

E-accessibilità e traduzione

MARELLA MAGRIS*
DOLORES ROSS*
Università di Trieste
mmagris@units.it
dross@units.it

ABSTRACT

The starting point of this study is the Convention of the United Nations on the rights of persons with disabilities, which states that participation to social life is a fundamental human right and places great emphasis on the principle of accessibility as a key factor for its achievement. Given that in today's society information – especially on the web – plays a crucial role in facilitating access to many aspects of daily life, the aim of the study is to assess whether the websites of a number of public facilities take into account e-accessibility, i.e. the particular needs of people with disabilities. A comparison was carried out among 27 websites in three different languages (German, Dutch and Italian) in order to evaluate their accessibility and communicative adequacy, also with regard to the use of non-discriminatory language. The main hypothesis of the study is that different cultures show different awareness and sensitivity levels towards these issues, with such differences being reflected in the language and design of the websites. If this assumption of cultural differences is true, then translators can play an important social role by importing and disseminating the “best communicative

* La sezione 1 si deve a Marella Magris, la sezione 4 a Dolores Ross. Le rimanenti parti sono state scritte congiuntamente dalle due autrici, laddove Marella Magris è responsabile dei riferimenti a Italia e Germania, Dolores Ross di quelli relativi ai Paesi Bassi.

practices”, and contrastive analyses of this kind can provide them with the necessary detailed knowledge.

KEYWORDS

E-accessibility, disability, non-discriminatory language, easy-to-read language.

1. INTRODUZIONE

Vi ricordate di Forrest Gump, il celebre personaggio disabile del cinema? Guidato dalle massime di sua madre, Forrest impara a vivere “capitalizzando” sulle sue doti, senza focalizzarsi sui suoi deficit: “Tu devi fare del tuo meglio con quello che Dio ti ha concesso.” E proprio utilizzando le sue capacità riesce a raggiungere risultati straordinari, come salvare la vita ai suoi commilitoni durante la Guerra del Vietnam, fondare un’azienda di successo, attraversare l’America di corsa per tre anni di seguito.

Imprese simili non vengono compiute soltanto nei film: ogni giorno vi sono molte persone con disabilità che raggiungono importantissimi obiettivi. Inoltre, l’atteggiamento positivo della madre di Forrest Gump trova un parallelo istituzionale nell’Organizzazione Mondiale della Sanità, che nel 2001 ha pubblicato la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute. Tale classificazione è andata a sostituirsi al documento precedente, la Classificazione Internazionale delle Menomazioni, delle Disabilità e degli Handicap, pubblicata nel 1980. Come si può evincere già dai titoli delle due classificazioni, nei vent’anni che le separano ha avuto luogo un radicale cambio di prospettiva: il nuovo strumento pone l’enfasi sul funzionamento, sull’attività e sulla partecipazione piuttosto che sulla malattia e sull’handicap.

Vi è, tuttavia, almeno una differenza importante tra la finzione cinematografica e la vita reale: Forrest Gump ottiene i propri risultati con il solo aiuto di Dio – o della buona sorte, a seconda di come si voglia leggere il messaggio del film. Nella vita reale, invece, la fortuna solitamente non basta: è necessario l’aiuto degli altri. Naturalmente ciò è vero per tutti, la differenza è soltanto di grado: una persona con disabilità spesso deve far affidamento in misura maggiore sugli altri, sulla società.

Fortunatamente, nelle nostre società cresce da vari decenni la consapevolezza dell’importanza di affrontare in maniera corretta e adeguata il problema della disabilità, e questo diverso atteggiamento si traduce in molteplici documenti nazionali e internazionali. Una pietra miliare è senza dubbio la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Altri strumenti giuridici sono, in ambito europeo, il Regolamento UE 1107 del 2006 e la European

Disability Strategy 2010-2020,¹ mentre siamo ancora in attesa dello European Accessibility Act.²

La comunicazione via web rivolta alle persone con disabilità è un tema importante perché riguarda la minoranza più grande al mondo: circa il 10 per cento della popolazione mondiale, ovvero 650 milioni di persone, avrebbe infatti qualche forma di disabilità.³ Nella UE sono circa 80 milioni le persone costrette a convivere con una disabilità (Ahtonen & Pardo 2013). E sono numeri in aumento, soprattutto a causa dei processi di invecchiamento della popolazione.

