Siddharthan, 2014: 284).

In sintesi, sebbene esistano diversi sistemi per semplificare un testo e non ci sia nemmeno consenso su come valutarli (Siddharthan, 2014: 285), è chiaro che una ricerca da questo punto di vista sia fondamentale per garantire l'accesso ai contenuti scritti a tutti, indipendentemente dalle condizioni fisiche, intellettive, cognitive e sensoriali.

La società di oggi è ampiamente basata sulle informazioni, alle quali tutti dovrebbero poter avere accesso. Un lavoro sulla lingua che vada incontro alle esigenze di ogni membro della società, compresi coloro che presentano difficoltà nella lettura a causa di un basso grado di istruzione, di una lingua che non è quella di origine o di disabilità legate al linguaggio o alla comunicazione, sta diventando oggetto di un sempre maggiore interesse. Infatti, non vengono presi in esame solo i testi amministrativi o governativi, ma anche le informazioni relative alla salute e presenti nei siti web (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 73).

Alcune delle applicazioni della semplificazione del testo hanno riguardato la tecnologia assistiva, come l'utilizzo di sistemi che permettono ai bambini un accesso semplificato ai testi, che prevedono la possibilità di inserire sottotitoli nei programmi televisivi per gli spettatori sordi, che semplificano i documenti sul web per chiunque necessiti delle relative informazioni, e che rendono facilmente accessibili i testi medici tramite l'uso di una terminologia semplificata. Di questo, ne possono beneficiare anche le popolazioni con afasia, dislessia e autismo (Siddharthan, 2014: 287). Altre implicazioni, invece, sono legate a compiti in cui è previsto di riassumere diversi contenuti in un unico documento, per cui una semplificazione sintattica viene vista come un modo per abbreviare le frasi e per eliminare le informazioni

secondarie. Per esempio, la presenza di un solo verbo finito permette di rappresentare un fatto alla volta all'interno della frase, rendendo più semplice l'estrazione delle informazioni (Siddharthan, 2014: 287).

Se, quindi, è l'interazione tra il lettore con il suo background, la modalità di lettura e il testo stesso a determinare la comprensione di quest'ultimo, è chiaro come gli algoritmi di ARA e ATS dovrebbero tenere conto tanto delle caratteristiche linguistiche tipiche di un genere testuale, quanto dei bisogni specifici del pubblico di riferimento (Miliani, Senaldi, Lebani & Lenci, 2022: 1-2). A questo proposito, lo studio che Miliani, Senaldi, Lebani e Lenci (2022: 1) hanno condotto sulla comprensione di testi amministrativi italiani da parte di un gruppo di apprendenti l'italiano come seconda lingua, un gruppo di parlanti nativi dell'italiano più anziani e un gruppo di controllo di parlanti nativi dell'italiano, ha messo in luce come il background dei partecipanti giochi un ruolo fondamentale. In particolare, si è visto quanto la competenza digitale incida in chi sta apprendendo l'italiano come seconda lingua, poiché chi utilizza lo smartphone soprattutto per leggere e scrivere si è trovato in vantaggio nel test di comprensione svolto ed ha ottenuto i risultati migliori. Allo stesso modo, anche la familiarità con l'ambito amministrativo è stata evidenziata come una componente importante: ciò che ha creato maggiori difficoltà, infatti, sono state le frasi troppo lunghe e che presentavano una struttura sintattica complessa, verbi composti o non all'indicativo e un basso numero di nomi comuni (Miliani, Senaldi, Lebani & Lenci, 2022: 12-13), tutte caratteristiche tipiche del linguaggio burocratico.

Allo scopo, quindi, di valutare il grado di leggibilità di un testo sono stati creati, tra i tanti, gli indici di Gulpease e READ-IT.

3.6.1 Indice Gulpease

L'indice di leggibilità Gulpease nasce dal lavoro del gruppo GULP (Gruppo Universitario Linguistico Pedagogico) presso la Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università la Sapienza di Roma e coordinato da Tullio De Mauro. L'idea alla base era quella di creare una formula di leggibilità che fosse basata sulle caratteristiche dell'italiano (Vena, 2022: 478).

L'obiettivo dell'indice Gulpease è verificare quale sia “la reale leggibilità o gradazione di comprensione di un corpus di testi in diversi tipi di lettori”, calcolando il numero di lettere per parola e il numero di parole per frase (Vena, 2022: 478).

L'analisi restituisce dei valori compresi da 0 a 100, dove 0 rappresenta il punto di minima leggibilità, e 100 il punto di massima leggibilità: maggiore è il valore ottenuto, quindi, più facile sarà la comprensione del testo, come è possibile vedere in Figura 2 (<https://www.andreapacchiarotti.it/archivio/gulpease-indice.html#:~:text=Il%20test%20di%20Gulpease%20valuta,compreso%20tra%2080%20e%2089.>):

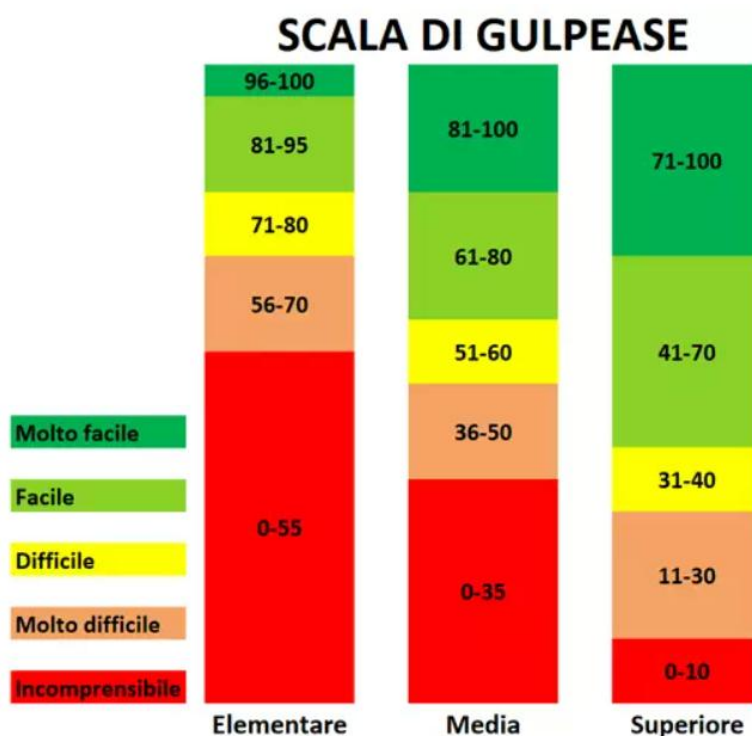


Figura 2. Scala di Gulpease con riferimento ai livelli di difficoltà di lettura di un testo adattati ai diversi gradi di scolarizzazione (<https://www.andreapacchiarotti.it/archivio/gulpease-indice.html>).

Di conseguenza, le soglie di leggibilità possono variare sulla base del livello delle abilità di lettura scolastica: un lettore che presenta un'istruzione elementare troverà facilmente leggibili i testi che hanno un indice superiore a 80, un lettore, invece, con un'istruzione media non avrà difficoltà con un indice superiore a 60, e un lettore con un'istruzione superiore, infine, leggerà con facilità i testi con un indice superiore a 40 (Vena, 2022: 479).

3.6.2 Indice READ-IT

All'origine di questo indice di leggibilità ci sono due fattori: il primo è l'obiettivo della semplificazione dei testi, il secondo, invece, riguarda la scelta di una popolazione di riferimento caratterizzata da scarse competenze per quanto riguarda il grado di istruzione e/o da disturbi cognitivi di lieve entità (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 75).

Seguendo l'esempio degli approcci precedenti, la valutazione sulla leggibilità di un testo è stata considerata come un compito di classificazione in chiave binaria: a partire dai corpora disponibili sulla lingua italiana e dall'identificazione della popolazione target, i testi venivano distinti in "facilmente leggibili" o "difficilmente leggibili". La lingua di riferimento è l'italiano, la quale ha influenzato, insieme all'obiettivo della ricerca e al pubblico previsto, la selezione dei criteri lessicali e sintattici. Tra quelle selezionate, sono state incluse le caratteristiche sintattiche comunque orientate alla semplificazione, così da fare coincidere la fase di valutazione della leggibilità con il processo di semplificazione del testo (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 75).

Una novità introdotta da questo metodo è quella di considerare come oggetti testuali non solo i documenti, ma anche le frasi: in questo modo, è possibile rendere la valutazione di leggibilità attendibile sia nell'intero documento, come nei metodi precedentemente sviluppati, sia nei testi brevi e nelle frasi singole (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 75). Il materiale su cui è stato possibile testare l'approccio dell'individuazione automatica della leggibilità di un testo deriva da due corpora: da una parte, il quotidiano *La Repubblica*, e, dall'altra, *Due Parole*, un giornale appositamente scritto per un pubblico con un basso livello di istruzione e per chi ha disabilità intellettive di lieve entità (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 78).

Quanto ideato è stato realizzato tramite la creazione del prototipo di un software chiamato READ-IT. Questo opera su testi analizzati da un punto di vista sintattico e attribuisce un punteggio che quantifica la sua leggibilità relativamente ad ogni materiale oggetto di lettura preso in considerazione, sia esso un documento o una frase. READ-IT, inoltre, tiene conto di quattro categorie: una che raccoglie le caratteristiche del testo originale, una che contiene le caratteristiche lessicali, una per le caratteristiche morfo-sintattiche e l'ultima per le caratteristiche sintattiche (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 76).

Le caratteristiche del testo originale includono la lunghezza della frase e la lunghezza della parola: la prima viene calcolata facendo la media del numero di parole contenute in ogni frase, la seconda, invece, attraverso la media del numero di caratteri presenti in ogni parola.

Per quanto riguarda il lessico, si tiene conto della composizione interna del vocabolario del testo. Anche qui, come negli esempi precedentemente visti di semplificazione del testo, è stato preso come riferimento il *Vocabolario di base della lingua italiana* di De Mauro (2000). Successivamente, vengono calcolate da una parte la percentuale delle singole parole presenti sulla lista del *Vocabolario di base*, e dall'altra la distribuzione interna di queste parole all'interno delle categorie delle parole fondamentali, delle parole di alto uso e delle parole di alta disponibilità. Inoltre, viene tenuto conto anche del rapporto che intercorre tra type e token (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 76-77), vale a dire "il valore percentuale che indica la varietà di parole diverse contenute in un testo. Più alto è il valore percentuale maggiore è la varietà del vocabolario usato in un testo". Il rapporto type-token, quindi "è calcolato dividendo il numero delle parole diverse usate in un testo (types) per il numero delle parole complessive di quel testo (tokens) moltiplicato per 100" (<https://www.corpusitaliano.it/it/help/readability.html>).

A livello morfo-sintattico, poi, si calcola quale sia la probabilità che una singola parola possa apparire all'interno del testo, indipendentemente dal contesto, la densità lessicale in termini di rapporto tra parole contenuto, ovvero verbi, nomi, aggettivi e avverbi rispetto al numero totale delle parole nel testo, e la distribuzione dei verbi sulla base del loro modo verbale (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 77).

Per quanto riguarda le caratteristiche strettamente sintattiche, le variabili considerate sono il verificarsi di diverse dipendenze sintattiche indipendentemente dalle condizioni precedenti; la complessità sintattica della frase, compresa la presenza di subordinate, la loro distribuzione e il loro ordine rispetto alle frasi principali; tutto ciò che caratterizza il comportamento dei predicati verbali; i collegamenti che intercorrono a livello di dipendenza della frase in termini di parole che si frappongono tra la testa sintattica, cioè l'elemento principale della frase, e l'elemento dipendente (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 77-78).

A seguito di una fase di sperimentazione in cui sono state analizzate e incrociate le principali caratteristiche precedentemente descritte, è emerso che, per valutare la leggibilità dei

documenti, una combinazione degli aspetti originali e lessicali del testo risulta essere attendibile, soprattutto se con loro vengono presi in considerazione anche quelli morfo-sintattici. A livello di frase, invece, indagare sulle caratteristiche morfo-sintattiche e sintattiche porta a risultati più attendibili e precisi rispetto a quanto emerso dall'analisi dei documenti (Dell'Orletta, Montemagni & Venturi, 2011: 80).

