

PER UNA COMUNICAZIONE ACCESSIBILE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI: L'ESEMPIO DELLA FORMAZIONE SUL LINGUAGGIO FACILE DA LEGGERE E DA CAPIRE PER IL PERSONALE DELL'UNIVERSITÀ DI TRIESTE

Floriana Carlotta Sciumbata¹

1. INTRODUZIONE

La comunicazione delle pubbliche amministrazioni resta nota per il suo stile oscuro e la sua lingua spesso inutilmente complicata, che pone problemi di comprensione a tutta la cittadinanza² e, in particolare, rischia di rimanere inaccessibile a chi ha difficoltà di lettura, come le persone con disabilità intellettive. Tale inaccessibilità rappresenta un limite al diritto alla chiarezza e alla trasparenza e non permette agli utenti con difficoltà nella comprensione dei testi un'interazione autonoma con gli enti pubblici. Da alcuni anni è stato proposto un modello di scrittura facilitata, noto come linguaggio facile da leggere e da capire, che si basa proprio sulle esigenze delle persone con disabilità intellettive e che potrebbe diventare la chiave per comunicare in modo più efficace con una fetta più ampia di popolazione.

Il presente lavoro illustrerà il contenuto, i metodi e i risultati del primo corso italiano di linguaggio facile da leggere e da capire specificamente rivolto al personale di un'università, che si è tenuto nel 2022 e nel 2023 presso l'Università di Trieste. Il corso è stato mirato a migliorare le competenze dei partecipanti sulla scrittura facilitata, ma anche a stimolare una riflessione sull'importanza di una comunicazione più chiara e lineare, non solo per gli utenti con esigenze specifiche.

Di seguito, descriverò prima di tutto il linguaggio facile da leggere e da capire e le sue caratteristiche linguistiche principali; mi soffermerò su struttura, finalità e risultati del corso e userò un esempio di testo riscritto dai partecipanti per mostrare come sono stati messi in pratica i principi del linguaggio facile da leggere e da capire e per dimostrarne le potenzialità anche in un settore complesso come la pubblica amministrazione. Infine, riporterò le risposte a un questionario proposto ai corsisti a oltre un anno dalla conclusione del primo ciclo di lezioni, finalizzato ad approfondire gli effetti delle competenze acquisite sul loro stile comunicativo. In ultimo, nelle conclusioni darò spazio ad alcune considerazioni sull'importanza della comunicazione accessibile.

¹ Università degli Studi di Trieste.

² Non si può infatti dimenticare il livello di scolarizzazione degli italiani: secondo il Censimento generale della popolazione dell'ISTAT (2011) circa il 58% degli italiani ha ottenuto al massimo la licenza media. A questo proposito, Cortelazzo (2021: 139) rileva che «risulta chiaro che testi linguisticamente troppo elaborati non possono rispondere alle capacità di lettura di gran parte della popolazione italiana». Cfr. anche Fioritto (2009: 42).

2. IL LINGUAGGIO FACILE DA LEGGERE E DA CAPIRE

Il linguaggio facile da leggere e da capire³, noto anche come *lingua facile* o *easy-to-read*, da qui in avanti, per brevità, “EtR”, è un modello di scrittura semplificata creato per comunicare con lettori con disabilità intellettive.

Le linee guida dell’EtR, proposte per diverse lingue negli ultimi decenni (Freyhoff *et al.*, 1998; García Muñoz, 2012; Inclusion Europe, 2013; Bredel, Maaß, 2016; Maaß, 2020; Nomura *et al.*, 2010) e solo più di recente per l’italiano (Sciumbata, 2022a), suggeriscono di fare ricorso a una sintassi semplice e lineare e a parole semplici, che possono essere estrapolate dal *Nuovo vocabolario di base* di De Mauro (2016), contenente le circa 7.500 parole più comuni dell’italiano. Anche l’aspetto dei testi è impostato per favorire la leggibilità, con caratteri grandi, ampi spazi e frasi spezzate con invii a capo, inseriti per non separare elementi che dovrebbero stare vicino, che danno alle righe un caratteristico aspetto frastagliato e riconoscibile. Inoltre, può essere utile inserire immagini adatte al pubblico, sia per spiegare alcuni concetti sia per rendere i testi più gradevoli da vedere e quindi meno “minacciosi”. L’adattamento dei testi in EtR riguarda soprattutto i contenuti, che devono essere semplici, organizzati in modo logico e selezionati a seconda dello scopo del testo e degli interessi del pubblico.

Viste la sua semplicità e la sua chiarezza, l’uso dell’EtR può essere esteso a un pubblico più vasto che può includere altre categorie di lettori con patologie o condizioni fisiche e neuropsichiatriche, come disturbo da deficit di attenzione/iperattività, spettro autistico, sordità, demenza, afasia, dislessia⁴, oppure persone che hanno difficoltà di lettura dovute a fattori sociali e culturali (bambini, anziani, stranieri e apprendenti di una lingua straniera in generale, persone con scarsi livelli di scolarizzazione, analfabeti funzionali ecc.) (Freyhoff *et al.*, 1998; García Muñoz, 2012; 2014; Nomura *et al.*, 2010; Tronbacke, 1993). Il bacino di utenza in Italia è quindi piuttosto ampio se si includono anche potenziali utenti con limitazioni nelle capacità di lettura dovute all’analfabetismo funzionale o a un basso livello di scolarizzazione (Sciumbata, 2022a: 19-20). L’applicazione dell’EtR sarebbe perciò utile nella comunicazione al pubblico in generale, soprattutto in quella delle pubbliche amministrazioni⁵, in quanto queste si rivolgono a utenti con capacità, formazione ed esigenze molto variegata. Considerazioni simili si applicano anche ai potenziali utenti di un’università: anche se si può presumere che i suoi impiegati comunichino per lo più con studenti che hanno già completato la scuola secondaria di

³ Tale denominazione è quella proposta per lo standard europeo: la parola *linguaggio* può indicare l’uso di elementi come le immagini, che servono a facilitare la comprensione del testo.