La Convenzione Onu, rispettivamente alle lettere e e v del Preambolo, recita

la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri

riconoscendo

l'importanza dell'accessibilità alle strutture fisiche, sociali, economiche e culturali, alla salute, all'istruzione, all'informazione e alla comunicazione, per consentire alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali.⁴

Partendo da questi principi, abbiamo svolto un'indagine, da intendersi come un primo studio pilota, per capire se culture diverse mostrano differenti livelli di consapevolezza e di sensibilità verso la questione disabilità e, in caso affermativo, se tali differenze si rispecchiano nell'impostazione e nel linguaggio usati dai siti web appartenenti a strutture pubbliche. Vista la crescente importanza della comunicazione via web nella vita di tutti, abbiamo puntato l'attenzione sui siti di strutture e servizi che siano rilevanti per il pieno godimento "di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali" e per una "effettiva partecipazione alla società", come vuole la Convenzione ONU. Lo studio è stato condotto su tre lingue: tedesco, olandese e italiano. Il campione è rappresentato da 27 siti, di aeroporti, ospedali e biblioteche: tre per ogni tipo di struttura in ciascuna delle tre lingue, circoscrivendo la selezione a tre realtà culturali, ovvero Italia, Repubblica Federale Tedesca e Paesi Bassi. Si tratta di numeri ovviamente piccoli, ma congruenti con uno studio pilota; inoltre, è opportuno specificare che per l'analisi abbiamo selezionato strutture di rilevanza non soltanto locale, ma nazionale, che potrebbero svolgere un ruolo di "apripista" nei confronti di strutture più piccole. La scelta degli aeroporti è dettata dall'importanza cruciale dei trasporti pubblici

1 http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/disability-strategy/index_en.htm.

2 V. European Disability Forum, http://www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=138546&thebloc=33115.

3 <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=18>.

4 <http://www.governo.it/backoffice/allegati/42085-5202.pdf>.

nella vita di tutti e dall'obbligo, per le società di trasporto, di agevolare la libertà di movimento, principio fondamentale della UE. Le biblioteche esemplificano strutture di pubblico interesse, indispensabili per consentire la partecipazione alla vita culturale e per incrementare il grado di alfabetizzazione della popolazione. Gli ospedali invece sono strutture dove conta molto, e sempre di più, l'efficacia dell'interazione tra operatori sanitari e pazienti.

Naturalmente, il termine "disabilità" designa un concetto estremamente ampio che può comprendere condizioni molto diverse. Secondo la summenzionata Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute dell'OMS, queste possono essere di natura mentale (afasia, dislessia), sensoriale (non vedenti, sordi), relative alla voce e all'eloquio (mutismo, balbettio) e relative al sistema motorio (*repetitive strain injury*, disprassia) (v. anche Van Balkom 2011: 6).

Per l'indagine dei siti abbiamo preso in considerazione soprattutto utenti con un limite sensoriale (non udenti e ipoudenti, non vedenti e ipovedenti) e motorio, focalizzando l'attenzione su due principi affermati nella Convenzione ONU, quelli della accessibilità e della non discriminazione. Nella prima parte del presente lavoro verrà discussa e confrontata la qualità dei siti in merito all'accessibilità. In seguito la discussione avrà carattere più prettamente linguistico, in quanto verrà eseguito un confronto terminologico relativo alle denominazioni usate per indicare le persone disabili. Concluderemo facendo delle considerazioni sul ruolo della traduzione. Infatti, se la nostra ipotesi sulle differenze culturali dovesse trovare conferma, si potrebbe ipotizzare un ruolo sociale del traduttore come importatore e divulgatore di buone pratiche da culture e lingue più sensibili verso tali tematiche. Questo aspetto sarebbe perfettamente in linea con la classica missione del traduttore di mediare e filtrare tra lingue e culture, con l'aggiunta che la comunicazione via web inciderà sempre di più sulle sue competenze:

Without any doubt, all translators will need to specialize in translating text created for online distribution, mostly due to the convergence of web-mediated communication and increased online delivery of technical, legal, promotional or audiovisual content. (Jiménez-Crespo 2013: 192).

Cominciamo dunque con un'esplorazione del concetto di accessibilità.

2. ACCESSIBILITÀ

L'articolo 9, primo paragrafo, della Convenzione ONU recita:

Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, gli Stati Parti adottano misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali.

Per quanto riguarda i siti web, la problematica dell'accessibilità si articola in due tipi:

- a) accessibilità del sito
- b) accessibilità di strutture e servizi descritti nel sito

Nel nostro lavoro indagheremo su entrambe le forme di accessibilità, o meglio vedremo come i siti informano i propri utenti al riguardo.