In sintesi, READ-IT rappresenta un nuovo approccio alla valutazione della leggibilità in una prospettiva che tiene conto anche della semplificazione del testo a partire dalle esigenze di persone con un basso grado di scolarizzazione e lievi disabilità cognitive. READ-IT, poi, è stato il primo strumento di questo tipo ad essere adattato all'italiano e ad offrire un valore riguardo la leggibilità non solo a livello di documento, ma anche di frase, combinando le diverse caratteristiche del testo.

I risultati ottenuti dall'analisi del testo selezionato vengono poi restituiti sotto forma di scheda, come nell'esempio riportato in Figura 3:






Testo da analizzare	Suddivisione in frasi	Suddivisione in token	Parti del discorso	Annotazione	Analisi globale della leggibilità	Proiezione della leggibilità sul testo
Indice di leggibilità		livello di difficoltà				
READ-IT Base		73,5%				
READ-IT Lessicale		50,0%				
READ-IT Sintattico		2,2%				
READ-IT Globale		26,2%				
Indice di leggibilità		livello di semplicità				
GULPEASE		49,9				
[+] [-] Caratteristiche estratte dal testo						
[+] Profilo di base						
[+] Profilo lessicale						
[+] Profilo sintattico						

Figura 3. Composizione della scheda di valutazione globale della leggibilità del documento (ItaliaNLP Lab, 2016).

Come si può notare, oltre alla valutazione della leggibilità effettuata sul documento preso in esame, basata su indici di leggibilità diversi come i READ-IT Base, Lessicale, Sintattico, Globale e l'indice di Gulpease, viene presentata anche un'analisi del profilo linguistico del testo. In particolare, il modello di analisi READ-IT Base raccoglie in sé le informazioni riguardanti la

lunghezza della frase e la lunghezza delle parole, ovvero le caratteristiche tipiche dei sistemi tradizionali. Il secondo modello, il READ-IT Lessicale, ha come oggetto di analisi ciò che caratterizza il testo da un punto di vista lessicale, ovvero la composizione del vocabolario e la sua ricchezza. Il READ-IT Sintattico, invece, si focalizza sulla combinazione di tratti grammaticali, come quelli morfo-sintattici e sintattici, in linea con i rispettivi livelli di analisi linguistica. Infine, il READ-IT Globale valuta la complessità di tratti di varia natura, siano essi appartenenti al modello READ-IT Base, a quello lessicale e a quello sintattico.

La percentuale a fianco dei diversi indici, rappresentata dalla barra che varia dal colore rosso al colore verde, indica quale sia il livello di difficoltà del testo e, quindi, quale sarà la probabilità che quest'ultimo appartenga alla categoria dei testi di difficile (rosso) o facile (verde) lettura (ItaliaNLP Lab, 2016: 4).

3.7 Critiche sul linguaggio semplificato

I vantaggi della semplificazione del testo sono stati verificati su più di una popolazione. A livello scolastico, alcuni studenti hanno visto un miglioramento nelle abilità di comprensione relative alla lettura. Le modifiche al testo, in questo caso, hanno permesso di rendere la lingua più accessibile, il contesto più trasparente e i contenuti più espliciti (Siddharthan, 2014: 261).

Nel processo di acquisizione di una seconda lingua, invece, presentare degli stimoli semplificati, ma comunque leggermente oltre il livello linguistico dell'apprendente, permette di migliorare la comprensione della lettura. Tuttavia, è in corso un dibattito sull'utilità o meno della semplificazione del linguaggio da questo punto di vista. Il pensiero, infatti, è quello che un apprendimento di questo tipo non permetterebbe di imparare le forme naturali della lingua appresa, o rallenterebbe la sua acquisizione a causa della mancata esperienza degli elementi linguistici che sarebbe fondamentale conoscere. Di conseguenza, alcuni autori sono più favorevoli ad una elaborazione del testo, piuttosto che semplificare tanto il lessico quanto la sintassi (Siddharthan, 2014: 265): in questo modo sarebbe possibile ottenere un miglioramento della comprensione anche senza privare i discenti degli stimoli necessari allo sviluppo della lingua (Siddharthan, 2014: 266).

Diversamente, la scarsità o la mancanza di stimoli ed esperienze linguistici è ciò che caratterizza la sordità. Se questa si verifica sin dai primi anni di età, impedisce al bambino il pieno sviluppo delle abilità sia cognitive che linguistiche, causando difficoltà nella costruzione di un significato che possa avere quanto meno plausibilmente senso. Inoltre, come detto nel Capitolo 2, la comprensione della frase si complica ulteriormente se sintatticamente complessa. I ragazzi sordi, infatti, a 18 anni continuano ad avere difficoltà con le frasi relative e le subordinate, anche se le competenze, più scarse a 10 anni, nella comprensione della coordinazione, della pronominalizzazione e della voce passiva del verbo migliorano una volta raggiunta la maggiore età. È stato dimostrato, poi, che per i bambini sordi può essere difficile padroneggiare pienamente la conoscenza del loro vocabolario fino al raggiungimento di una competenza sintattica adeguata (Siddharthan, 2014: 266). Di conseguenza, un lavoro di semplificazione sintattica permetterebbe ai sordi di ottenere un miglioramento sia a livello sintattico che, indirettamente, a livello lessicale (Siddharthan, 2014: 268).

Ostacoli simili si riscontrano anche nella popolazione con dislessia, caratterizzata soprattutto da difficoltà nell'ortografia, nel riconoscimento delle parole, nello spelling e nella decodifica. In particolare, lo scoglio principale è rappresentato dalla lettura di parole lunghe o poco frequenti, oltrepassabile facilmente attraverso la scelta di parole più frequenti e più brevi (Siddharthan, 2014: 267).

Tuttavia, se da una parte sono molti i contesti e le popolazioni che possono beneficiare dalla semplificazione del testo, dall'altra c'è il timore che questa possa impedire di accedere alle forme naturali del linguaggio, come accennato poco fa, portando ad acquisire la lingua in modo falsato dalla realtà (Siddharthan, 2014: 268). Inoltre, una semplificazione eccessiva delle relazioni logiche, dei concetti e del lessico può risultare essere del tutto inefficace, rendendo il testo troppo generico, superficiale e non sufficientemente preciso (Borghi, 2018: 381). Borghi (2018) ha, infatti, dimostrato come la scelta migliore per permettere l'accesso alla lingua in modo efficace a studenti stranieri che avevano lo scopo di imparare l'italiano non era tanto quella basata su testi eccessivamente semplificati e/o rielaborati (Borghi, 2018: 380), quanto quella incentrata sull'inserimento di glosse esplicative che, nonostante rendessero il testo più lungo, permettessero di chiarire i passaggi e i termini più complessi, senza prevedere modifiche nella maggior parte del testo originale (Borghi, 2018: 375).

Capitolo 4

UN ESEMPIO DI SEMPLIFICAZIONE DEL TESTO

In questo capitolo verrà presentato un esempio di semplificazione di un testo. Verrà preso in esame il piano di marketing dell'agenzia immobiliare RE/MAX, presso cui l'autrice della tesi ha svolto il tirocinio universitario. Ogni passaggio contenuto all'interno di questo piano verrà valutato secondo l'indice Gulpease (https://farfalla-project.org/readability_static/), in modo da ottenere il grado di facilità o difficoltà di lettura dei contenuti, e, dopo un'analisi dei possibili punti critici del testo, verrà presentata una versione semplificata ottenuta grazie all'applicazione dei criteri trattati nel Capitolo 3. Prima di ciò, verrà brevemente raccontata la storia di RE/MAX, a partire dalle sue origini e quali sono i valori che la caratterizzano.

4.1 La nascita di RE/MAX

RE/MAX è stata fondata a Denver, negli Stati Uniti, nel 1973 da Dave Liniger (<https://www.remax.ch/it/remax/storia>). Il modello che ha caratterizzato il lavoro all'interno di RE/MAX è quello del Desk Sharing (modello di condivisione della scrivania), caratterizzato dalla condivisione dello stesso spazio tra più persone e in momenti diversi (<https://www.workitect.it/desk-sharing-come-implementarlo-in-azienda/>). L'idea, quindi, era quella di dare la possibilità ad agenti immobiliari autonomi di condividere i costi relativi ad un unico ufficio. In questo modo l'intermediazione immobiliare poteva essere massimizzata per tutte le parti coinvolte, e gli agenti immobiliari avevano l'opportunità di costruire la loro attività. Ciò che riassumeva chiaramente la mentalità RE/MAX era il principio di successo "Tutti vincono", che verteva su uno spirito di imprenditorialità e cooperazione: solo nel 1978 gli Stati Uniti contavano più di 1000 aziende partner RE/MAX indipendenti (<https://www.remax.ch/it/remax/storia>). Successivamente, tra il 1994 e il 1995 RE/MAX è arrivata anche in Europa, con l'apertura dei primi uffici in Spagna e in Italia (<https://www.remax.eu/en/history>), seguite dalla Germania nel 1997 e dalla Svizzera nel 2000. Ad oggi si tratta di un marchio riconosciuto a livello mondiale, presente in più di 100

paesi del mondo con un totale di oltre 140.000 agenti immobiliari imprenditoriali (<https://www.remax.ch/it/remax/storia>).

I valori che ancora caratterizzano RE/MAX sono la fiducia, la qualità e la collaborazione, perché “Il successo del singolo contribuisce a guidare il successo di tutti gli altri” (<https://www.remax.it/perche-noi/la-vision-re-max>). Gli operatori RE/MAX, infatti, rispettano un Codice di Etica comportamentale che prevede il riconoscimento dell’integrità, la trasparenza e il rispetto degli standard professionali. Non solo viene garantita una certa professionalità ai clienti, ma viene data attenzione anche alla formazione degli agenti, che vengono dotati di tutti quegli strumenti utili a lavorare nel migliore dei modi. Ciò in cui crede RE/MAX, appunto, è che “Le persone sono la nostra forza e il nostro valore più grande” (<https://www.remax.it/perche-noi/la-vision-re-max>).

4.2 Il piano di marketing RE/MAX

Il piano di marketing è un documento di pianificazione che contiene all’interno le strategie e le azioni operative che l’agenzia immobiliare RE/MAX mette in campo per raggiungere gli obiettivi stabiliti con il cliente. In particolare, presenta alcuni dati riguardanti il numero delle agenzie e degli agenti RE/MAX sparsi nelle varie nazioni del mondo e mette in risalto il metodo con cui i consulenti RE/MAX lavorano per garantire una maggiore professionalità e il miglior risultato al cliente. Riporta, poi, altri dati che spiegano perché RE/MAX sia uno dei marchi del settore immobiliare più forti e resistenti sul mercato. Ancora, il piano di marketing contiene tutti gli strumenti che RE/MAX possiede sia in fase di valutazione di un immobile, sia per quanto riguarda la sua pubblicizzazione, andando a concludere con le 5 mosse attraverso le quali è possibile vendere in modo semplice il proprio immobile.

4.3 L'IMMOBILIARE #1 AL MONDO DA OLTRE 40 ANNI

Il primo testo che verrà preso in analisi mette in luce la diffusione che RE/MAX ha avuto in tutto il mondo, riportando dati riguardo il numero di agenti, di agenzie e di immobili presenti in Italia, in Europa e nel mondo.

4.3.1 Versione originale

L'IMMOBILIARE #1 AL MONDO DA OLTRE 40 ANNI

RE/MAX è l'unico gruppo immobiliare internazionale presente in 110 Nazioni al mondo, con oltre 125.000 agenti in più di 8.000 agenzie, che parlano 41 lingue diverse.

In Europa gli agenti sono 24.000 in 2.097 agenzie, mentre in Italia contiamo 3.700 agenti in 450 agenzie, isole comprese!

Grazie a questa capillarità le persone che si affidano ad un professionista RE/MAX possono contare su oltre 35.000 immobili in Italia, più di 280.000 immobili in Europa e ben oltre 4.500.000 immobili in tutto il mondo.

4.3.2 Analisi del testo originale

Per questo brano l'indice di Gulpease restituisce un valore di 50. Ciò significa che la lettura del testo risulta essere complessa sia per i lettori che hanno un'istruzione elementare, sia per quelli che hanno un'istruzione media.