⁴ La dislessia è un disturbo specifico dell’apprendimento che comporta difficoltà nella decodifica del segno scritto e non dei testi complessi. I principi dell’EtR permettono comunque di fornire al lettore testi semplici e ben strutturati quindi di evitare sforzi per leggere informazioni superflue, reperire informazioni mancanti o cercare il significato di parole difficili su mezzi esterni al testo stesso, come siti internet, enciclopedie o dizionari. Inoltre, l’EtR favorisce la lettura anche grazie alla disposizione del testo con ampi margini e spazi tra le righe, all’allineamento a sinistra del testo e all’uso di caratteri tipografici di forma ben definita (Sciumbata, 2021a: 130).

⁵ Dalle caratteristiche dell’EtR emergono molte somiglianze con il cosiddetto *plain language*, lo stile di scrittura chiaro e semplice promosso soprattutto per l’impiego nelle comunicazioni amministrative, su cui sono stati pubblicati numerosi manuali e studi, tra cui, a titolo di esempio, il *Codice di stile* del 1993; Cortelazzo e Pellegrino (2003); Cortelazzo (2021); Fioritto (1997 e 2009); ITTIG (2011); Raso (2005); Vellutino (2018); Viale (2008). L’EtR può essere considerato un’applicazione più specifica del *plain language*, che si rivolge infatti a un pubblico generico, mentre l’EtR ha come obiettivo un pubblico con bisogni specifici. Inoltre, il *plain language* è nato principalmente per le comunicazioni al pubblico, di solito di natura amministrativa, benché possa trovare applicazione anche in altri ambiti, mentre l’EtR nasce per adattare testi letterari e oggi trova grande applicazione a testi di ogni tipo. Infine, rispetto al *plain language*, l’EtR deve dare indicazioni più specifiche, mirate ad appianare il maggior numero di difficoltà che un testo potrebbe contenere (cfr. Sciumbata, 2021b).

secondo grado e che quindi dovrebbero aver acquisito competenze e conoscenze linguistiche sufficienti, non è da escludere che una parte dell'utenza abbia problemi nel comprendere un testo. Oltre alle persone con disabilità intellettive e altre condizioni e patologie, si possono infatti annoverare tra i destinatari anche gli studenti stranieri, che rappresentano una popolazione rilevante nell'Ateneo di Trieste.

Nonostante le sue potenzialità, l'EtR in Italia è ancora poco diffuso e la sua applicazione trova spazio per lo più nelle associazioni che lavorano con persone con disabilità intellettive, soprattutto l'Anffas (Associazione Nazionale di Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali). Proprio questa associazione ha partecipato a diversi progetti, richiesti o promossi da enti pubblici, che hanno portato alla pubblicazione di istruzioni su elezioni e referendum, a una descrizione della Biblioteca Universitaria di Cagliari (unico esempio di applicazione nel settore universitario), a una guida sui servizi del Comune di Ortona e alla versione facilitata della carta dei servizi dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria della Bassa Friulana-Isontina (Gorizia)⁶.

Un ente particolarmente attento all'uso della lingua facile è la Provincia Autonoma di Bolzano, che ha realizzato una versione in linguaggio facile del proprio sito sia in italiano sia in tedesco⁷, probabilmente per l'influsso positivo dei Paesi germanofoni, dove il linguaggio facile è molto più diffuso nel settore pubblico. La stessa Provincia è stata all'avanguardia in Italia nell'ambito dell'applicazione dell'EtR: già nel 2015 ha proposto una versione semplificata della legge provinciale 14 luglio 2015 n. 7, in tema di partecipazione e inclusione delle persone con disabilità. Tale documento in linguaggio facile da leggere e da capire non è altro che la prima applicazione della stessa legge e serve a informare i diretti interessati sulle questioni principali.

3. IL CORSO: STRUTTURA, FINALITÀ E RISULTATI

L'Università di Trieste ha avviato un innovativo programma di formazione per il proprio personale, soprattutto quello tecnico-amministrativo, volto a espandere le competenze nel campo della scrittura facilitata per utenti con disabilità intellettive e altre difficoltà di lettura. Questo progetto, senza precedenti in Italia, si è concentrato sulla redazione di testi secondo i principi del linguaggio facile da leggere e da capire: oltre a fornire competenze pratiche, l'iniziativa ha avuto come obiettivo anche la sensibilizzazione dei partecipanti sulla complessità dei testi amministrativi e burocratici in generale e sulla necessità di versioni semplificate per utenti con esigenze specifiche.

Il corso, proposto in due cicli, ha riscosso un notevole interesse, con oltre 200 iscritti tra docenti, ricercatori, collaboratori esperti linguistici e personale tecnico-amministrativo. Il primo ciclo, tenutosi da luglio a settembre 2022, ha incluso sei edizioni di otto ore ciascuna, mentre il secondo ciclo (novembre 2023) è stato composto da quattro edizioni di sei ore ciascuna.

La prima parte del corso è stata dedicata a un approfondimento teorico, con una presentazione dei principi della semplificazione e del linguaggio facile da leggere. I partecipanti hanno poi analizzato due esempi pratici di applicazione a testi amministrativi, potenzialmente simili a quelli che potrebbero produrre nel loro lavoro (una comunicazione delle poste e le istruzioni per ottenere la tessera di una biblioteca comunale). Entrambi i testi sono prima stati analizzati nella loro versione di partenza per individuarne le criticità dal punto di vista di forma e contenuto e i tratti tipici del

⁶ Molti esempi sono disponibili sul sito dell'Anffas: <https://www.anffas.net/it/linguaggio-facile-da-leggere/documenti-facili-da-leggere/>.