2.1. ACCESSIBILITÀ DEI SITI

Che cosa significa accessibilità del web? Con questo termine si indica un

website or web-based service (including those designed for mobile devices and/or use) which is easy to browse, navigate, understand, operate, interact with and use safely, securely, independently, and with dignity by a person with a disability under all circumstances.⁵

I vantaggi della e-accessibility sono numerosi. Innanzitutto è una questione di costi: internet è un canale a poco prezzo. Ma vi sono altri benefici, quali maggiore raggiungibilità, migliori possibilità di essere rintracciati dai motori di ricerca, alta soddisfazione degli utenti, operabilità con tutte le piattaforme, browser e apparecchiature (telefono, tablet, ecc.), risparmio di costi di realizzazione e manutenzione del sito, possibilità per l'azienda di mostrare un maggior impegno sociale. Inoltre, un sito accessibile evita di dover usare altri canali, come call center o sportelli.⁶

Si noti infine che l'avanzata dei social media sta cambiando ulteriormente il panorama della comunicazione: il sito web non è più sufficiente come piattaforma e cresce costantemente la necessità di un dialogo diretto con il consumatore in contesti dove il consumatore è già presente, ad esempio i social network.

I due pilastri della raggiungibilità via web sono: tecnologia e linguaggio semplice.

2.1.1. TECNOLOGIA

Evidentemente, la tecnologia svolge un ruolo di primo piano. Le persone con disabilità spesso si servono di tecnologie assistive che permettono loro di navigare con facilità in rete, a condizione che i siti web siano ben progettati e costruiti. In molti casi la questione non si pone *sensu stricto* in termini di accessibilità ma di fruibilità (*usability*) dei servizi e delle informazioni offerte. Dato che internet è in gran parte uno strumento visivo, sono in particolare le persone con disabilità

5 European Disability Forum, http://www.edf-feph.org/Page__Generale.asp?DocID=138546-thebloc=27027.

6 <http://www.drempelvrij.nl/over-het-waarmark/voordelen>.

visive ad avere problemi di accesso. Tuttavia, l'aumento dei contenuti multimediali (ad esempio filmati YouTube) pone un accento sempre maggiore anche sui problemi uditivi per i non udenti e gli ipoudenti.⁷

I non vedenti spesso lavorano con screenreader che leggono le frasi scritte sullo schermo, o con strumenti software capaci di trasformare in braille il testo scritto. Per gli ipovedenti, i testi e le immagini possono essere ingranditi fino a 32 volte la dimensione originale. Molto avanzati sono anche i software per il riconoscimento della voce, l'elaborazione dei testi è possibile senza toccare la tastiera (tecnologia touch screen) ed esistono browser completamente guidati dalla voce.⁸

Sono molte le organizzazioni che seguono da vicino gli sviluppi di internet, testandone l'accessibilità. La più grande autorità nel campo è il World Wide Web Consortium (W3C), che ha elaborato delle direttive, le Web Content Accessibility Guidelines, giunte alla seconda edizione (WCAG 2.0), cui dovrebbe rispondere un sito web per essere considerato accessibile. Le direttive sono standard aperti, che non costituiscono proprietà intellettuale di un'organizzazione specifica e possono dunque essere adottati da tutti.⁹

In Italia i principali riferimenti sono di carattere normativo, ovvero la legge *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici* (cosiddetta "legge Stanca", dal suo proponente) del 2004, che si basava sulle WCAG 1.0, e una serie di decreti ministeriali, di cui l'ultimo, del 2013, recepisce gli standard WCAG 2.0. Il rispetto dei requisiti previsti da tali normative è tuttavia obbligatorio solo per i siti della pubblica amministrazione, ed è monitorato dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Nei Paesi Bassi sono diverse le organizzazioni che operano nel campo dell'accessibilità. La principale è la Fondazione Waarmerk Drempeelvrij (lett. Marchio di qualità Senza soglia), che gestisce le normative olandesi¹⁰ in merito alla qualità di accesso dei siti di strutture pubbliche e private: organizzazioni, aziende, istituzioni. Il sito di Drempeelvrij contiene il registro delle strutture accreditate, autorizzate, in seguito alla certificazione, a portare un logo che rappresenta il marchio di qualità Drempeelvrij. Il logo è di colore verde ed esibisce da una a tre stelle, a seconda del livello di accessibilità. Un logo con tre stelle indica che il sito web della struttura certificata è conforme alle direttive WCAG 2.0 livello AA, oppure alle *webrichtlijnen 2*: la versione olandese delle direttive, creata nel 2011 e ancora più elaborata rispetto alle WCAG 2.0. Se soltanto una parte del sito risponde ai requisiti, la struttura può esibire il logo in colore arancione.¹¹ Le direttive web sono

7 V. sito Accessibility, <https://www.accessibility.nl/over-toegankelijkheid/wat-is-webtoegankelijkheid>.

8 V. nota precedente.

9 <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>.