A livello lessicale, l'unica parola che potrebbe essere di più difficile comprensione è "capillarità", non presente all'interno del *Vocabolario di base della lingua italiana* di De Mauro (2016). Per il resto, non sono presenti altre difficoltà lessicali.

Per quanto riguarda le difficoltà sintattiche, invece, sicuramente va evidenziata la lunghezza dell'ultima frase, composta da ben 36 parole. La prima frase, infatti, si attesta sulle 26 parole, avvicinandosi al limite delle 25 parole per frase, mentre la seconda è composta da 20 parole ed è perfettamente in linea con quanto suggerito per ottenere un testo di semplice lettura.

Ciò che rende complesso il testo è anche la presenza di incisi, come “con oltre 125.000 agenti in più di 8.000 agenzie” o “isole comprese”. Inoltre, le frasi relative “che parlano 41 lingue diverse” e “che si affidano ad un professionista RE/MAX” aggiungono informazioni in più rispetto a quelle già contenute nella frase principale. La seconda frase relativa, inoltre, si inserisce tra il soggetto “le persone” e il verbo “possono contare”, allontanando i due elementi base della frase.

Sia la seconda che la terza frase, poi, cominciano con un elemento diverso dal soggetto, rispettivamente “In Europa” e “Grazie a questa capillarità”.

Infine, anche la presenza di ben 11 numeri su un totale di 82 parole può portare a difficoltà nel testo, rallentandone la lettura e la successiva comprensione.

4.3.3 Versione semplificata

L’IMMOBILIARE #1 AL MONDO DA OLTRE 40 ANNI

RE/MAX è l’unico gruppo immobiliare internazionale presente in 110 Nazioni al mondo. Gli oltre 125.000 agenti delle circa 8.000 agenzie parlano 41 lingue diverse.

Gli agenti sono 24.000 in 2.097 agenzie in Europa. Ci sono 3.700 agenti in 450 agenzie solo in Italia e nelle sue isole.

Le persone possono contare su oltre 4.500.000 immobili in tutto il mondo grazie alla rete e ai professionisti di RE/MAX. 35.000 immobili si trovano in Italia e più di 280.000 immobili in Europa.

4.3.4 Analisi del testo semplificato

A questa versione semplificata l’indice di Gulpease assegna un valore di 63, perfettamente in linea con quanto stabilito dalle indicazioni illustrate nel Capitolo 3, ovvero che i documenti devono avere come destinatari coloro che abbiano conseguito almeno la licenza media.

I numeri presenti nel testo originale sono stati mantenuti, ma le frasi sono state semplificate e divise, rimuovendo le subordinate e gli incisi. In più, ogni frase inizia dal soggetto, seguito dal suo verbo e dai suoi complementi.

4.4 VENDIAMO CASA OGNI 26 MINUTI

Il testo seguente riporta, in modo generico, quali sono i punti in favore di RE/MAX: il ruolo dei consulenti, il risultato del loro lavoro, la professionalità di questa agenzia e l'obiettivo di soddisfare le necessità dei clienti.

4.4.1 Versione originale

VENDIAMO CASA OGNI 26 MINUTI

LO SAPEVI?

È il momento di fare la scelta giusta.

Affidandoti ad un Consulente RE/MAX avrai un unico referente che coordina e gestisce la promozione del tuo immobile. Contatta i suoi potenziali clienti e, allo stesso tempo, crea una collaborazione con altri uffici RE/MAX e con agenti di altri network.

Grazie a tale sistema siamo gli unici sul mercato in grado di far aumentare in modo esponenziale il numero di potenziali clienti, riducendo i tempi di vendita del tuo immobile.

Inoltre ogni professionista RE/MAX opera nel rispetto di un rigido Codice di Etica Professionale che garantisce la massima serietà e trasparenza in relazione alle transazioni, alle trattative con clienti e ai rapporti con altri mediatori immobiliari.

Grazie a questo strumento i consulenti RE/MAX non operano più esclusivamente per l'immobile, ma soprattutto per la soddisfazione del Cliente.

4.4.2 Analisi del testo originale

Anche qui il testo riporta un indice di Gulpease di 50.

Per quanto riguarda il lessico, cominciano ad essere presenti alcuni termini specifici dell'ambito immobiliare, come "transazioni" e "mediatore", e parole quali "referente" ed "esponenziale" comunque non contenute all'interno del *Vocabolario di base della lingua italiana* (De Mauro, 2016).

A livello di sintassi, alcune frasi superano le 20-25 parole di lunghezza, come "Grazie a tale sistema... vendita del tuo immobile" di 30 parole, e "Inoltre ogni professionista... altri mediatori immobiliari" di 36. Le altre frasi, invece sono decisamente più brevi: "Affidandoti... del tuo immobile", "Contatta... di altri network" e "Grazie a questo strumento... soddisfazione del Cliente" sono composte, rispettivamente, da 18, 22 e 20 parole.

Un altro punto di difficoltà sono l'inciso "allo stesso tempo" e le numerose frasi subordinate e coordinate, come in "che coordina e gestisce la promozione del tuo immobile".

Inoltre, la prima frase comincia con un gerundio, "Affidandoti", tempo verbale presente anche nella terza frase, "riducendo".

Non è solo la prima frase a cominciare con un elemento che non sia il soggetto. Infatti, sia la terza che l'ultima frase sono introdotte da "Grazie a...".

Nella seconda frase, poi, non è specificato il soggetto, che è "il Consulente RE/MAX".

Nella terza frase, invece, viene lasciato implicito che con "tale sistema" si intenda il lavoro del Consulente RE/MAX di coordinare e gestire tutto ciò che è necessario per promuovere l'immobile, contattare i clienti e collaborare con altre agenzie o altri consulenti. Di nuovo, nell'ultima frase, "questo strumento" fa indirettamente riferimento al "Codice di Etica Professionale".

4.4.3 Versione semplificata

VENDIAMO CASA OGNI 26 MINUTI

LO SAPEVI?

È il momento di fare la scelta giusta.

Il Consulente RE/MAX si occupa della vendita della tua casa:

1. Coordina e gestisce la promozione del tuo immobile.
2. Contatta i suoi potenziali clienti.
3. Collabora con altri uffici RE/MAX e con agenti di altre reti.

Il numero di potenziali clienti aumenta in modo esponenziale grazie a RE/MAX. In più, i tempi di vendita del tuo immobile diventano più brevi.

Ogni professionista RE/MAX segue un rigido Codice di Etica Professionale. Il Codice di Etica Professionale garantisce la massima serietà e trasparenza durante le transazioni, le trattative con i clienti e i rapporti con gli altri mediatori immobiliari.

I Consulenti operano non solo per l'immobile, ma anche e soprattutto per la soddisfazione del Cliente grazie al metodo di RE/MAX.

4.4.4 Analisi del testo semplificato

Dall'analisi compiuta sul testo semplificato, l'indice di Gulpease ha ora il valore di 69.

Il lavoro di semplificazione svolto ha mantenuto l'ordine canonico soggetto-verbo-oggetto/complemento in tutte le frasi. Inoltre, i compiti del consulente RE/MAX sono stati sistemati in forma di elenco numerato.

Le espressioni "Grazie a tale sistema" e "Grazie a questo strumento" sono state chiarite, riportando in modo esplicito di quale sistema e strumento si stia parlando: RE/MAX e il Codice di Etica Professionale. La locuzione preposizionale "in relazione a" è stata poi sostituita dalla preposizione "durante" e l'espressione "diventare più breve" è stata preferita al verbo "ridurre".

4.5 DI GRAN LUNGA AVANTI IL MERCATO

Man mano che il piano di marketing prosegue, si fa sempre più riferimento all'ambito e al mercato immobiliare. In questo caso, l'agenzia RE/MAX viene confrontata con gli altri marchi

del settore, dimostrando, anche qui tramite dei dati, come la sua crescita sia in costante aumento.

4.5.1 Versione originale

DI GRAN LUNGA AVANTI IL MERCATO

RE/MAX in controtendenza rispetto al mercato.

Tra i marchi più forti sul mercato, RE/MAX si distingue per il costante tasso di crescita in controtendenza rispetto al mercato.

Nell'analizzare la variazione percentuale del numero di agenzie immobiliari in franchising in Italia dal 2009 al 2019, RE/MAX si attesta difatti con un +142%, laddove oggi i principali player del mercato continuano a registrare segni negativi, fino a meno 98%.

4.5.2 Analisi del testo originale

Il presente testo ha un indice Gulpease di 49, quindi leggermente più complesso rispetto ai due brani precedentemente analizzati.

Il lessico è specifico del settore del mercato immobiliare. Questo viene dimostrato da parole come “controtendenza”, “variazione percentuale”, “franchising” e “player” che non vengono spiegate. Il senso della frase, quindi, viene lasciato alla conoscenza del lettore. Inoltre, il verbo “attestarsi” e la congiunzione “difatti” non sono contenute all'interno del *Vocabolario di base della lingua italiana* (De Mauro, 2016).

Se, poi, la prima frase è composta da 21 parole, rientrando nella lunghezza auspicabile, la seconda conta ben 40 parole, superando abbondantemente il limite delle 20-25 parole.

Sia la prima che la seconda frase non hanno il soggetto in prima posizione, poiché si trova, rispettivamente, dopo il complemento “Tra i più forti sul mercato” e la subordinata implicita “Nell'analizzare la variazione percentuale del numero di agenzie immobiliari in franchising in Italia da 2009 al 2019”.

4.5.3 Versione semplificata

DI GRAN LUNGA AVANTI IL MERCATO

RE/MAX cresce in modo costante rispetto al mercato

RE/MAX è uno dei marchi più forti del mercato immobiliare. Si differenzia dagli altri marchi proprio per il tasso di crescita costante.

Il numero di agenzie immobiliari RE/MAX aperte in Italia dal 2009 al 2019 è aumentato del 142%. Invece, le altre realtà del settore continuano a registrare valori negativi fino a meno 98%.

4.5.4 Analisi del testo semplificato

L'indice di Gulepeace restituisce un valore di 64, rendendo il testo leggibile senza difficoltà per chi ha un'istruzione media.

Termini tipici del mercato immobiliare, come “controtendenza” e “variazione percentuale” sono stati eliminati, così come parole straniere come “franchising” e “player”. Inoltre, il verbo “distinguersi” è stato sostituito da “differenziarsi”.

A livello sintattico, la seconda frase è stata divisa in modo che nella prima parte si parlasse della crescita di RE/MAX, mentre nella seconda delle difficoltà degli altri marchi del settore immobiliare.

Infine, ciascuna delle frasi del testo semplificato inizia con il soggetto, seguito dal verbo e dai suoi complementi. Nella seconda frase il soggetto è sottinteso, poiché tramite la concordanza con il verbo rimane chiaro che possa essere solo “RE/MAX”.

4.6 VALUTAZIONI IMMOBILIARI

Tramite questo testo vengono specificati i criteri che il consulente RE/MAX utilizza per valutare nel modo più puntuale possibile l'immobile in vendita da una parte, e dall'altra

facilitare e velocizzare l'esperienza del cliente. Questi strumenti vengono presentati uno ad uno: l'ascolto, il supporto tecnologico, l'incarico in esclusiva e il piano di marketing.

4.6.1 Versione originale

VALUTAZIONI IMMOBILIARI

L'impegno di ogni consulente RE/MAX verso il cliente venditore è quello di offrire sempre un'oggettiva e corretta valutazione dell'immobile da vendere, utilizzando i seguenti criteri:

ASCOLTO

Ascoltiamo con interesse e rispetto il punto di vista del proprietario, in merito a sue considerazioni sul valore del proprio immobile. Sappiamo benissimo e rispettiamo il fatto che elementi di natura emotive e affettiva non possono essere estranei a quella che è la percezione del valore del proprio immobile, e noi ne teniamo conto.

SUPPORTO TECNOLOGICO

Ci avvaliamo di strumenti altamente tecnologici ed aggiornati che ci consentono, su un piano oggettivo, di ottenere una valutazione comparativa corretta rispetto al mercato, in pochi secondi e specifica per ogni zona da valutare.