⁷ <https://lingua-facile.provincia.bz.it/>.

burocratese, poi nella versione facilitata in EtR per vedere in pratica le tecniche e i principi appresi durante la prima parte della lezione. La parte di analisi dei testi è stata omessa nelle lezioni del secondo ciclo, di durata inferiore.

Durante la seconda parte del corso, i partecipanti, divisi in quattro gruppi, si sono messi alla prova in prima persona nel lavoro di riscrittura. I testi su cui hanno lavorato sono stati proposti dagli stessi corsisti e sono stati selezionati per variare il più possibile le tipologie testuali e gli argomenti, affrontare vari problemi e applicare strategie differenziate a seconda dell'argomento, dell'emittente e del pubblico. In questo senso, una struttura complessa come un'università offre numerose possibilità: gli uffici hanno mansioni molto diverse, che portano alla redazione di testi su un ampio ventaglio di argomenti (dalle tasse alla divulgazione), si rivolgono a un pubblico variegato (gli studenti in primis, ma anche le famiglie, i dipendenti, gli enti esterni, gli *stakeholders* ecc.) e producono una vasta gamma di documenti (comunicati sui social, istruzioni, contratti, normative, bandi ecc.). L'ultima parte del corso è stata dedicata a revisionare e commentare collettivamente i risultati dei lavori di gruppo, quindi per riflettere sulle strategie adottate, su problemi che potrebbero emergere durante la scrittura e su quali alternative sarebbero eventualmente possibili.

Durante le dieci edizioni complessive, i gruppi hanno prodotto numerosi testi pronti da pubblicare, tra cui pagine web, e-mail, circolari, avvisi, comunicati stampa e descrizioni di procedure, corsi e iniziative rivolte a studenti o dipendenti.

4. UN ESEMPIO DI TESTO RISCritto

4.1. *Testo originale*

OGGETTO: Rilascio/rinnovo abbonamenti annuali Trieste Trasporti con decorrenza **SETTEMBRE 2022** e **NOVEMBRE 2022**.

Si rende noto che il termine ultimo per la presentazione delle domande ai fini del rilascio/rinnovo degli abbonamenti annuali per il trasporto pubblico locale, con decorrenza **1° settembre** e **1° novembre**, è prevista per il giorno **31 luglio 2022**.

Si invita il personale interessato ad inviare, a mezzo posta elettronica, agli indirizzi ufficio@amm.units.it ed altrapersona@amm.units.it, e/o per posta interna/ordinaria la richiesta di rilascio/rinnovo dell'abbonamento, compilando l'apposito modulo reperibile nel sito web istituzionale, nella sezione Intranet > Personale > Tecnici/amm.vi – Docenti > Agevolazioni > Abbonamenti, entro e non oltre il termine del 31 luglio 2022.

L'erogazione dell'abbonamento annuale per il trasporto pubblico locale è subordinata al possesso del tesserino di identità, corredato di foto tessera, di natura obbligatoria e validità quinquennale; coloro che non ne siano già in possesso o che ne possiedano uno la cui validità non copre per intero il periodo di validità dell'abbonamento in acquisto, possono richiederlo gratuitamente alla biglietteria aziendale di Trieste Trasporti in via dei Lavoratori n.2, oppure in una qualunque rivendita autorizzata (elenco reperibile al link

<https://www.triestetrasporti.it/orari-e-percorsi/punti-vendita/rivendite-informatizzate/>)

compilando l'apposito modulo corredato di una fototessera, copia di un documento d'identità in corso di validità ed il codice fiscale. Il tesserino d'identità può anche essere richiesto online, al costo di 5 euro, all'indirizzo: <https://abbonamentionline.tplfvg.it>.

Ai fini dell'acquisto dell'abbonamento tramite Ateneo, gli interessati sono tenuti a comunicare i dati del tesserino d'identità unitamente alla richiesta di rilascio dell'abbonamento.

Gli abbonamenti acquistati on-line dall'Ateneo verranno inviati ai rispettivi titolari per posta elettronica in formato pdf. Qualora non sia disponibile il servizio di acquisto attraverso il web e si renda necessario l'acquisto presso la biglietteria di Trieste Trasporti, verranno inviati per posta interna presso la sede di servizio.

4.2. *La versione in facile da leggere*⁸

Come comprare

l'abbonamento annuale dell'autobus

con l'Università di Trieste



Che cos'è l'abbonamento annuale degli autobus con l'Università di Trieste?

Un abbonamento annuale è come un **biglietto** dell'autobus che **dura un anno**.

Puoi usare l'abbonamento annuale per **prendere gli autobus quante volte vuoi**.

L'abbonamento annuale costa meno che comprare il biglietto dell'autobus tutti i giorni.

Puoi usare l'abbonamento annuale degli autobus dall'**1 settembre** o dall'**1 novembre**.

Con l'Università di Trieste puoi comprare l'abbonamento annuale degli autobus

Con l'Università di Trieste paghi l'abbonamento annuale degli autobus **a rate**.
A rate vuol dire che l'Università prende i soldi un po' alla volta ogni mese dal tuo stipendio, cioè dai soldi che ti arrivano per il lavoro.

Chi può fare l'abbonamento annuale degli autobus con l'Università di Trieste?

Puoi fare l'abbonamento annuale degli autobus con l'Università di Trieste **se lavori per l'Università di Trieste**.

Puoi fare l'abbonamento anche per **altre persone della tua famiglia**, per esempio i tuoi figli.

⁸ N.d.r. Si riproduce qui il testo in corpo minore rispetto all'originale composto in carattere Arial corpo 14 per utenti con disabilità intellettive e altre difficoltà di lettura.

Cosa serve per fare l'abbonamento annuale degli autobus con l'Università di Trieste?

Per fare l'abbonamento annuale dell'autobus con l'Università di Trieste devi già avere il **tesserino** di Trieste Trasporti.