10 La materia non è regolamentata da una legge specifica, ma soltanto da decreti amministrativi, che danno molto spazio al potere decisionale ed esecutivo dei singoli enti e istituzioni.

11 <http://www.drempeelvrij.nl/over-het-waarmerk/waarmerk-2/niveaus-en-logos>.

obbligatorie per i siti della pubblica amministrazione. Infatti il registro di Drempeelvrij contiene in buona parte i nomi di strutture pubbliche o semipubbliche.

In Germania l'accessibilità trova il principale quadro normativo nel decreto *Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung*, approvato nel 2002 e novellato nel 2011, che, come la normativa italiana, recepisce le direttive WCAG, inserendo in allegato un elenco molto dettagliato di requisiti. Anche questo decreto, tuttavia, ne rende obbligatorio il rispetto soltanto per i siti della pubblica amministrazione e, più precisamente, del *Bund*, ovvero dello Stato federale. Una certificazione può essere rilasciata da un'affiliata dell'istituto DIN, DIN CERTCO. Per l'intero ambito germanofono si segnala inoltre il progetto *Biene* dell'Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib),¹² che ogni anno elegge il sito più accessibile.

Venendo ai risultati della nostra analisi, va innanzitutto premesso che non abbiamo condotto una verifica diretta dell'accessibilità informatica dei singoli siti, non solo perché un'operazione di questo tipo è particolarmente complessa e richiede competenze e strumenti specifici (si veda Zettin 2013-14, che con l'aiuto di soggetti non vedenti ha testato i siti di alcuni comuni italiani, tedeschi e olandesi), ma anche perché essa non rientra negli obiettivi del nostro studio, che è incentrato su aspetti prettamente comunicativi. Quello che abbiamo verificato è pertanto se l'utente possa trovare informazioni specifiche sull'accessibilità del sito. A tale proposito, alcuni dei siti web selezionati per il nostro studio contengono una sezione particolare, denominata "Accessibilità" e "Barrierefreiheit" rispettivamente in italiano e tedesco, cui si accede tramite un link corrispondente nella homepage e che contiene informazioni abbastanza dettagliate. Si tratta in tutto di quattro siti italiani (una biblioteca, un aeroporto e due ospedali) e un sito tedesco (di una biblioteca). A seguire si riporta un esempio:¹³

TESTO 1

ACCESSIBILITÀ

La versione online del sito Aeroporti di Roma è stata progettata con l'obiettivo di migliorare al massimo l'usabilità e l'accessibilità delle pagine web e garantire l'accesso alle informazioni a tutte le tipologie di utenti.

Le pagine di questo sito rispondono alle linee guida previste dal DM 8 luglio 2005 contenente i «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici» per la verifica della Legge Stanca (Legge 4 del 9/1/2004) che indica «Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici».

I riferimenti normativi e gli standard seguiti sono:

- Linee guida per l'accessibilità del W3C (Progetto WAI)

12 <http://www.ifib.de/Projekte-Referenzprojekte.html?news=31#contentAnchor31>.

13 <http://www.adr.it/azn-altre-inf-accessibilita>.

Lo studio dell'accessibilità prevede un aspetto tecnico legato alle modalità di implementazione (codice di sviluppo) e una parte di percezione e comprensibilità. La verifica di questi diversi aspetti permette di dare un voto al livello di accessibilità di un sito (in base alle indicazioni del WAI W3C).

RELATIVAMENTE AL CODICE DI SVILUPPO ED ALLE MODALITÀ DI IMPLEMENTAZIONE

- le pagine del sito sono realizzate secondo il doctype XHTML 1.1.
- non sono presenti frame, oggetti java o flash non accessibili.
- sono stati utilizzati fogli di stile CSS per controllare la presentazione dei contenuti.
- i contenuti sono fruibili anche escludendo l'uso del colore.
- i colori sono stati studiati in modo da garantire un buon contrasto tra lo sfondo e il colore di primo piano.
- le tabelle dati sono di struttura semplificata, senza annidamenti.
- per gli oggetti non di testo presenti nella pagina è fornita un'alternativa testuale.
- i collegamenti alle principali sezioni del sito e i collegamenti ad altri siti presentano un'etichetta che identifica l'obiettivo di destinazione.