INCARICO IN ESCLUSIVA

Dando un incarico in esclusiva del vostro immobile al consulente RE/MAX, farete aumentare in modo esponenziale il numero dei possibili acquirenti. Così facendo infatti ci consentirete di ricorrere a molteplici strumenti di marketing per offrire al vostro immobile la migliore visibilità sul mercato.

PIANO MARKETING

Siamo in grado di suggerire la migliore valutazione e successivamente di sostenerla, poiché siamo supportati da strumenti e strategie di promozione degli immobili uniche, innovative ed estremamente efficaci.

4.6.2 Analisi del testo originale

L'indice di Gulpease ha un valore di 47, di nuovo sotto il livello minimo richiesto perché i contenuti vengano compresi senza difficoltà da chi possiede un'istruzione media.

Nel primo paragrafo, quello riguardante le valutazioni immobiliari, non ci sono particolari difficoltà né a livello lessicale né a livello sintattico, a parte la subordinata introdotta dal gerundio "utilizzando". Si tratta, poi, di una frase costituita da 25 parole, che rientra nei limiti consigliati.

Il secondo paragrafo, invece, è composto da due frasi, la prima di 21 parole, e la seconda di 33, con una lunghezza non adeguata. Se la prima frase contiene solamente un verbo, la seconda è ricca sia di coordinate che di subordinate che la rendono particolarmente lunga e difficile da seguire. Inoltre, questa frase è in forma negativa: "elementi di natura emotiva e affettiva non possono essere estranei". A livello lessicale, comunque, non ci sono aspetti particolarmente complessi.

Il paragrafo riguardante il supporto tecnologico, invece, è composto da un'unica frase di 34 parole che supera di gran lunga il limite delle 25 parole consigliate. Parole come "avvalersi" e "comparativo" non rientrano nel *Vocabolario di base della lingua italiana* (De Mauro, 2016). In più, con l'espressione "valutazione comparativa corretta" si fa nuovamente riferimento a tecnicismi legati al campo del mercato immobiliare, lasciandone l'interpretazione nelle mani di un lettore che può essere poco esperto e competente. La frase, poi, contiene anche subordinate sia esplicite, come "che ci consentono", sia implicite, come "di ottenere una valutazione comparativa corretta rispetto al mercato, in pochi secondi e specifica per ogni zona da valutare".

Le due frasi che compongono il paragrafo sull'incarico in esclusiva presentano alcune somiglianze. Infatti, entrambe hanno una lunghezza adeguata, rispettivamente di 21 e 22 parole. Tuttavia, entrambe cominciano con un gerundio, "Dando" nella prima e "Così facendo" nella seconda. Quest'ultima, poi, non è caratterizzata solo dal gerundio che la introduce, ma anche dalle due subordinate implicite che ne seguono la principale, ovvero "di ricorrere a molteplici strumenti di marketing" e "per offrire al vostro immobile la migliore visibilità sul mercato". Nella prima frase, inoltre, l'elemento "in modo esponenziale" separa il verbo "farete aumentare" dall'oggetto "il numero dei possibili acquirenti". In aggiunta, sia

“incarico in esclusiva” che “acquirenti” sono termini legati al linguaggio dell’ambito immobiliare, senza una spiegazione del loro significato.

L’ultimo paragrafo, quello riguardante il piano di marketing, è composto da un’unica frase di 28 parole, leggermente oltre il limite di parole consigliato. Questa è caratterizzata dalla presenza di numerosi aggettivi e avverbi, “migliore”, “uniche”, “innovative” ed “efficaci” appartengono alla prima categoria di parole, mentre “successivamente” ed “estremamente” alla seconda. A livello sintattico, la presenza di molte subordinate comporta un’alta concentrazione di informazioni in un’unica frase, per cui è consigliata la suddivisione del periodo in più frasi, ognuna contenente un solo concetto da trasmettere. Anche il pronome clitico “la” incorporato nel verbo “sostenerla” potrebbe causare difficoltà nel recupero del corrispettivo referente, che in questo caso è “valutazione”.

4.6.3 Versione semplificata

VALUTAZIONI IMMOBILIARI

I Consulenti RE/MAX offrono una valutazione oggettiva e corretta dell’immobile al cliente venditore. Vendere l’immobile è più facile con:

ASCOLTO

I Consulenti RE/MAX tengono conto:

- del punto di vista del proprietario,
- delle considerazioni del proprietario sul valore dell’immobile,
- degli aspetti affettivi ed emotivi.

Questi ultimi aspetti influenzano la percezione del valore di un immobile.

SUPPORTO TECNOLOGICO

I Consulenti RE/MAX utilizzano strumenti tecnologici e sempre aggiornati. Questi strumenti riportano la valutazione dell’immobile in pochi secondi. La valutazione si basa sul valore degli immobili già presenti nel mercato e sulle caratteristiche della zona dove si trovano.

INCARICO IN ESCLUSIVA

Un incarico in esclusiva è un contratto firmato tra il Consulente e il proprietario di un immobile: solo il Consulente RE/MAX può gestire la vendita o l'acquisto dell'immobile. Così il numero di possibili acquirenti aumenterà in modo notevole. Inoltre, il Consulente RE/MAX potrà utilizzare gli strumenti di RE/MAX. Questi strumenti migliorano la visibilità dell'immobile sul mercato.

PIANO MARKETING

Il piano di marketing raccoglie le azioni, gli strumenti e le strategie di RE/MAX:

- i Consulenti possono raggiungere i loro obiettivi più facilmente,
- gli strumenti suggeriscono e sostengono la migliore valutazione possibile,
- le strategie promuovono gli immobili in modo innovativo ed efficace.

4.6.4 Analisi del testo semplificato

L'indice Gulpease riporta un valore di 61 per questo testo. Nonostante l'ampio lavoro di semplificazione svolto, rientra appena nei valori che permettono a chi ha un'istruzione media di non incontrare difficoltà nella lettura e nella comprensione.

Le frasi sono state divise in modo che ciascuna contenesse solamente un'informazione principale, ma non sempre questo è stato possibile. Ad esempio, le frasi "La valutazione si basa sul valore degli immobili già presenti nel mercato e sulle caratteristiche della zona dove si trovano" e "Un incarico in esclusiva è un contratto firmato tra il Consulente e il proprietario di un immobile: solo il Consulente RE/MAX può gestire la vendita o l'acquisto dell'immobile" contengono rispettivamente una subordinata e una coordinata alla reggente.

Il paragrafo sull'ascolto è stato modificato in modo che tutte le variabili considerate dai consulenti fossero presentate tramite un elenco puntato, andando ad eliminare anche la negazione.

Per quanto riguarda il supporto tecnologico, il termine "comparativa" è stato sostituito dalla sua spiegazione: "La valutazione si basa... dove si trovano".

Inoltre, è stata inserita una definizione che rendesse chiaro cos'è un incarico in esclusiva, ovvero “un contratto firmato tra il Consulente e il proprietario di un immobile”.

L'elenco puntato, infine, non è stato utilizzato solo per il paragrafo sull'ascolto, ma anche per quello riguardante il piano di marketing. In particolare, dopo aver elencato nella prima frase quali fossero i contenuti al suo interno, questi sono stati poi presentati schematicamente uno ad uno.

4.5 PERCHÉ CONVIENE AFFIDARSI A RE/MAX PER VENDERE IL PROPRIO IMMOBILE?

In questo testo vengono presentati gli strumenti contenuti all'interno del piano di marketing di RE/MAX utilizzati con l'obiettivo di pubblicizzare l'immobile in vendita. A partire da come funziona un Open House, si passa alla descrizione della campagna di marketing Last Minute Casa. Successivamente, vengono introdotti altri mezzi utili allo scopo: le pubblicazioni, il mailing e gli incontri, le fiere e le manifestazioni, il volantinaggio mirato e la cartellonistica. Il piano di marketing, poi, mette in luce i servizi di RE/MAX, siano essi fotografici o tecnologici. Infine, l'ultimo argomento presenta ed elenca i numerosi passaggi funzionali alla vendita di un immobile, per i quali, comunque, il consulente rimane a disposizione.

4.5.1 Versione originale

PERCHÉ CONVIENE AFFIDARSI A RE/MAX PER VENDERE IL PROPRIO IMMOBILE?

SCOPRIAMOLO ASSIEME

Il Piano Marketing di RE/MAX

Open House

Riduci notevolmente i tempi di compravendita dell'immobile con l'Open House, il metodo innovativo RE/MAX. “Apri la casa” ai potenziali acquirenti, in un unico appuntamento, in un giorno da definire, il tutto sotto la supervisione di un consulente RE/MAX incaricato.

Campagne di marketing nazionali mirate

RE/MAX Italia organizza diverse campagne di marketing mirate alla vendita degli immobili durante l'anno come il Last Minute Casa (in autunno e primavera), in cui per 3 settimane una selezione di immobili in tutta Italia viene proposta sul mercato con un prezzo Last Minute, concordato con il venditore, per poi a fine campagna tornare al prezzo originale – qualora non sia stato venduto. Tutto ciò, supportato da massicce campagne radiofoniche, televisive e digital.

Pubblicazioni

Pubblicità istituzionale e promozione del tuo immobile su testate giornalistiche di settore e realizzazione di una brochure promozionale dedicata all'immobile.

Mailing e Incontri

Condivisione degli immobili con colleghi RE/MAX italiani ed esteri attraverso mailing specifici, incontri periodici e strumenti tecnologici messi a disposizione dalla rete.

Fiere e Manifestazioni

Promozione del tuo Immobile nel corso di Fiere, Convegni ed eventi sociali e sportivi promossi dall'agenzia o dal consulente.

Volantinaggio mirato, cartaceo ed elettronico

Strumento tramite il quale si comunica alla popolazione residente nelle vicinanze dell'immobile, la sua messa in vendita, attraverso diversi mezzi (elettronici e cartacei, mailing, volantinaggio mirato).

Cartellonistica e Cartello Vendesi

Realizzazione di cartelli vendesi e cartelli pubblicitari da installare in posizioni strategiche per dare il maggior risalto possibile nella zona in cui viene venduto l'immobile.

Servizi fotografici e video

Partnership con consulenti esterni in grado di realizzare veri e propri servizi fotografici professionali e coinvolgenti; Real Tour che consentono di visitare virtualmente a 360° l'immobile dalla propria postazione internet; Multimedia Tour facilmente accessibili da

remax.it, grazie alla musica di sottofondo che accompagna il tour coinvolgono il visitatore in una visita dell'immobile completa ed emozionale e i video permettono di presentare gli immobili in modo interattivo e reale.

Tecnologia e Internet

Il tuo immobile verrà pubblicizzato nei più importanti portali immobiliari e siti remax.

Inoltre, attraverso l'esclusivo sistema MLS, che incrocia domanda e offerta, si facilita la collaborazione a livello locale, nazionale e internazionale. L'immobile sarà individuabile attraverso una Ricerca Cartografica e mappe interattive e visitabile comodamente da qualsiasi device.

Il tuo immobile verrà pubblicizzato e reso facilmente accessibile grazie a versioni dei siti sviluppati ad hoc, per una migliore visualizzazione ed accesso e ad applicazioni (Apps) che permettono la ricerca facile e diretta degli immobili in vendita.

Assistenza professionale e contrattuale

Durante il processo di vendita dell'immobile, il consulente RE/MAX ti incontrerà periodicamente al fine di presentare un report dettagliato delle attività in corso e di quelle future. Inoltre ti assiste attraverso tutti i passaggi della compravendita fino al rogito e oltre... Accertamenti su misure catastali e ipotecarie, stesura della proposta, stesura e firma del contratto preliminare, assistenza per la conclusione della vendita, assistenza del processo di concessione di finanziamento e gestione pratiche per l'ottenimento di mutui/leasing grazie alla collaborazione con la rete di consulenti di credito Money Max, consulenza per pagamenti di tasse e imposte, registrazioni contratti di locazione, pratiche catastali.

4.5.2 Analisi del testo originale

In questa sezione del piano di marketing vengono esposti i servizi che RE/MAX mette a disposizione del cliente per la sola vendita dell'immobile.

L'indice di Gulpease restituisce un valore di 45, il più basso rispetto ai testi precedentemente analizzati. Questo è dovuto non solo alla lunghezza delle frasi, ma anche ai termini tecnici e specifici dell'ambito immobiliare.