Se non hai il tesserino

o **se il tuo tesserino sta per scadere,**

puoi chiedere il tesserino d'identità di Trieste Trasporti **gratis**

- alla **biglietteria** di Trieste Trasporti in via dei Lavoratori 2
- ad alcune **tabaccherie**.

Trovi l'elenco delle tabaccherie [su questo sito](#).

Puoi anche chiedere il tesserino **su internet**

[su questo sito](#),

ma devi pagare **5 euro**.

Come si fa l'abbonamento annuale degli autobus con l'Università di Trieste?

Scarica il modulo [da questo sito](#)

e **scrivi** tutte le informazioni.

Il modulo ti chiede anche:

- il numero del tuo tesserino di Trieste Trasporti
- se vuoi che l'abbonamento

inizia l'1 settembre

oppure inizia l'1 novembre

Invia il modulo entro il 31 luglio 2022:

- via **mail** a pensioni@amm.units.it.

Oppure invia il modulo entro il 31 luglio 2022:

- per **posta** interna all'Ufficio pensioni.

La posta interna è la posta che funziona solo dentro all'Università.

L'indirizzo dell'Ufficio pensioni è [...]

- per **posta** normale all'Ufficio pensioni.

L'indirizzo dell'Ufficio pensioni è [...]

Come arriva l'abbonamento annuale degli autobus?

L'Università di Trieste ti manda l'abbonamento annuale per **e-mail**

alcuni giorni prima dell'1 settembre o dell'1 novembre.

Stampa l'abbonamento annuale degli autobus

e tieni l'**abbonamento sempre con te** quando prendi l'autobus.

4.3. *Alcune osservazioni sulla riscrittura*

Il testo rielaborato da uno dei gruppi è parte di una circolare interna su un'agevolazione prevista dall'Ateneo, che presenta i tratti tipici della scrittura di molte pubbliche amministrazioni. La riflessione su come facilitare il testo ha fatto emergere, in primo luogo, che il testo descrive una procedura tutto sommato semplice (la richiesta di un servizio), ma le istruzioni sono date in ordine poco logico, che non segue la cronologia delle operazioni: prima la scadenza, poi le modalità di invio, in seguito i requisiti, la richiesta di specificarli nel modulo da inviare e infine le modalità di ricezione dell'abbonamento. I partecipanti hanno impostato diversamente il nuovo testo, che spiega che cos'è l'abbonamento, chi può farlo, cosa serve per farlo, cosa bisogna fare per riceverlo e come si riceverà. Hanno anche integrato un'informazione importante, cioè perché dovrebbe convenire richiedere l'abbonamento tramite l'Università, aspetto fondamentale dato però per scontato nel testo originale. Altre informazioni sono state invece rimosse (per esempio, la possibilità di ricevere l'abbonamento via posta): nel confronto con i colleghi è infatti emerso che sono eccezioni abbastanza rare e per cui non vale la pena di sovraccaricare il destinatario.

Un altro aspetto oggetto di discussione è la formalità dell'originale: pur trattandosi di una circolare tra colleghi, il testo prende le distanze dal lettore grazie a diverse strategie di spersonalizzazione, che includono l'impiego di frasi impersonali (già in apertura), della diatesi passiva e di numerose nominalizzazioni. La versione facile si rivolge direttamente ai suoi lettori con il *tu*; una forma alternativa meno informale⁹ che è stata discussa è il *voi*, possibile in questo testo che si rivolge a un gruppo numeroso di utenti.

La nuova versione semplifica notevolmente anche la sintassi intricata dell'originale e diluisce la densità informativa delle frasi, che concentravano molte informazioni. Nella nuova circolare, una frase corrisponde sostanzialmente a un'informazione: ciò crea però un effetto poco gradito a lettori esperti e che spesso trovano il risultato finale molto scandito e poco scorrevole, a causa delle numerose ripetizioni¹⁰. Anche il lessico è stato semplificato e sono state inserite alcune spiegazioni per parole e concetti che potrebbero non essere scontati (*abbonamento, a rate, stipendio, posta interna*) per una persona con una disabilità intellettiva o anche per uno straniero.

Da ultimo, i redattori hanno dato al testo facilitato il tipico aspetto dell'EtR, con margini ampi e invii a capo, e hanno aggiunto un'immagine rappresentativa del suo contenuto. Hanno anche evidenziato alcune parole in grassetto per permettere a chi legge di individuare più facilmente i concetti chiave.

Una considerazione conclusiva riguarda l'opportunità di adottare la versione semplificata: i partecipanti hanno notato che la riscrittura presenta caratteristiche insolite, soprattutto in un testo prodotto da una pubblica amministrazione, ma supera la circolare

⁹ La maggiore informalità e "schiettezza" dell'EtR è spesso percepita come un problema da chi vi si avvicina per la prima volta, anche perché la lingua burocratica mostra spesso tendenze opposte ed è impersonale e indiretta. Rimando a Sciumbata (2022b), in cui ho riportato altre osservazioni e domande frequenti nell'approccio con la lingua facile.

¹⁰ Non si tratta di un giudizio meramente estetico, ma di veri e propri effetti sulla focalizzazione delle informazioni, sulla progressione tematica e così via (Ferrari, Sciumbata, 2023).

originale in chiarezza ed efficacia. Un punto di vista condiviso emerso durante la discussione è che testi simili potrebbero essere compresi da un vasto pubblico e potrebbero essere utili in ambiti specifici della pubblica amministrazione, ad esempio sotto forma di allegati esplicativi¹¹, mentre è improbabile che vengano adottati su larga scala, soprattutto quando si tratta di testi come norme, delibere, bandi di concorso ecc. Ciò non toglie che la pubblica amministrazione avrebbe molto da imparare dal linguaggio facile da leggere e da capire in quanto a chiarezza espositiva, ordine ed efficacia: l'obiettivo potrebbe essere una giusta via di mezzo, come il *plain language*, con cui, come abbiamo visto¹², l'EtR condivide i principi di base.