L'assenza di questa sezione non significa automaticamente che il sito non sia accessibile. Ad esempio uno degli ospedali tedeschi, privo della sezione "Barrierefreiheit", è stato insignito del riconoscimento "Leuchtturmprojekt" (letteralmente "progetto faro") del Bundesministerium für Arbeit und Soziales per le importanti iniziative nell'ambito della comunicazione accessibile in internet e intranet.¹⁴

Nei siti olandesi generalmente manca questa sezione, ma per la verifica della e-accessibility l'utente può controllare la presenza o assenza della struttura nel registro di Drempelvrij,¹⁵ oppure fare affidamento sul logo. Tra i nove siti olandesi presi in esame per questo studio nessuno è inserito nell'elenco di Drempelvrij. In generale, riteniamo che l'inserimento di una sezione apposita in cui vengano elencate le soluzioni tecniche adottate, come quella riportata in esempio, sia un indice di ulteriore attenzione per l'utenza disabile.

2.1.2. LINGUAGGIO SEMPLICE

Il secondo pilastro della raggiungibilità via web è l'uso di un linguaggio semplice, che può concretizzarsi nel *plain language* o nell'*easy-to-read language*. Quest'ultimo è stato concepito appositamente per le esigenze delle persone con disabilità, in particolare di tipo cognitivo, e punta ad una semplificazione maggiore, sia lessicale che sintattica, rispetto al primo (cfr. Kellerman 2014).

14 La notizia è reperibile nella sezione "Aktuelles" del sito dell'ospedale stesso, http://www.klinikum.uni-muenchen.de/de/vor__13__aktuelles/archiv/120202__barrierefreie__webseiten.html.

15 <http://www.drempelvrij.nl/nieuws/register-waarmerkdragers-gebruiksvriendelijke>.

È un filone di ricerca che investe ormai tutti i settori della comunicazione, specie pubblica. Dell'applicazione delle due forme di semplificazione, e in particolare della seconda, alla comunicazione via web si è occupato sempre il consorzio W3C, che nel gennaio 2014 ha pubblicato sul tema un research paper, frutto tra l'altro di un simposio. Nel paper vengono elencati i gruppi di soggetti che possono beneficiare delle due forme:¹⁶

The main target groups benefiting from the implementation of Plain Language or Easy to Read on the Web could be listed as:

- People with cognitive disabilities related to functionality such as:
 - Memory
 - Problem solving (conceptualization, planning, sequencing, reasoning and judging of thoughts and actions)
 - Attention (Attention deficit hyperactivity disorder - ADHD) and awareness
 - Reading, linguistic, and verbal comprehension (Dyslexia)
 - Visual Comprehension
 - Mental health constraints
- People with low language skills including people who are not fluent in a language (e.g. those with migration background or travellers)
- People with auditory disabilities that impact reading of written language

Nonostante l'ampiezza dei potenziali beneficiari, tuttavia, i risultati concretamente riscontrabili nella comunicazione web sono limitati: come si afferma ancora nel paper:

All contributions and many comments in the discussion shared the understanding that there is a strong need for increased awareness for Easy to Read both in terms of general understandability and usability of content and specialized and individualized adaptation (translation into Easy to Read) for specific user groups. [...] Even inside the domain of Web accessibility [...], Easy to Read on the Web is often seen secondary to more technical questions of accessibility.

Esistono al riguardo sostanziali differenze nazionali: in Germania, ad esempio, il già citato decreto *Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung* prevede espressamente la predisposizione di pagine in *leichte Sprache* (cioè *easy-to-read*) nei siti del *Bund*, e questa normativa sembra aver avuto un effetto "traino" anche su altri siti pubblici (v. Magris & Ross, in corso di stampa). Tuttavia, la nostra analisi ha dato un quadro diverso: infatti, nessuno dei siti selezionati contiene sezioni in *plain* o *easy-to-read language*. Quello che più in generale abbiamo potuto constatare è che la questione della semplificazione linguistica, o per lo meno di una comunicazione chiara, riceve una maggiore attenzione da parte del settore ospedaliero rispetto a quello dei trasporti e delle biblioteche.