Il primo paragrafo tratta dell'Open House, ovvero un metodo attraverso cui è possibile far visitare la casa in vendita a più persone interessate in un'unica occasione. Anche se la seconda frase riassume in cosa consiste questo metodo, non vi è nessun collegamento con la prima che lo introduce. Sia la prima frase, di 14 parole, che la seconda, di 25, rientrano nella lunghezza massima prevista, ma entrambe, comunque, contengono parole specifiche come "compravendita", "supervisione" e "incaricato". La seconda frase, poi, presenta il suo unico verbo tra virgolette, nell'espressione "Apri la casa", che dovrebbe rappresentare e riassumere in sé il concetto di Open House. Questo concetto è seguito da una serie di incisi che vanno a specificare ulteriormente come si applica il metodo dell'Open House: "in un unico appuntamento, "in un giorno da definire", "il tutto sotto la supervisione di un consulente RE/MAX incaricato".

Nel secondo paragrafo si fa riferimento alle campagne di marketing che vengono organizzate da RE/MAX Italia al solo scopo di vendere gli immobili. Le due frasi che lo compongono sono estremamente diverse per quanto riguarda la loro lunghezza: la prima, eccessivamente lunga, di 62 parole, e la seconda di 10. Oltre a contenere parole poco utilizzate, come "mirato", "massiccio" e "radiofonico", non presenti nel *Vocabolario di base della lingua italiana* (De Mauro, 2016), sono presenti anche espressioni e parole inglesi, come "Last Minute casa", "prezzi Last Minute" e "digital". In più, vi sono incisi tra parentesi "(in autunno e primavera)", tra virgole, "concordato con il venditore", e separati da un trattino lungo "– qualora non sia stato venduto".

Il paragrafo sulle pubblicazioni, invece, è composto da un'unica frase di 20 parole caratterizzata dall'assenza del verbo. L'intero concetto espresso, infatti, ruota intorno a nominalizzazioni come "pubblicità", "promozione" e "realizzazione".

Allo stesso modo, anche il paragrafo sul mailing e gli incontri è composto da una singola frase di 22 parole e nessun verbo. Qui, il centro della frase è la parola "condivisione".

Il paragrafo che tratta di fiere e manifestazioni è il più breve, 19 parole, e, di nuovo, non è presente il verbo, ma solo la parola "promozione" in qualità di nucleo della frase.

Per quanto riguarda il paragrafo sul volantaggio mirato, si tratta di un'unica frase di 26 parole. Anche qui, il fulcro della frase è la parola "strumento", a cui segue una subordinata che contiene tutte le informazioni attinenti. Inoltre, l'oggetto "la sua messa in vendita" è

separato dal verbo “si comunica”, e ad allontanarli è l’espressione “alla popolazione residente nelle vicinanze dell’immobile” che fa sembrare l’oggetto un inciso. In questo caso, la parola “immobile” funge da collegamento con l’aggettivo possessivo “sua”, in modo da evitarne la ripetizione. Il soggetto, inoltre, è implicito a causa dell’utilizzo del verbo “si comunica” in forma impersonale. A livello lessicale vi sono parole poco comuni come “volantinaggio” e “mirato”, che non sono contenute nel *Vocabolario di base della lingua italiana* (De Mauro, 2016), e il termine “mailing” di origine inglese.

Un’altra parola che non si trova nel *Vocabolario di base* è “Cartellonistica”. Il paragrafo in cui se ne parla è composto da un’unica frase di 25 parole. In questo caso, non manca solo un verbo in forma finita nella frase principale, ma anche la punteggiatura, limitata alla presenza di un solo punto alla fine. Il nucleo del paragrafo è la parola “realizzazione”, a cui seguono subordinate che arrivano al terzo grado: le prime due implicite, “da installare in posizioni strategiche” e “per dare maggiore risalto possibile nella zona”, e l’ultima esplicita e in forma passiva, “in cui viene venduto l’immobile”.

Il paragrafo successivo presenta alcuni dei servizi che caratterizzano RE/MAX. Si tratta di un unico periodo composto da 68 parole e da tre frasi separate tra loro da un punto e virgola. Rappresentano una sorta di elenco in cui, uno ad uno, vengono illustrati tre dei servizi di RE/MAX: la collaborazione con consulenti esterni, i Real Tour e i Multimedia Tour. Come in molti dei paragrafi precedenti, anche qui l’elemento principale non è mai il verbo ma il servizio stesso. Nella prima frase la parola “partnership” non è solo un prestito dall’inglese, ma è anche il nome che regge gli elementi successivi. A seguire, vi è una frase implicita, all’interno della quale i cinque aggettivi “veri”, “propri”, “fotografici”, “professionali” e “coinvolgenti” ruotano intorno alla parola “servizi”. Anche nella frase seguente dopo l’elemento principale, “Real Tour”, è presente una subordinata esplicita, “che consentono”, seguita a sua volta da una subordinata implicita, “di visitare virtualmente a 360° l’immobile dalla propria postazione internet”. Infine, nell’ultima frase, tra “Multimedia Tour” e il verbo “coinvolgono” si intromette l’espressione “facilmente accessibile da remax.it, grazie alla musica di sottofondo che accompagna il tour”. L’intera frase risulta essere complessa anche a causa della punteggiatura che non divide correttamente i vari sintagmi, come nel caso della subordinata “grazie alla musica di sottofondo che accompagna il tour” che doveva essere

accompagnata da un'altra virgola posta prima del verbo principale a formare un aggiunto. Infatti, è l'unico segno di punteggiatura presente nella frase che parla dei Multimedia Tour, lunga da sola 38 parole.

Il paragrafo in cui si tratta di tecnologia e internet può essere suddiviso in due parti. La prima è composta da tre frasi, rispettivamente di 13, 20 e 16 parole. Nonostante la loro lunghezza sia adeguata, presentano comunque delle caratteristiche che le rendono complesse. Ad esempio, nella seconda frase il verbo principale "si facilita" è in forma impersonale e avrebbe come soggetto "il sistema MLS", che tuttavia è introdotto dalla preposizione "attraverso". La frase principale, inoltre, è preceduta non solo dagli elementi appena visti, posizionati all'interno dell'inciso "attraverso l'esclusivo sistema MLS", ma anche dalla subordinata "che incrocia domanda e offerta". Va evidenziato che MLS è una sigla che non riporta né il nome per esteso, né la sua spiegazione. Oltre al Multiple Listing Service (MLS), anche il concetto di "Ricerca Cartografica" viene lasciato alle conoscenze del lettore. Infine, nella terza frase è presente la parola inglese "device" al posto della versione italiana "dispositivo" e contiene un verbo passivo, "sarà individuabile" esattamente come nella prima frase, "verrà pubblicizzato". La seconda parte, invece, è composta da un unico periodo di 38 parole. L'unico punto che potrebbe essere più complesso a livello lessicale è la locuzione latina "ad hoc". Per quanto riguarda la sintassi, tuttavia, l'elevato numero di informazioni contenute al suo interno ne rende complessa la lettura e allontana elementi che dovrebbero essere vicini tra loro, come "versioni dei siti sviluppati ad hoc" e "applicazioni (Apps)". Inoltre, il verbo della frase principale "Il tuo immobile verrà pubblicizzato" è anche qui alla voce passiva, come lo è anche il verbo della successiva coordinata "e reso facilmente accessibile" a cui manca l'ausiliare. Oltre alla coordinata, sono presenti anche due subordinate, "Per una migliore visualizzazione ed accesso" e "che permetto la ricerca facile e diretta degli immobili in vendita". In quest'ultima, è presente un errore di accordo, poiché il verbo "permettere" dovrebbe concordare con il suo soggetto "applicazioni".

L'ultima paragrafo di questo testo è sicuramente quello più complesso sia da un punto di vista lessicale, sia da un punto di vista sintattico. Contiene, infatti, termini tecnici del linguaggio immobiliare, come "compravendita", "rogito", "visure catastali e ipotecarie", "contratto preliminare", "imposte" e "pratiche catastali" non presenti all'interno del *Vocabolario di base*

della lingua italiana (De Mauro, 2016), oltre che parole di origine inglese come “report” e “leasing”. Tutto il paragrafo ruota intorno ai numerosi compiti di cui il consulente RE/MAX si fa carico per quello che riguarda la vendita di un immobile. La prima frase è composta da una principale che viene anticipata dal complemento “Durante il processo di vendita” ed è seguita dalla subordinata implicita “al fine di presentare un report dettagliato delle attività in corso e di quelle future”, per un totale di 26 parole. La seconda frase, invece, contiene 14 parole, ma è seguita da un elenco di 61 parole all’interno del quale vengono presentati i passaggi previsti da seguire se si vuole vendere un immobile. L’eccessiva lunghezza di questa parte del paragrafo rischia di fare perdere al lettore il soggetto, ovvero chi è colui che si occupa di questi compiti: il consulente.

4.5.3 Versione semplificata

PERCHÉ TI PUOI AFFIDARE A RE/MAX PER VENDERE IL TUO IMMOBILE?

SCOPRIAMOLO ASSIEME

Il Piano Marketing di RE/MAX

Open House

L’Open House è una novità di RE/MAX. Open House significa “Apri la casa” a tutti i potenziali acquirenti. La visita si svolge in unico appuntamento sotto la supervisione del Consulente RE/MAX. Basta solo definire il giorno. Così puoi ridurre i tempi di compravendita dell’immobile.

Campagne di marketing nazionali

RE/MAX Italia organizza diverse campagne di marketing durante l’anno. Queste campagne hanno l’obiettivo di vendere gli immobili velocemente. Ad esempio, alcuni immobili vengono messi sul mercato con un prezzo più basso durante la campagna “Last Minute Casa”. Il Consulente RE/MAX e il venditore decidono il prezzo insieme. Il Last Minute Casa dura tre settimane in autunno e tre settimane in primavera. Il prezzo ritorna quello originale se

l'immobile non viene venduto entro la fine della campagna. La pubblicità alla radio, alla televisione e sui social serve a far conoscere queste campagne.

Pubblicazioni

I giornali raccolgono la pubblicità istituzionale e la promozione dell'immobile in vendita. Inoltre, l'agente immobiliare prepara un opuscolo dell'immobile.

Mailing e Incontri

I Consulenti RE/MAX condividono gli immobili con altri colleghi RE/MAX in Italia e all'estero. La comunicazione avviene tramite la posta, la pubblicità e gli opuscoli. Gli aggiornamenti richiedono incontri periodici. Inoltre, la rete di RE/MAX mette a disposizione gli strumenti tecnologici necessari per la vendita dell'immobile.

Fiere e Manifestazioni

L'agenzia o il consulente promuovono l'immobile durante le Fiere, i Convegni e gli eventi sociali e sportivi.

Volantinaggio cartaceo ed elettronico

Mezzi elettronici e cartacei vengono usati per fare pubblicità agli immobili. Il mailing e il volantinaggio mirato sono alcuni esempi. Così anche chi vive vicino all'immobile può sapere che l'immobile è in vendita.

Cartellonistica e Cartello Vendesi

RE/MAX realizza cartelli con su scritto "Vendesi" e cartelli pubblicitari. La posizione deve essere strategica: i cartelli devono dare il maggior risalto possibile alla zona in cui si trova l'immobile in vendita.

Servizi fotografici e video

RE/MAX collabora con consulenti esterni. Questi consulenti realizzano servizi fotografici professionali. I Real Tour consentono di visitare l'immobile virtualmente. Sono accessibili dalla propria postazione internet. I Multimedia Tour coinvolgono il visitatore tramite la musica e i video. I video presentano l'immobile in modo interattivo. I Multimedia Tour si trovano sul sito remax.it.

Tecnologia e Internet

- I più importanti portali immobiliari e i siti RE/MAX pubblicizzano gli immobili.
- L'esclusivo sistema Multiple Listing Service (MLS) facilita la collaborazione a livello locale, nazionale ed internazionale. Questo servizio incrocia domanda e offerta sia delle agenzie RE/MAX, sia delle altre agenzie.
- La Ricerca Cartografica permette di rappresentare il terreno graficamente. La Ricerca Cartografica e le mappe interattive individuano l'immobile più facilmente. Così potrai visitare l'immobile comodamente da qualsiasi dispositivo.
- Siti appositamente sviluppati pubblicheranno il tuo immobile e lo renderanno più facilmente accessibile. Questi siti migliorano anche la visualizzazione dell'immobile.
- Le applicazioni (Apps) permettono la ricerca facile e diretta degli immobili in vendita.