5. L'OPINIONE DEI CORSISTI DEL PRIMO CICLO UN ANNO DOPO IL CORSO

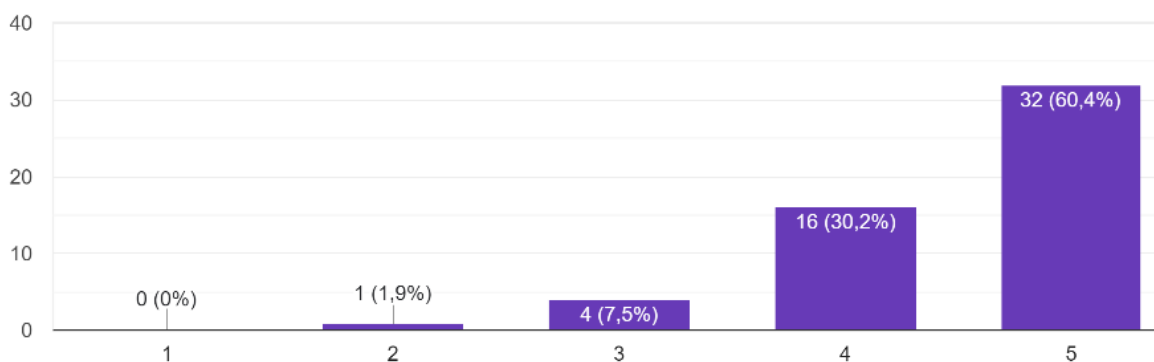
Per una valutazione a lungo termine dell'apprendimento e per individuare un eventuale cambiamento nello stile comunicativo nella loro professione, ho chiesto ai partecipanti del primo ciclo di lezioni di rispondere anonimamente, a un anno dal corso, a un questionario, composto da otto domande¹³ a risposta obbligatoria e da uno spazio per eventuali osservazioni e commenti. Le 53 risposte raccolte restituiscono un quadro promettente sugli effetti di una formazione mirata sulla comunicazione facilitata, nonostante si tratti di un ambito molto ristretto e di rado applicabile al settore universitario.

Dalla domanda 1 del questionario (Figura 1) emerge innanzitutto che il 60,4% dei partecipanti è stato molto soddisfatto del corso: l'impostazione sia teorica sia pratica risulta quindi particolarmente proficua per chi sceglie di seguire un corso di questo tipo.

Figura 1. Risposte alla domanda 1, da 1 (per niente soddisfatto/a) a 5 (molto soddisfatto/a)

Quanto ti ritieni soddisfatto/a del corso sulla scrittura facilitata che hai seguito nel 2022?

53 risposte



Nonostante la domanda 2 (Figura 2) metta in evidenza che solo un terzo dei partecipanti ha avuto modo di interagire con persone con disabilità intellettive, dalle risposte alla domanda 3 (Figura 3) si evince che la gran parte di chi ha partecipato al

¹¹ Un esempio di questa strategia è la legge della Provincia Autonoma di Bolzano n. 7 del 14 luglio 2015, a cui ho già fatto riferimento in § 1.

¹² Cfr. la nota 5.

¹³ Molte domande sono impostate con il metodo della scala Likert, cioè presentano una domanda/affermazione e poi una scala di accordo che va da 1 (per niente d'accordo) a 5 (molto d'accordo).

questionario (il 43,4%) ha mostrato un alto livello di accordo (4 su 5) nel ritenere che le competenze acquisite siano risultate utili in ambito professionale, il 35,8% è molto d'accordo (5 su 5), l'11,6% ha invece indicato di essere abbastanza d'accordo (3 su 5). Solo pochi partecipanti hanno risposto che sono poco o per nulla d'accordo.

Figura 2. Risposte alla domanda 2

Ti è capitato di comunicare con persone con disabilità intellettive dopo il corso?

53 risposte

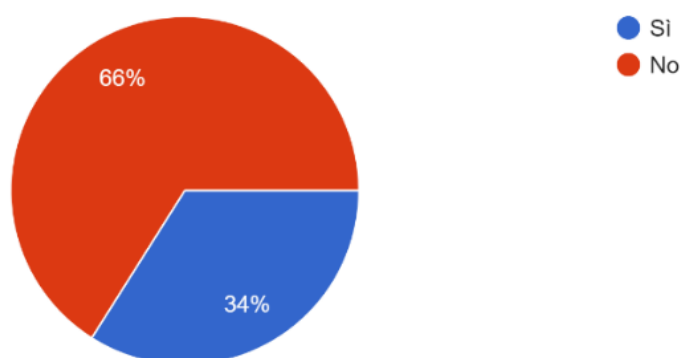
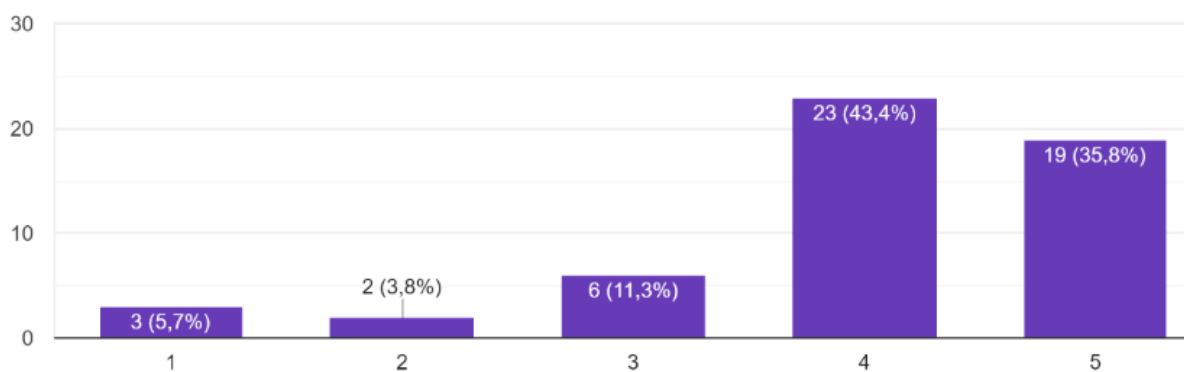


Figura 3. Risposte alla domanda 3, da 1 (per niente d'accordo) a 5 (molto d'accordo)

A prescindere dalla possibilità di comunicare con persone con disabilità intellettive, ritieni che le competenze che ti sono state fornite durante il corso...litata ti siano servite nella tua vita professionale?