16 Cfr. <http://www.w3.org/WAI/RD/2012/easy-to-read/note/ED-E2R-20140123>.

Mentre le biblioteche si mostrano particolarmente preoccupate per un'utenza afflitta da disabilità visiva o motoria, gli ospedali sembrano orientarsi sempre di più su un'altra categoria di persone: quelle con un basso indice di alfabetizzazione (in tedesco *funktionale Analphabeten*, in olandese *laaggeletterden*). È un dato acquisito ormai che la maggioranza della popolazione, anche nei paesi occidentali, possiede una bassa competenza linguistica,¹⁷ un problema che soltanto di recente ha attirato l'interesse della linguistica applicata perché legato alla marginalizzazione economica (Hall *et al.* 2011: 68). Tra gli operatori sanitari sta crescendo la consapevolezza che una mancata comprensione da parte del paziente riduce l'accessibilità alle cure e diminuisce il rispetto delle terapie, aumentando così i rischi per i pazienti e incrementando pure il costo della sanità. In ambito tedesco si segnala l'iniziativa del Land Nordrhein-Westfalen, che ha pubblicato un documento in *leichte Sprache* relativo agli impegni assunti dalla conferenza regionale in materia di sanità (*Landesgesundheitskonferenz*), tra cui l'abolizione della barriera linguistica, equiparata alle altre barriere, e l'aumento delle informazioni in linguaggio semplice sui siti web.¹⁸ Nei Paesi Bassi, la clinica universitaria UMC di Utrecht è impegnata in misure per adottare un linguaggio più semplice nei confronti dei pazienti. Tra le varie cose è stato sviluppato un "toolkit Gezonde Taal" (kit Lingua Sana) per migliorare la comunicazione tra personale sanitario e pazienti.¹⁹ Tutto questo in una futura ottica dove il linguaggio semplice farà parte di una strategia più ampia di *e-health literacy* mirata a una migliore capacità da parte del paziente di gestire la propria malattia o patologia.²⁰ Per alcune considerazioni sul concetto di *health literacy* si veda Ross & Magris (2012), sul linguaggio semplice Magris & Ross (in corso di stampa) e sulla questione del consenso informato Magris (in corso di stampa).

17 Per la situazione olandese, v. <http://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26>.

18 "Auch die Sprache kann eine Barriere sein. Menschen mit Behinderung sollen beim Arzt alles verstehen können. Darum muss es Leichte Sprache und Gebärden-Sprache geben." (p. 7); "Im Internet soll es mehr Informationen geben. Die Informationen müssen so sein, dass Menschen mit Behinderung alles gut verstehen können. Dann können die Menschen selbst nachsehen, wenn sie etwas über Gesundheit wissen wollen." (p. 10), https://www.ptk-nrw.de/fileadmin/user_upload/pdf/Aktuelle_Informationen/2014/02_2014/22._Landesgesundheitskonferenz/www_mgepa_nrw_de_mediapool_pdf_gesundheit_LGK_2013_Entschliessung_Leichte_Sprache.pdf.

19 <http://www.lezenenschrijven.nl/aan-de-slag/gezondheid/inspiratie/links>.

20 <http://lezenenschrijven.nl/gezondheidssector/nieuws/umc-utrecht-treft-maatregelen-voor-laaggeletterde-patienten-op-pijnpoli/>

Passiamo ora all'analisi delle informazioni fornite riguardo all'accessibilità alle strutture e ai relativi servizi. Dobbiamo innanzitutto evidenziare che i tre tipi di strutture analizzati presentano tra loro forti differenze. In particolare abbiamo constatato che i siti degli ospedali solitamente non contengono sezioni dedicate appositamente a persone con disabilità, e raramente informano gli utenti su questioni relative all'accessibilità fisica dei propri servizi. I siti tedeschi si limitano talvolta a menzionare l'esistenza di *Behindertenparkplätze* o di *Parkmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung*, e altrettanto fanno quelli olandesi con termini quali *invalidenparkeerplaats*, *rolstoeltoegankelijk*, ecc. Questa carenza di informazioni può essere forse attribuita al fatto che gli ospedali sono per loro stessa natura attrezzati ad ospitare persone con condizioni che ne limitano l'autonomia in modo temporaneo o permanente, quindi l'accessibilità potrebbe essere considerata "scontata". A nostro parere però sarebbero auspicabili maggiori sforzi nell'indirizzare l'utente disabile. Va aggiunto, in questo contesto, che nei Paesi Bassi esistono siti dedicati che forniscono informazioni sui servizi offerti ai disabili. Per esempio il sito [www.toegankelijk\[nome comune\].nl](http://www.toegankelijk[nome comune].nl) riporta le caratteristiche di accessibilità dei luoghi pubblici e semipubblici di vari comuni olandesi.