Assistenza professionale e contrattuale

Il Consulente RE/MAX:

- incontra il cliente periodicamente e presenta un rapporto dettagliato delle attività in corso e di quelle future;
- assiste il cliente in tutte le fasi, ad esempio la compravendita e il rogito. La compravendita prevede che la proprietà dell'immobile passi dal venditore al compratore. Il rogito stabilisce il passaggio di proprietà e avviene presso un notaio;
- fa accertamenti sulle visure catastali e ipotecarie. Queste visure servono per raccogliere le informazioni sul proprietario dell'immobile e sull'immobile;
- verifica la stesura della proposta di acquisto e la stesura e la firma del contratto preliminare. La proposta di acquisto è una dichiarazione dell'acquirente. L'acquirente propone il prezzo di acquisto di un certo immobile. Il contratto preliminare è un accordo tra venditore e compratore: entrambi si impegnano a stipulare un successivo contratto di compravendita definitivo;
- è disponibile fino alla conclusione della vendita;
- segue il processo di concessione di finanziamenti;
- gestisce le pratiche di ottenimento di un mutuo/leasing grazie alla collaborazione con la rete di consulenti del credito *Money Max*;

- offre consulenza per il pagamento di tasse e imposte, per la registrazione dei contratti di locazione e per le pratiche catastali. Le pratiche catastali vanno aggiornate se si fanno modifiche all'immobile.

4.5.4 Analisi del testo semplificato

Per la semplificazione del testo originale l'indice di Gulpease restituisce un valore di 60, al limite del valore richiesto affinché chi possiede un'istruzione media non abbia difficoltà di lettura e comprensione del testo. Molte delle frasi sono state divise in modo che ognuna di esse contenesse un solo verbo e un solo concetto, ma alcune subordinate sono comunque state mantenute, come in "Queste campagne hanno l'obiettivo di vendere gli immobili velocemente", "Il prezzo ritorna quello originale se l'immobile non viene venduto entro la fine della campagna", "Così anche chi vive vicino all'immobile può sapere che l'immobile è in vendita" o "Le pratiche catastali vanno aggiornate se si fanno modifiche all'immobile". Inoltre, negli ultimi due paragrafi, "Tecnologia e Internet" e "Assistenza professionale e contrattuale", è stato utilizzato l'elenco puntato per distinguere e presentare in modo chiaro i servizi nel primo caso, e nel secondo l'assistenza che il consulente RE/MAX offre ai clienti.

Anche il titolo ha previsto delle modifiche. Se nella versione originale la domanda veniva posta in modo impersonale, "Perché conviene affidarsi a RE/MAX per vendere il proprio immobile?", nel testo semplificato viene posta direttamente al lettore: "Perché ti puoi affidare a RE/MAX per vendere il tuo immobile?". Anche qui la subordinata è stata mantenuta.

Le due frasi del paragrafo sull'Open House sono state divise in cinque, più brevi ma comunque contenenti tutte le informazioni essenziali. Anche l'ordine in cui vengono presentate le informazioni è stato rivisto: in questo modo, viene prima spiegato cos'è l'Open House e come si svolge, e alla fine perché può essere un'ottima strategia da impiegare. Inoltre, l'aggettivo "incaricato" è stato eliminato.

Nel secondo paragrafo, la parola "mirate", presente sia nel titolo che nella prima frase, è stata eliminata. Al suo posto, nel testo è stata inserita la frase "Queste campagne hanno l'obiettivo di vendere gli immobili velocemente", che include l'espressione "avere l'obiettivo di", più

chiara e comune. Il primo periodo, poi, è stato suddiviso in più frasi, ognuna delle quali contiene il proprio concetto: dall'organizzazione delle campagne, alla spiegazione del loro obiettivo, dal presentare un esempio di queste campagne, allo stabilire nelle frasi successive il suo funzionamento. A questo si aggiunge l'aver eliminato gli incisi presenti nel testo originale e l'aver riformulato l'ultima frase in modo da evitare l'uso di parole come "massicce" e "radiofoniche", sottolineando comunque l'importanza della pubblicità e dei suoi mezzi.

Anche la sezione relativa alle pubblicazioni è stata suddivisa in due frasi, ognuna delle quali contiene il suo soggetto e il suo verbo.

Lo stesso lavoro è stato compiuto sui paragrafi "Mailing e Incontri", "Fiere e Manifestazioni" e "Volantinaggio cartaceo ed elettronico": ogni frase, ora, contiene il proprio verbo e il proprio concetto.

In più, nella sezione sul volantinaggio gli elementi tra parentesi sono stati direttamente inseriti all'interno del testo, ed è stata eliminata la parola "mirato", poi precisata grazie alla frase successiva, "Così anche chi vive... è in vendita".

Anche nel paragrafo sulla cartellonistica il lavoro di semplificazione ha previsto l'inserimento di uno o più verbi per frase. Nella prima è stato specificato che "Vendesi" è la scritta che si trova sui cartelli, mentre nella seconda la frase principale è divisa dalla successiva tramite i due punti, i quali creano una pausa abbastanza lunga e servono a spiegare quanto detto in precedenza.

Per quanto riguarda i servizi fotografici e i video, ogni strumento è stato spiegato uno ad uno, una frase alla volta, in modo che il paragrafo non risultasse troppo complesso e che ogni frase contenesse un solo verbo, un solo concetto e nessuna subordinata o inciso. Infine, la parola "partnership" è stata sostituita dal verbo "collaborare", e alcune espressioni come "veri e propri" e "a 360°" sono state eliminate.

Negli ultimi due paragrafi gli elenchi puntati sono stati utilizzati principalmente per dare ordine alle informazioni.

In particolare, nella sezione che tratta di tecnologia e internet, i vari servizi offerti da RE/MAX sono stati presentati uno ad uno, prevedendo una loro spiegazione quando necessario, come nel caso dell'MLS e della ricerca cartografica. Inoltre, ogni frase contiene il suo concetto, la sigla "MLS" è stata esplicitata per esteso e il testo non presenta più verbi passivi.

Il paragrafo che vede il più alto numero di interventi per semplificarne il testo è senza dubbio l'ultimo, in cui i compiti e l'assistenza che il consulente RE/MAX offre al cliente sono stati elencati uno ad uno, anche qui prevedendo una spiegazione per quei passaggi che potrebbero essere estranei al lettore, come la compravendita, il rogito, le visure catastali e ipotecarie, la proposta di acquisto e il contratto preliminare. Inoltre, ogni punto inizia con un verbo, il quale fa riferimento all'unico soggetto posto all'inizio dell'elenco: il Consulente RE/MAX.

Se, infine, la parola "report" è stata sostituita dalla versione italiana "rapporto", il termine "leasing" è stato mantenuto, poiché non esiste in italiano una parola che possa esprimere lo stesso concetto.

4.6 VENDI CON NOI IN 5 SEMPLICI MOSSE

Il testo seguente riassume il contenuto del piano di marketing: presenta i cinque passi attraverso cui è possibile vendere il proprio immobile e invita il cliente ad affidarsi a RE/MAX, indipendentemente dalle sue necessità e richieste.

4.6.1 Versione originale

VENDI CON NOI IN 5 SEMPLICI MOSSE

1# Individuazione del miglior prezzo di commercializzazione, verifiche e controlli della documentazione.

2# Sottoscrizione dell'incarico di vendita per garantirti l'eccellenza del servizio e una solida partnership con il tuo consulente RE/MAX.

3# Attuazione del piano di marketing con appuntamenti di vendita a casa tua solo con clienti qualificati.

4# Aggiornamento continuo sull'andamento della vendita.

5# Accettazione della miglior proposta d'acquisto.

Ogni giorno i Consulenti RE/MAX soddisfano in modo veloce e trasparente le esigenze di ricerca, affitto e vendita di appartamenti, case, immobili residenziali e commerciali in Italia e all'estero. Qualsiasi sia il tuo prossimo passo, fallo con RE/MAX!

4.6.2 Analisi del testo originale

Il valore di questo testo secondo l'indice di Gulepease è 52, il più alto se confrontato con i testi precedentemente presi in analisi.

Qui c'è una grande presenza di nominalizzazioni: molti verbi sono stati trasformati in nomi grazie all'aggiunta del suffisso *-zione*, come in "individuazione", "commercializzazione", "documentazione", "sottoscrizione" e "accettazione". I sostantivi, infatti, nei punti da #1 a #5, costituiscono quasi la metà delle parole totali da cui è composto il testo, rendendo critica la lettura.

L'ultima sezione, invece, è composta da due frasi: la prima, di 29 parole, eccessivamente lunga, mentre la seconda è costituita da 9 parole. Ciò che caratterizza la prima frase è l'elenco di termini che si riferiscono tanto alle azioni che vengono messe in atto dall'agenzia immobiliare, ovvero "ricerca", "affitto" e "vendita", quanto alla tipologia di immobili tra cui i clienti possono scegliere, siano essi "appartamenti", "case", "immobili residenziali" o "immobili commerciali". Inoltre, tra il verbo "soddisfare" e il suo oggetto "esigenze" è stato inserito l'elemento "in modo veloce e trasparente".

L'ultima frase è stata costruita seguendo un ordine non canonico, ovvero con l'oggetto "il tuo prossimo passo" in posizione antecedente al verbo, con una virgola a separarli. L'oggetto, poi, viene ripreso dal verbo "fare" attraverso il pronome clitico "lo".

4.6.3 Versione semplificata

VENDI CON NOI IN 5 SEMPLICI MOSSE

#1 Il Consulente RE/MAX:

- individua il miglior prezzo per la vendita dell'immobile,

- verifica e controlla la documentazione.

#2 Il Consulente RE/MAX e il cliente venditore firmano l'incarico di vendita. In questo modo il Consulente garantisce un servizio eccellente e una solida collaborazione.

#3 Il Consulente RE/MAX mette in atto il piano di marketing. Gli appuntamenti di vendita vengono organizzati a casa del venditore e con clienti qualificati.

#4 Il Consulente RE/MAX tiene aggiornato il cliente sull'andamento della vendita.

#5 Il venditore accetta la miglior proposta di acquisto del suo immobile.

I Consulenti RE/MAX soddisfano le esigenze dei clienti in modo veloce e trasparente. Queste esigenze possono essere di ricerca, di affitto o di vendita di immobili. Gli immobili possono essere appartamenti, case, o spazi commerciali.

Vuoi comprare, affittare o vendere un immobile? Fai il primo passo con RE/MAX!

4.6.4 Analisi del testo semplificato

L'indice di Gulpease ha restituito un valore di 65 per la versione semplificata del testo. Per quanto riguarda i primi 5 punti, sono state sostituite quasi tutte le nominalizzazioni presenti nel testo originale con i rispettivi verbi. Ad esempio, i sostantivi "Individuazione" e "Accettazione" sono diventati i verbi "individuare" e "accettare", "Sottoscrizione" è stato trasformato in "firmare", e "Attuazione" e "Aggiornamento" sono mutati rispettivamente in "mettere in atto" e "tenere aggiornato". Il termine "commercializzazione" è, poi, stato sostituito dall'espressione più semplice "vendita dell'immobile".

Nel punto #1, inoltre, le azioni del consulente di trovare il miglior prezzo e di verificare e controllare la regolarità dei documenti sono state presentate tramite un elenco puntato.

L'ultimo paragrafo, poi, è stato suddiviso in più frasi in modo che ognuna presentasse un solo argomento principale: nella prima frase si sottolinea l'impegno dei consulenti RE/MAX, nella seconda le esigenze dei clienti e nella terza le tipologie di immobili disponibili. L'ultima frase, infine, è stata modificata in modo che riassume sotto forma di domanda ciò che è possibile

fare tramite un'agenzia immobiliare, cioè comprare, acquistare o vendere un'immobile, e invitasse il cliente ad avvicinarsi a RE/MAX.