53 risposte

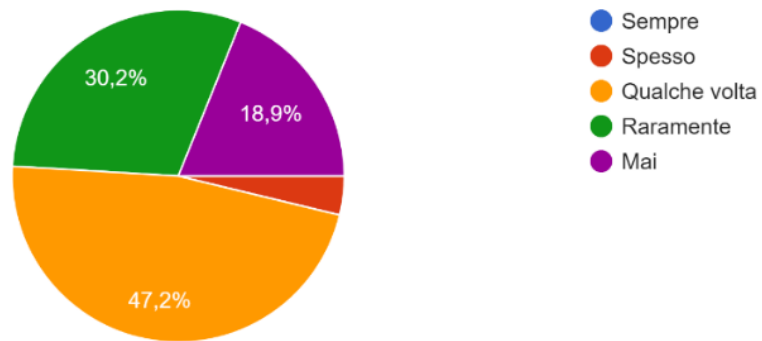


Dopo aver frequentato il corso, quasi la metà dei partecipanti (47,2%) ha affermato di aver consultato gli appunti delle lezioni almeno qualche volta, mentre il 30,2% lo ha fatto raramente e il 18,9% non lo ha mai fatto. Solo il 3,8% ha dichiarato di consultare spesso gli appunti e nessuno li consulta sempre (Figura 4).

Figura 4. Risposte alla domanda 4

Dopo il corso, ti è capitato di consultare gli appunti delle lezioni?

53 risposte

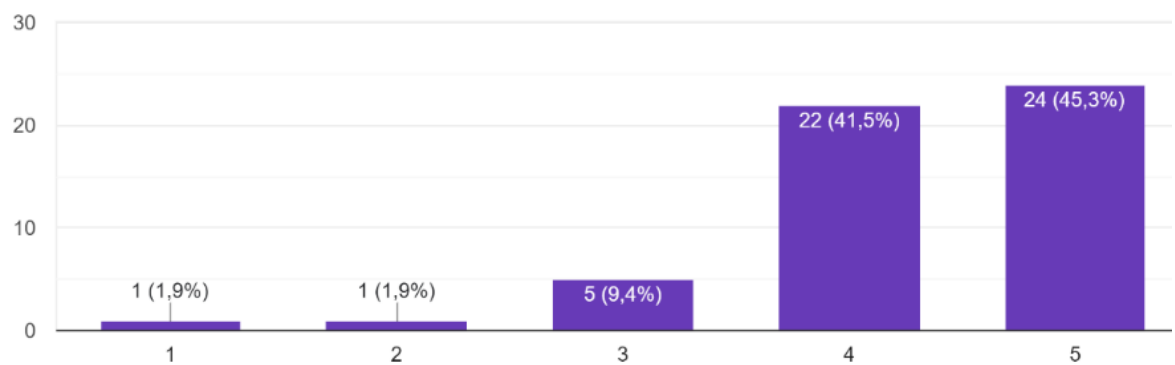


Una percentuale considerevole di partecipanti ha affermato, nelle risposte alla domanda 5 (Figura 5), che ha riflettuto con frequenza sul proprio stile comunicativo: il 45,3% ha espresso un totale accordo con questa affermazione, il 41,5% ha indicato un forte grado di accordo (4 su 5) e solo il 9,4% ha scelto il grado intermedio. Solo due persone hanno espresso disaccordo (1,9% per la scala 1 e 2).

Figura 5. Risposte alla domanda 5, da 1 (per niente d'accordo) a 5 (molto d'accordo)

Dopo il corso, ti è capitato di riflettere maggiormente sul tuo modo di comunicare?

53 risposte



La domanda 6 ha dato diverse opzioni sugli aspetti della comunicazione su cui i partecipanti si soffermano o si sono soffermati più spesso dopo il corso. Nel riassunto nella Tabella 1, la risposta più diffusa (54,7%) riguarda il mettersi nei panni dei destinatari; seguono la semplificazione dei concetti (50,4%); la maggiore cura nella struttura delle informazioni e l'attenzione a usare un tono meno "burocratico" (entrambe scelte dal 49,1% dei corsisti). Tra le risposte libere alla stessa domanda, due persone hanno evidenziato una loro propensione pregressa ad attuare strategie di semplificazione, mentre un'altra lamenta l'impossibilità di comunicare in modo limpido e trasparente perché la conoscenza dell'italiano non è più così diffusa, ma non è chiaro se parli di chi scrive o di chi legge.

Tabella 1. *Riepilogo delle risposte alla domanda 6*

Ho cercato di immedesimarmi di più nei miei interlocutori	29 (54,7%)
Ho riflettuto più spesso sulle conoscenze tecniche dei miei interlocutori	19 (35,8%)
Ho curato di più la struttura delle informazioni	26 (49,1%)
Ho cercato di usare un tono meno “burocratico”	26 (49,1%)
Ho semplificato i concetti	27 (50,9%)
Ho reso più semplice la sintassi	22 (41,5%)
Ho usato parole più facili	16 (30,2%)
Nessuna delle precedenti	1 (1,9%)
Altro – Ho fatto maggiore attenzione alla lunghezza delle frasi ed alla formattazione del testo	1 (1,9%)
Altro – Nessuna delle precedenti solo perché tendo a usare strutture semplificate e meno burocratiche già di mio	1 (1,9%)
Altro – Cerco da sempre di “mettermi nei panni” di chi deve ricevere la comunicazione, avuto però riguardo – anche visti i miei interlocutori ordinari – a persone mediamente normodotate	1 (1,9%)
Altro – Le persone non conoscono (più) la lingua italiana e dunque diventa molto difficile una comunicazione limpida e trasparente	1 (1,9%)

Le domande 7 (Figura 6) e 8 (Figura 7) riguardano l'importanza di proporre corsi di scrittura nelle pubbliche amministrazioni: il 67,9% è molto d'accordo sull'esigenza di proporre corsi di scrittura facilitata nelle pubbliche amministrazioni e la percentuale aumenta al 77,4% se si parla di corsi di scrittura in generale.