Rispetto agli ospedali, i siti delle altre due tipologie di struttura risultano al riguardo molto più informativi e contengono solitamente sezioni dedicate all'utenza con disabilità, anche se l'immediatezza del loro reperimento varia da sito a sito: per quanto riguarda gli aeroporti, ad esempio, due siti tedeschi contengono già nella home page il link alla sezione ("Barrierefreies Reisen"), mentre nel caso degli aeroporti italiani il percorso è più lungo e meno intuitivo. Per quanto concerne l'Olanda, il sito del principale aeroporto, Schiphol, che afferma di essere uno degli aeroporti più accessibili, costringe l'utente a qualche ricerca prima di trovare in basso alla homepage, tra tutta una serie di titoli, quello di "Hulp voor minder validen" (Aiuto per meno abili), che, una volta cliccato, offre una descrizione dettagliata di tutti i servizi per disabili. Il sito dell'aeroporto di Eindhoven riporta lo stesso titolo, ma in un bottone chiaramente visibile sulla homepage, mentre l'aeroporto di Rotterdam nasconde l'assistenza agli invalidi dietro il titolo "Op de luchthaven" (Nell'aeroporto). In entrambi gli ultimi due casi, la homepage riporta un settore specifico, denominato "Bereikbaarheid" (Raggiungibilità), che semplicemente spiega come si raggiunge l'aeroporto, dove sono i parcheggi ecc.

Abbiamo riscontrato che i siti di aeroporti e biblioteche si rivolgono a determinati tipi di utenti disabili, coerentemente con quella che può essere considerata la "mission" della struttura. I siti degli aeroporti si concentrano dunque soprattutto sulla questione della mobilità fisica e sui servizi offerti per garantirla, anche perché all'interno dell'UE sono tenuti a ottemperare a varie normative al riguardo: si pensi, ad esempio, al Regolamento CE N/1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. Il regolamento probabilmente

te ha influenzato i contenuti dei siti tedeschi, italiani e olandesi, che sembrano abbastanza simili. Si veda questo esempio della sezione, molto informativa, sul sito di Schiphol, dove il servizio ai disabili è dato in outsourcing a un'azienda privata – come avviene negli aeroporti più grandi:

TESTO 2

Hulp voor minder validen

Hulp voor minder validen en passagiers met een gereduceerde mobiliteit



Amsterdam Airport Schiphol is een van de meest toegankelijke luchthavens. Daarom bieden wij diverse faciliteiten, diensten en assistentie aan die uw bezoek aan de luchthaven zo prettig mogelijk maken.

Persoonlijke assistentie op de luchthaven

Kost het lopen u veel moeite? Bent u slechtziend? Of zit u in een rolstoel? Wij begeleiden u bij vertrek vanaf de parkeerplaats naar uw vliegtuig en bij aankomst van het vliegtuig naar de aankomsthal of parkeerplaats.

Deze assistentie kunt u bij de boeking van uw vlucht en minimaal 48 uren van tevoren aanvragen bij uw reisbureau of luchtvaartmaatschappij. De assistentie is kosteloos.

Indien u dit niet 48 uren van tevoren heeft kunnen aanvragen via uw reisbureau of luchtvaartmaatschappij en bij aankomst of vertrek op Schiphol blijkt dat u alsnog assistentie nodig heeft, meldt u dan met spoed bij uw luchtvaartmaatschappij. Wij doen ons best u alsnog zo snel mogelijk te begeleiden. Houdt u wel rekening met extra wachttijd. Indien u korter dan twee uren voor vertrek bent aangemeld, dan kunnen wij een tijdige begeleiding niet meer garanderen.

[...]

Assistentie door Axxicom Airport Caddy

De uitvoering van deze verordening is de verantwoordelijkheid van de luchthaven Schiphol. De luchthaven heeft de PRM dienstverlening uitbesteed aan Axxicom Airport Caddy BV. Medewerkers van Axxicom zijn klantvriendelijk, goed getraind en ervaren in het begeleiden van minder validen en passagiers met een gereduceerde mobiliteit. Medewerkers houden zich aan de op Schiphol voorgeschreven Schiphol regels en veiligheidsnormen. De medewerkers van Axxicom zijn te herkennen aan het Schiphol uniform met op de revers een badge voorzien van het internationale symbool voor minder validen. Axxicom verzorgt assistentie met behulp van rolstoelen, elektrische minicars, tilstoelen, trapliften, rolstoelbussen en schaarwagens. U kunt meer over Axxicom Airport Caddy lezen op www.airportcaddy.nl.

Axxicom Airport Caddy wordt jaarlijks gecontroleerd op kwaliteitsnormen inzake continue verbetering van de dienstverlening, professionaliteit, tijdigheid en klanttevredenheid en moet elk jaar voldoen aan de NEN-ISO 9001 : 2008 normering.

[...]

Per quanto concerne le biblioteche, il loro obiettivo più importante è naturalmente garantire la fruibilità dei testi. I siti si concentrano quindi principalmente su utenti con disabilità visiva, ma talvolta si rivolgono anche a persone con dislessia o disabilità uditiva; spesso inoltre viene prestata attenzione ai problemi di accesso alle strutture legati ad una disabilità motoria. Tutti i siti italiani e due siti tedeschi contengono una sezione dedicata agli utenti con disabilità, raggiungibile solitamente tramite la voce “Servizi/Service” e solo in un caso direttamente dalla homepage. I servizi offerti riguardano strumenti di lettura alternativa, come e-books, ingranditori, libri con caratteri più grandi.