CONCLUSIONE

In questo elaborato ho presentato una panoramica sull'accessibilità, sulla leggibilità dei testi e su quanto sia fondamentale un costante lavoro di ricerca per rendere le istituzioni e le persone più consapevoli dell'importanza di garantire la fruizione di qualunque tipo di servizio a chiunque, indipendentemente dal suo status di salute, fisico, economico, psicologico e sociale.

Grazie all'ICF, infatti, tutti questi aspetti sono stati riuniti in unico modello. Oltre alle componenti architettoniche e strutturali, è fondamentale tenere conto anche degli aspetti comunicativi, della comprensione del messaggio, della sua trasmissione e del suo adattamento rispetto all'enorme varietà del pubblico di riferimento.

Un primo passo è stato compiuto a livello amministrativo e burocratico con l'introduzione di numerosi documenti, i quali mirano alla semplificazione di un linguaggio complesso che spesso provoca confusione e non tiene conto delle competenze linguistiche ed extralinguistiche degli utenti. Inoltre, un rinnovamento è stato messo in atto anche all'interno dei musei, dando la priorità soprattutto agli aspetti comunicativi.

Nell'elaborato è stato preso in esame il materiale ricavato dal piano di marketing di RE/MAX Italia, un'agenzia immobiliare nata negli Stati Uniti e arrivata in Europa tra il 1994 e il 1995. In particolare, ciò che i testi originali avevano in comune è l'eccessiva lunghezza delle frasi, l'utilizzo di termini legati al settore immobiliare che non venivano spiegati e la presenza di numerose subordinate e incisi. L'indice di Gulpease, utilizzato per valutare il grado di leggibilità dei testi, infatti, non ha dato mai un valore maggiore di 52. Considerando che le indicazioni suggeriscono di prendere come riferimento gli individui che posseggano un'istruzione media, e che questi non dovrebbero avere difficoltà nella lettura di testi che abbiano un indice superiore a 60, è chiaro come i contenuti del piano di marketing possano essere poco accessibili e comprensibili per alcune persone. Di conseguenza, un lavoro di semplificazione ha compreso la divisione dei periodi in frasi più brevi, che non superassero le 20-25 parole di lunghezza, l'uso di parole del linguaggio comune, o, qualora non fosse possibile, l'inserimento di spiegazioni e definizioni che andassero a chiarire quei termini

specifici dell'ambito immobiliare. Anche l'utilizzo di subordinate e incisi è stato fortemente limitato, inserendo le prime dove fosse strettamente necessario ed evitando del tutto i secondi. È stato, poi, preferito il mantenimento di una struttura frasale canonica, quindi con ordine Soggetto-Verbo-Oggetto/Complementi, e la scelta di tempi verbali all'indicativo.

Si può ancora fare ancora molto a livello di accessibilità nella comunicazione, partendo dal presupposto che i fattori da considerare non sono solo il grado di istruzione o le competenze linguistiche degli utenti, ma anche le difficoltà dovute ad una lingua madre diversa o a disabilità invisibili, come la sordità, i disturbi dell'apprendimento e i disturbi di linguaggio.

L'obiettivo, ad esempio, del Venice Accessibility Lab e di VEASYT srl è proprio quello di approfondire queste tematiche, trovando e ideando nuove soluzioni e strumenti digitali.

Il tema delle barriere linguistiche, comunque, è un tema che sta acquisendo sempre più importanza, e una prova è la costante progettazione di indici per la semplificazione del linguaggio e la leggibilità dei testi. Grazie all'indice di Gulpease, infatti, è possibile definire quanto un testo è facilmente o difficilmente leggibile, mentre tramite READ-IT si possono identificare i fattori che rendono un testo complesso. Questi sono solo due dei numerosi strumenti impiegabili a questo scopo.

Nonostante il tema dell'accessibilità sia ancora motivo di dibattito, soprattutto per quanto riguarda la semplificazione dei testi scolastici, che dovrebbero in ogni caso permettere una crescita del livello linguistico, è chiaro come un grande numero di persone potrebbe giovare delle sue applicazioni.

Questo elaborato ha proposto la sua versione di semplificazione di un testo. Tuttavia, è ancora grande la quantità di documenti e contenuti che non tengono conto delle difficoltà che le persone con disabilità invisibili hanno nella comprensione di testi troppo complessi. Sarà, quindi, essenziale un lavoro che comprenda non solo le competenze dei professionisti, ma anche la consapevolezza delle persone e la loro volontà di procedere, seppure a piccoli passi, verso un mondo più accessibile, fruibile e disponibile a chiunque, indipendentemente dal suo contesto, dalle sue caratteristiche e dalle condizioni che lo identificano.

BIBLIOGRAFIA

American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition*. Arlington: American Psychiatric Association.

Assemblea Generale delle Nazioni Unite (1948). "Dichiarazione universale dei diritti umani".

Associazione Italiana Dislessia (2006-2007). *Consensus Conference sui Disturbi evolutivi specifici di apprendimento. Raccomandazioni per la pratica clinica definite con il metodo della Consensus Conference*. Milano.

Berruto, G. (1990). Semplificazione linguistica e varietà sub-standard. In Holtus, G., & Radtke, R. (A cura di). *Sprachlicher Substandard III, Standard: Substandard und Varietätenlinguistik*. Niemeyer, Tübingen, pp. 17-43.

Bertone, C., & Volpato, F. (2012). Le conseguenze della sordità nell'accessibilità alla lingua dei segni e ai suoi codici. «ELLE», 1.3, 549-580.

Bianco, F. (2014). *Burocratese nascosto nell'italiano moderno*. In Ruffino, G., & Castiglione, M. (A cura di). *La lingua variabile nei testi letterari, artistici e funzionali contemporanei. Analisi, interpretazione, traduzione*. Atti del XIII Congresso SILFI Società Internazionale di linguistica e Filologia Italiana (pp. 519-528). Firenze: Cesati Editore.

Borghi, M. (2018). Il testo semplificato semplifica la vita? Breve indagine sull'efficacia dei testi ad alta leggibilità nella comprensione testuale degli studenti stranieri. *Italiano LinguaDue*, 10, 1, 373-394.

Bortolini, U., Arfé, B., Caselli, M., C., Degasperi, L., Deevy, P., & Leonard, L., B. (2006). Clinical markers for specific language impairment in Italian: the contribution of clitics and non-word repetition. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 41, 6, 695-712.

Bosc, F. (2012). Semplificare i testi disciplinari: lingua e contenuto vanno d'accordo? *Altre Modernità*, 190-200.

Bruno, I. (2015). *Museo Facile. Progetto sperimentale di comunicazione e accessibilità culturale*. Cassino: Dipartimento di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale.

Bruno, I. (2019). Comunicazione e accessibilità culturale. L'esperienza di Museo Facile. *Il capitale umano*, 20, 297-325.

Canadian Agency for Drugs and Technologies in Health - CADTH (2013). *Screening Tools Compared to Parental Concern for Identifying Speech and Language Delays in Preschool Children: A Review of the Diagnostic Accuracy. Rapid response report: Summary with critical appraisal.*

Cardinaletti, A. (2018). Introduzione: verso i test linguistici accessibili. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università.* Milano: FrancoAngeli, 9-23.

Cardinaletti, A. (2018). Linee guida per test linguistici accessibili e prospettive future. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università.* Milano: FrancoAngeli, 317-324.

Cardinaletti, A. (2022). Accessibilità ai contenuti: Strategie di comunicazione accessibile e di semplificazione linguistica in ambito culturale. In Orletti, F. (A cura di), *Accessibilità comunicativa, tecnologie e sostenibilità* (pp. 137-150). Milano: FrancoAngeli.

Cardinaletti, A., & Volpato, F. (2015). On the comprehension and production of passive and relative clauses by university students with dyslexia. In Di Domenico, E., Hamann, C., & Matteini, S. (A cura di). *Structures, Strategies and Beyond.* Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Caselli, M., C., Maragna, S., Pagliari Rampelli, L., & Volterra, V. (2006). *Linguaggio e Sordità.* Bologna: Il Mulino.

Caselli, M., C., Pasqualetti, P., & Stefanini, S. (2007). *Parole e frasi nel "Primo vocabolario del bambino". Nuovi dati normativi fra 18 e 36 mesi e Forma breve del questionario.* Milano: FrancoAngeli.

Castles, A. (2006). The dual route model and the developmental dyslexias. *London Review of Education*, 4,1,49-61.

Chilosi, A., Millepiedi, S., Monti, A., Guccione, F., Costantino, A., Di Lieto, M., C., Cristofani, P., Cacciola, B., Doniselli, F., Corridori, V., U., Dirindelli, P., Balboni, G., & Brizzolara, D. (2017). Uno studio epidemiologico sui disturbi del linguaggio e della comunicazione in età prescolare [An epidemiological study on language and communication disorders in preschool children]. *Giornale di Neuropsichiatria dell'Età Evolutiva*, 37, 2, 100–108.

Chowdhury, G. (2003). Natural language processing. *Annual Review of Information, Science and Technology*, 37, 57-89.

CLASTA – Communication & Language Acquisition Studies in Typical & Atypical populations e
FLI – Federazioni Logopedisti Italiani (2019). *Consensus Conference sul Disturbo Primario del
Linguaggio*.

Collins-Thompson, K. (2014). Computational assessment of text readability: A survey of past,
present, and future research. *International Journal of Applied Linguistics*, 165, 2, 97-15.

Colombo, A. (2012). Quando la comprensione è un problema di chi scrive. In Baggio, S.,
Baratter, P., Dallabrida, S., & Di Gennaro, C. (A cura di), *La comprensione. Scritti linguistici* (pp.
67-85). Trento: Università di Trento.

Coltheart, M. (1981). Disorders of reading and their implications for models of normal
reading. *Visible Language*, 15, 3, 245-286.

Commissione europea (2011). *Scrivere chiaro*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea.

Consiglio d'Europa (2005). *Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore dell'eredità
culturale per la società*. Ministero per i beni e le attività culturali – Segretariato generale (A
cura di). Edizione italiana.

Cortelazzo, M., A., & Pellegrino, F. (2002). 30 regole per scrivere testi amministrativi chiari.
Guida agli Enti Locali, 20, 25-35.

Cottini, L. (2018). *Didattica speciale e inclusione scolastica*. Roma: Carocci editore.

D'Agostino, M. (2012). *Sociolinguistica dell'Italia contemporanea*. Bologna: Il Mulino.

D'Ortenzio, S., Montino, S., Martini, A., Trevisi, P., & Volpato, F. (2020). A syntactically based
treatment of relative clauses. In Torrens, V. (A cura di). *Typical and Impaired Processing in
Morphosyntax*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 177-207.

De Mauro, T. (1980). *Guida all'uso delle parole*. Roma: Editori Riuniti.

Decreto Ministeriale 12 luglio 2010, "Linee guida per il diritto allo studio degli alunni e degli
studenti con disturbi specifici di apprendimento".

Dell'Orletta, F., Montemagni, S., & Venturi, G. (2011). Assessing readability of Italian texts
with a view to text simplification. *Proceedings of the 2nd Workshop on Speech and Language
Processing for Assistive Technologies*, 73-83.

Dipartimento della Funzione Pubblica (2002). "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi".

Fortis, D. (2005). Il linguaggio amministrativo italiano. *Revista de Llengua i Dret*, Pisa, 43, 47-116.

Friedmann, N., & Coltheart, M. (2018). Types of developmental dyslexia. In Bar-On, A., & Ravid, D. (A cura di). *Handbook of communication disorders: Theoretical, empirical, and applied linguistics perspectives*. Berlin, Boston: De Gruyter Mouton.

Friedmann, N., & Novogrodsky, R. (2008). Subtypes of SLI: sySLI, phoSLI, leSLI, and praSLI. In Gavarro, A., & Joao Freitas, M. (A cura di). *Language acquisition and development*. Newcastle: Cambridge Scholar Press.

Friedmann, N., & Szterman, R. (2005). Syntactic movement in orally trained children with hearing impairment. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 11, 56-75.

Friedmann, N., & Szterman, R. (2011). *The comprehension and production of wh-questions in deaf and hard-of-hearing children*. Oxford: Oxford University Press.