Figura 6. *Risposte alla domanda 7, da 1 (per niente d'accordo) a 5 (molto d'accordo)*

Pensi che corsi come quello di scrittura facilitata dovrebbero essere proposti più spesso nelle amministrazioni pubbliche?

53 risposte

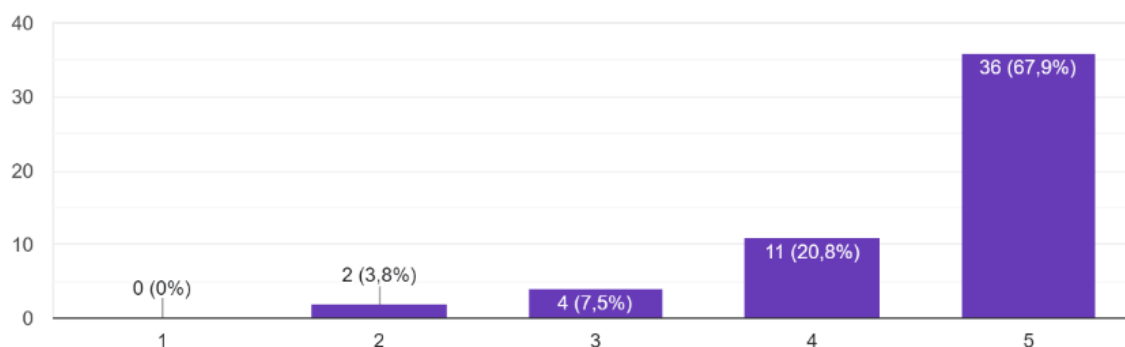
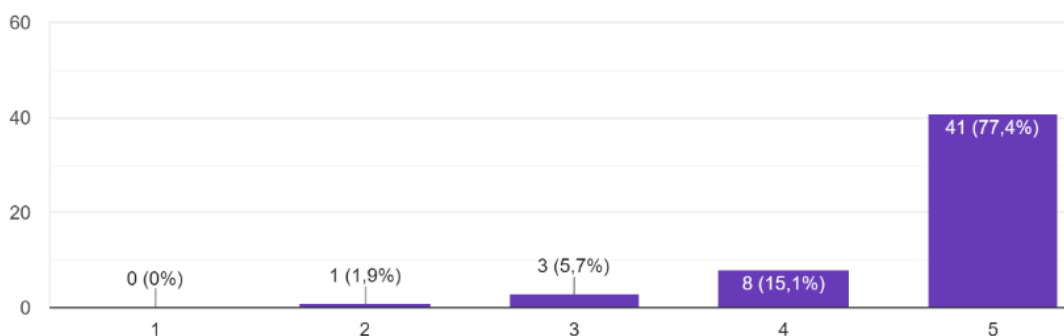


Figura 7. Risposte alla domanda 8, da 1 (per niente d'accordo) a 5 (molto d'accordo)

Pensi che servirebbero più corsi di scrittura in generale per i dipendenti delle amministrazioni pubbliche?

53 risposte



Nello spazio per le osservazioni e i commenti, che ha raccolto 14 risposte, i rispondenti riconoscono l'importanza di adottare un linguaggio più accessibile e comprensibile nelle istituzioni e nella comunicazione pubblica, ma, d'altra parte, emergono preoccupazioni riguardo alla reale applicabilità di uno stile comunicativo più chiaro a causa di mentalità consolidate nelle istituzioni, ma anche nel timore di un possibile abbassamento culturale¹⁴. Infine, i partecipanti hanno sottolineato la necessità di avere ulteriori opportunità di apprendimento sulla scrittura chiara e facilitata, da proporre anche in modo ciclico come aggiornamento.

6. CONCLUSIONI

L'applicazione del linguaggio facile rappresenta la risposta a un'esigenza concreta di utenti a cui le difficoltà di lettura precludono il diritto all'informazione e alla partecipazione attiva nella vita sociale. Il corso offerto all'Università di Trieste costituisce un passo iniziale importante per ridurre il divario dell'Italia rispetto ad altri Paesi, specialmente nell'ambito della pubblica amministrazione, e per favorire l'accessibilità dell'Università stessa, un pilastro cruciale per la formazione dei cittadini.

I partecipanti alle due edizioni del corso hanno riconosciuto l'utilità di testi mirati a comunicare con utenti con esigenze specifiche, ma hanno anche osservato che, almeno in alcuni casi, il risultato dei lavori di gruppo potrebbe essere usato per un pubblico più vasto, benché sia comunque necessaria una fase di sensibilizzazione, soprattutto per abituare i lettori con competenze avanzate ai tratti più caratteristici del linguaggio facile da leggere e da capire, che possono risultare insoliti o sgraditi. Per quanto riguarda il

¹⁴ Si tratta di un'obiezione che emerge spesso quando si parla di semplificazione (Sciumbata, 2022b: 229): nel caso specifico della lingua facile è forse più ovvio che le esigenze dei lettori debbano essere messe al primo posto, ma tale considerazione dovrebbe in realtà valere per tutti, non solo perché una lingua oscura, paludata e inutilmente complicata pone ostacoli alla comprensione di un singolo messaggio, ma anche perché costruisce veri e propri muri tra cittadinanza e pubblica amministrazione, che non ha neppure una funzione didattica: un avviso, un modulo o una circolare non devono avere la pretesa di insegnare la lingua, ma devono trasmettere dati e informazioni in base ai bisogni dei cittadini. Non possiamo neanche individuare un rapporto di causa-effetto tra semplificazione della comunicazione amministrativa (tra l'altro ancora ben lontana dall'essere effettiva) e miglioramento o peggioramento delle capacità linguistiche della popolazione, al massimo una correlazione.

pubblico generico, si potrebbe comunque arrivare a un “giusto mezzo”, come la scrittura chiara e semplice o *plain language*, obiettivo apparentemente ancora distante per la pubblica amministrazione: molti partecipanti hanno infatti affermato di non conoscere le regole per scrivere in modo chiaro e di non aver mai seguito corsi sull'argomento.