GISCEL Piemonte (1999). Il difficile alfabeto dei libri di scuola. In Calò, R., & Ferreri, S. (A cura di). *Il testo fa scuola. Libri di testo, linguaggi ed educazione linguistica*. Firenze: La Nuova Italia.

GISCEL Veneto-Gruppo di Verona (1999). Insospettiti luoghi di fraintendimento lessicale. In Calò, R., & Ferreri, S. (A cura di). *Il testo fa scuola. Libri di testo, linguaggi ed educazione linguistica*. Firenze: La Nuova Italia.

Guasti, M., T. (2004). *Language acquisition*. Cambridge: The MIT Press.

Guasti, M., T. (2007). *L'acquisizione del linguaggio*. Milano: Raffaello Cortina Editore.

Guasti, M., T., Branchini C., Vernice, M., Barbieri, L., & Arosio, F. (2015). Language disorders in children with Developmental Dyslexia. In Stavrakaki, S. (A cura di), *Specific Language Impairment. Current trends in research* (pp. 35-56). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Henry, S. L., Abou-Zahra, S., & Brewer, J. (2014). The Role of Accessibility in a Universal Web. *Proceedings of the 11th Web for All Conference*. Association for Computing Machinery, pg. 1-4.

ItalianNLP Lab (2016). *READ-IT. Documentazione Demo online*.

Jakubowicz, C., Nash, L., Catherine, R., & Gérard, C. (1998). Determiners and clitic pronouns in French-speaking children with SLI. *Language Acquisition*, 7, 2-4, 113-160.

Legge 7 agosto 1990, n. 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.

Legge 8 ottobre 2010, n. 170, “Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico”.

Lenneberg, E., H. (1967). *Biological Foundations of Language*. New York: John Wiley & Sons.

Leonard, L., B., & Deevy, P. (2006). Cognitive and linguistic issues in the study of children with specific language impairment. In Traxler, M., J., & Gernsbacher, M., A. (A cura di). *Handbook of Psycholinguistics, Second Edition*. 1143-1171.

Levy, H., & Friedmann, N. (2009). Treatment of syntactic movement in syntactic SLI: A case study. *First Language*, 29, 1, 15-50.

Ludbrook, G. (2018). Il test di inglese B1: la valutazione degli studenti. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università*. Milano: FrancoAngeli, 309-316.

Martini, A., Bovo, R., Trevisi, P., Forli, F., & Berrettini, S. (2013). L'impianto cocleare nel bambino sordo: Razionale, indicazioni, costo/efficacia [Cochlear implant in the child: Rational, indications, costs/benefits]. *Minerva Pediatrica*, 65, 1-15.

Milani, M., Senaldi, M., S., G., Leboni, G., E., & Lenci, A. (2022). *Understanding Italian administrative texts: A reader-oriented study for readability assessment and text simplification*. Proceedings of 1st Workshop on AI for Public Administration, CEUR, vol. 3285, Convegno: AlxPA 2022: AI for Public Administration.

Ministero dell'Istruzione (2020). *I principali dati relativi agli alunni con DSA*. In Salvini, F. (A cura di). Gestione Patrimonio Informativo e Statistica.

Nicotra, M., Guidet, P., Beltrammi, S., & Zanoni, G. (2018). Le esigenze speciali degli studenti sordi e con DSA. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università*. Milano: FrancoAngeli, 25-31.

Penge, R. (2010). Screening, indicatori precoci e fattori di rischio per i DSA. Simoneschi, G. (A cura di). *La dislessia e i disturbi specifici di apprendimento. Teorie e prassi in una prospettiva inclusiva*. Annali della Pubblica Istruzione. Milano: New Print s.r.l.

Piccoli, E., Cardinaletti, A., & Volpato, F. (2021). Syntactic training of oblique relative clauses in Italian students with developmental dyslexia and bilingual students with Italian L2. *Olomouc Linguistics Colloquium. Book of Abstracts*. Olomouc: Palacký University, 93-94.

Piemontese, E., M., & Cavaliere, L. (1999). Leggibilità e comprensibilità di sussidiari per le scuole elementari. In Calò, R., & Ferreri, S. (A cura di). *Il testo fa scuola. Libri di testo, linguaggi ed educazione linguistica*. Firenze: La Nuova Italia.

Presidenza del Consiglio dei Ministri, & Dipartimento della Funzione Pubblica (2005). *“Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni”*.

Presidenza del Consiglio dei Ministri, & Dipartimento per la funzione pubblica (1994). *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio*. Roma: Istituto Poligrafo dello Stato.

Rice, M., L., Haney, K., R., & Wexler, K. (1998). Family histories of children with SLI who show extended optional infinitives. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 41, 2, 419-432.

Rice, M., L., Wexler, K., Cleave, P., L. (1995). Specific language impairment as a period of extended optional infinitive. *Journal of Speech and Hearing Research*, 38, 850-863.

Rice, M., L., Warren, S., F., & Betz, S., K. (2005). Language symptoms of developmental language disorders: An overview of autism, Down syndrome, fragile X, specific language impairment, and William syndrome. *Applied Psycholinguistics*, 26, 7-27.

Robertson, E., K., & Joanisse, M., F. (2010). Spoken sentence comprehension in children with dyslexia and language impairment: The role of syntax and working memory. *Applied Psycholinguistics*, 31, 141-165.

Ruben, R., J. (1999). A Time Frame of Critical/Sensitive Periods of Language Development. *Acta Oto-Laryngologica*, 117, 202-5.

Sabatini, A. (1987). Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua italiana. In Sabatini, A. (A cura di). *Il sessismo nella lingua italiana*. Presidenza del Consiglio dei Ministri e Commissione Nazionale per la Parità e Pari Opportunità tra uomo e donna, 97-122.

Scagnelli, M. (2018). Il questionario di raccolta di informazioni linguistiche, cliniche e psicologiche sulla popolazione di studio. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università*. Milano: FrancoAngeli, 122-154.

Scagnelli, M. (2018). Le abilità metacognitive nel contesto nel contesto universitario. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università*. Milano: FrancoAngeli, 279-295.

- Scagnelli, M., & Volpato, F. (2018). Il test di italiano: la valutazione degli studenti. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università*. Milano: FrancoAngeli, 296-308.
- Schuster, M., A. (2000). Developmental screening. In McGlynn, E., A. (A cura di). *Quality of Care for Children and Adolescents: A Review of Selected Clinical Conditions and Quality Indicators*. Santa Monica: RAND; 157–168.
- Sepe, S. (s.d.). *La semplificazione del linguaggio amministrativo*. Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- Siddharthan, A. (2014). A survey of research on text simplification. *International Journal of Applied Linguistics: Special issue on Recent Advances in Automatic Readability Assessment and Text Simplification*, 165, 2, 259-298.
- Tomblin, J., B., & Buckwalter, P., R. (1998). Heritability of poor language achievement among twins. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 41, 1, 188-199.
- van der Lely, H., K., J. (2005). Domain-specific cognitive systems: insight from Grammatical-SLI. *Trends in Cognitive Sciences*, 9, 2, 53-59.
- Vena, D. (2022). Leggibilità e comprensibilità: Un binomio necessario. *Italiano LinguaDue*, 1, 471-491.
- Volpato, F. (2010). *The acquisition of relative clauses and phi-features: evidence from hearing and hearing impaired populations*. Dottorato di ricerca, Università Ca' Foscari, Venezia.
- Volpato, F. (2010). The phi-features of clitic pronouns: Evidence from hearing-impaired adults. *Rivista di Grammatica Generativa*, 35, 121-142.
- Zachou, A., Partesana, E., Tenca, E., & Guasti, M., T. (2012). Production and comprehension of direct object clitics and definite articles in Italian children with developmental dyslexia. In Stavrakaki, S., Lalioti, M., & Kostantinopoulou, P. (A cura di). *Advances in Language Acquisition*. Newcastle: Cambridge Scholar Press, 464-471.
- Zambelli, M., L. (2014). Semplificare i testi di studio: quando, come. *Italiano LinguaDue*. 6, 1, 327-341.
- Zanoni, G. (2018). I test attualmente in uso all'Università: analisi e criticità. In Cardinaletti, A. (A cura di). *Test linguistici accessibili per studenti sordi e con DSA. Pari opportunità per l'accesso all'Università*. Milano: FrancoAngeli, 32-43.

Zubrick, S., R., Taylor, C., L., Rice, M., L., & Slegers, D., W. (2007). Late language emergence at 24 months: An epidemiological study of prevalence, predictors, and covarities. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 50, 6, 1562-1592.

SITOGRAFIA

Armocida, P. (s.d.). *Il galateo della leggibilità: come migliorare la chiarezza espositiva?* Disponibile in: <http://www.pavonerisorse.it/riforma/galateo.pdf> [11 maggio 2023].

Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite (2022), *Agenda ONU 2030*. Disponibile in: <https://unric.org/it/agenda-2030/> [30 marzo 2023].

Ministero dell'Interno (2002). *Circolare N° 4 del 1° marzo 2002*. Disponibile in: <http://www.vigilfuoco.it/aspx/ReturnDocument.aspx?IdDocumento=552> [30 marzo 2023].

Costa, E. (2016). *Così la linguistica si prende cura di studenti e malati*. Ca' Foscari News. Disponibile in: https://www.unive.it/pag/14024/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=1151&cHash=6a1dffa32f298c77d9fea848f2cc0e48 [30 marzo 2023].

De Mauro, T. (2016). *Il Nuovo vocabolario di base della lingua italiana*. Disponibile in: <https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana> [26 maggio 2023].

Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati, Università Ca' Foscari di Venezia, *Venice Accessibility LAB*. Disponibile in: <https://www.unive.it/pag/26868/> [30 marzo 2023].

Fowler, K. (2017). *"An extended family with a dominantly inherited speech disorder"* (1990), by Jane A. Hurst et al. Disponibile in: <https://embryo.asu.edu/handle/10776/11455> [21.04.2023].

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2009) *Convenzione ONU sui diritti delle persone con Disabilità*. Disponibile in: [https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione ONU/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx](https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione%20Onu/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx) [30 marzo 2023].

Sito Agenzia per la Coesione Territoriale. Disponibile in: <https://www.agenziacoesione.gov.it/comunicazione/agenda-2030-per-lo-sviluppo-sostenibile/> [4 aprile 2023].

Sito Associazione Design for All Italia. Disponibile in: <https://www.dfaitalia.it/> [5 aprile 2023].

Sito di Cochlear.com. Disponibile in: <https://www.cochlear.com/it/it/home/diagnosis-and-treatment/diagnosing-hearing-loss/signs-of-hearing-loss-in-children> [24.04.2023].

Sito di PAISÀ. Disponibile in: <https://www.corpusitaliano.it/it/help/readability.html>. [10.05.2023].

Sito di Società Italiana di Pediatria. Disponibile in: <https://sip.it/2020/03/03/disturbi-delludito-in-eta-pediatria-come-individuarli/> [24.04.2023].

Sito di Stimulus Consulting. Disponibile in: <https://stimulus-consulting.it/disabilita-invisibili/> [24.04.2023].

Sito EIDD-Design for All Europe. Disponibile in: <https://dfaeurope.eu/what-is-eidd-dfa-europe/eidd-dfa-europe-history/> [9 aprile 2023].

Sito GISCEL. Disponibile in: <https://giscel.it/chi-siamo/> [11 aprile 2023].

Sito National Archives. Disponibile in: <https://www.archives.gov/open/plain-writing/10-principles.html> [3 aprile 2023].

Sito National Institute of Health. Disponibile in: <https://www.nih.gov/institutes-nih/nih-office-director/office-communications-public-liaison/clear-communication/plain-language#:~:text=Plain%20language%20is%20grammatically%20correct,talking%20down%22%20to%20the%20reader> [4 aprile 2023].

Sito web VEASYT Live!. Disponibile in: <https://www.veasyt.com/it/live.html> [30 marzo 2023].

Sito web VEASYT srl. Disponibile in: <https://www.veasyt.com/> [30 marzo 2023].

Sito web VEASYT Tour. Disponibile in: <https://www.veasyt.com/it/tour.html> [30 marzo 2023].

Sito web VEASYT Translate. Disponibile in: <https://www.veasyt.com/it/translate.html> [30 marzo 2023].