Riflettere sull'EtR non è quindi utile solo per dare gli strumenti per favorire l'accessibilità, ma può giovare alla comunicazione con il pubblico in generale. L'analisi dei testi che abbiamo utilizzato e il lavoro pratico hanno infatti fornito diversi spunti di riflessione non solo sul linguaggio facile da leggere e da capire, ma sulla scrittura in generale, sui problemi della comunicazione degli enti pubblici, sui muri che può sollevare uno stile di scrittura spersonalizzato, paludato, poco trasparente, che può essere anche percepito come ostile.

Rimaneggiare i testi nell'ottica della facilitazione è un perfetto “esercizio di stile” che permette di decostruirli e ricostruirli, individuare le informazioni mancanti e quelle in eccesso, riordinarle in modo logico ed eliminare complessità superflue (frasi lunghe e intricate, parole difficili in luogo di corrispondenti comuni, tecnicismi poco noti, tecnicismi collaterali). Il risultato finale è quindi chiaro, conciso ed efficace, come dovrebbe essere la comunicazione con tutti i cittadini.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Bredel U., Maaß C. (2016), *Leichte Sprache: Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis*, Duden, Berlin.
- Codice di stile* (1993) = *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*, Dipartimento per la funzione pubblica, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma.
- Cortelazzo M. A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Carocci, Roma.
- Cortelazzo M. A., Pellegrino F. (2003), *Guida alla scrittura istituzionale*, Laterza, Roma-Bari.
- De Mauro T. (2016), “Il nuovo Vocabolario di Base”, in *Internazionale*.
<https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana>.
- Fioritto A. (1997), *Manuale di stile: strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, il Mulino, Bologna.
- Fioritto A. (2009), *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, il Mulino, Bologna.
- Freyhoff G., Hess G., Kerr L., Menzel E., Tronbacke B., Van Der Veken K. (1998), *Make it simple: European guidelines for the production of easy-to-read information for people with learning disability for authors, editors, information providers, translators and other interested persons*, ILSMH European Association, Bruxelles.
- García Muñoz Ó. (2012), *Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación*, Real Patronato sobre Discapacidad & Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Madrid.
- García Muñoz Ó. (2014), *Lectura fácil. Guías prácticas de orientaciones para la inclusión educativa*, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Madrid.
- Inclusion Europe (2013), “Informazioni per tutti”, Inclusion Europe, Bruxelles:
https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/IT_Information_for_all.pdf.
- ITTIG = Gruppo di lavoro promosso da Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica e Accademia della Crusca (a cura di) (2011), *Guida alla redazione degli atti*

Italiano LinguaDue 1. 2024. Sciumbata F. C., *Per una comunicazione accessibile nelle pubbliche amministrazioni: l'esempio della formazione sul linguaggio facile da leggere e da capire per il personale dell'Università di Trieste*

amministrativi. Regole e suggerimenti, Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica del Cnr, Firenze.

Lubello S. (2014), *Il linguaggio burocratico*, Carocci, Roma.

Maaß C. (2020), *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus: Balancing Comprehensibility and Acceptability*, Frank & Timme, Berlino.

Nomura M., Nielsen G. S., Tronbacke B. (2010), "Guidelines for easy-to-read materials", in *IFLA Professional Reports*, 120, pp. 2-28.

Raso T. (2005), *La scrittura burocratica. La lingua e l'organizzazione del testo*, Carocci, Roma.

Sciumbata F. C. (2020), *Il linguaggio facile da leggere e da capire per persone con disabilità intellettive: nuove linee guida per l'italiano e applicazione a testi di promozione turistica del Friuli-Venezia Giulia*. Tesi di dottorato non pubblicata, Università di Udine.

Sciumbata F. C. (2021a), "Dall'inclusione alla didattica della scrittura con il linguaggio facile da leggere e da capire per persone con disabilità intellettive", in Garulli V., Pasetti L., Viale M. (a cura di), *Disturbi specifici dell'apprendimento e insegnamento linguistico. La didattica dell'italiano e delle lingue classiche nella scuola secondaria di secondo grado alla prova dell'inclusione*, Bononia University Press, Bologna, pp. 129-136.

Sciumbata F. C. (2021b), "Dal plain language all'easy-to-read per lettori con disabilità intellettive: oltre la semplificazione", in *Lingue & Linguaggi*, 41, pp. 199-213.

Sciumbata F. C. (2022a), *Manuale dell'italiano facile da leggere e da capire. Come scrivere testi semplici per persone con disabilità intellettive e difficoltà di lettura*, Franco Cesati Editore, Firenze.

Sciumbata F. C. (2022b), "Il linguaggio facile da leggere e da capire va all'università. Appunti da un corso di scrittura facilitata per il personale dell'Università di Trieste", in *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione – International Journal of Translation*, 24, pp. 217-233.

Tronbacke B. I. (1993), "The publishing of Easy-to-Read in Sweden", Lezione alla Biblioteca Nazionale dell'Australia, Canberra, settembre 1993.

Vellutino D. (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, il Mulino, Bologna.

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