Ecco due esempi di informative, il primo di una biblioteca italiana, il secondo di una struttura tedesca:

TESTO 3

Strumenti per ipovedenti, non vedenti e dislessici

Questi strumenti sono utilizzabili direttamente dagli utenti durante l'orario di apertura della biblioteca.

Programmi di sintesi vocale (Jaws for Windows)

Sono presenti nelle biblioteche dell'Università 10 postazioni con computer forniti di programmi di sintesi vocale (Jaws for Windows), rivolte in particolare agli utenti ipovedenti, non vedenti e dislessici, tramite i quali sarà possibile, durante l'orario di apertura della biblioteca, consultare i cataloghi in linea, accedere alle risorse elettroniche (periodici elettronici, full-text, banche dati) e navigare in Internet. Per l'utilizzo delle postazioni è richiesta la conoscenza di base della tastiera e dell'ambiente Windows.

Per l'utilizzo è a disposizione un referente per ogni biblioteca.

Le postazioni sono attive nelle biblioteche segnalate nella tabella riportata di seguito.

Leggilibri

Sono disponibili 4 Leggilibri nelle biblioteche Biomedica, Scienze Sociali, Umanistica e PIN di Prato. Si tratta di un sistema di lettura costituito da uno scanner che riproduce con voce umana il testo scritto nel libro e ne permette anche la registrazione su supporto elettronico.

Tastierone

Sono disponibili presso alcune biblioteche dell'Ateneo delle postazioni dotate di tastierone. Si tratta di un set di etichette adesive che riproduce, in formato ingrandito, ogni segno grafico della tastiera di un PC, dalle lettere alla punteggiatura, dai numeri ai comandi. È uno strumento efficace, fornito dal Comune di Venezia nell'ambito del Progetto Lettura Agevolata, per tutte quelle persone che hanno difficoltà visive, percettive o anche solo bisogno di punti di riferimento più marcati per poter digitare al computer. Per le sue caratteristiche può rivelarsi utile anche quando, a causa di una ridotta capacità motoria o all'uso di una mano sola, non è possibile scrivere senza servirsi,

almeno in parte, degli occhi, oppure nel caso in cui si debba utilizzare una tastiera diversa da quella a cui si è abituati e per la quale si è ben allenati.

Videingranditore

Sono disponibili 3 videingranditori a colori presso la Biblioteca Biomedica che ingrandiscono testi e immagini fino a 43 volte la normale grandezza e li visualizzano su di un monitor da 17" e uno portatile, disponibile anche presso la Biblioteca di Scienze sociali.

TESTO 4

Angebote für Sehbehinderte

An allen Standorten der Bibliothek stehen stark vergrößernde Bildschirmlesegeräte (max. 35-fache Vergrößerung) zur Verfügung. Sie finden diese Geräte im Haus Potsdamer Straße im Lesesaal neben der Treppe zum Kartenlesesaal. Im Haus Unter den Linden steht eine Kabine mit einem Blindenarbeitsplatz zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich für die Benutzung an das Auskunftspersonal. Auf Wunsch stehen Ihnen aber auch Einzelkabinen zur Verfügung, in denen durch eine Begleitperson Werke vorgelesen werden können. Für Personen, die zu Hause die technischen Möglichkeiten des Lesens von Literatur haben, stellen wir großzügig unsere Literatur zur Außer-Haus-Ausleihe zur Verfügung. Wenn der Erhaltungszustand des Werkes es erlaubt, wird auch Literatur ausgeliehen, die vor 1956 erschienen ist.

Wenn Sie nicht in Berlin oder dessen näherer Umgebung wohnen, haben Sie die Möglichkeit, Ihren Bibliotheksbesuch über unseren Bestellservice vorzubereiten.

Informationen für Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer

Die Gebäude der Staatsbibliothek sind leider nicht rollstuhlgerecht gebaut. Unsere Mitarbeiter unterstützen Sie gern, damit Sie die Bibliothek benutzen können. Bitte wenden Sie sich an die Eingangsstellen. Kommen Sie mit einer Begleitperson? Begleitpersonen von Schwerbehinderten, die sich entsprechend ausweisen, dürfen die kontrollierten Bereiche ohne Bibliotheksausweis betreten (§ 5 der Hausordnung).

Nel caso delle biblioteche olandesi, l'informazione sui vari servizi offerti per gli utenti disabili o anziani, come apparecchiature specifiche, servizi a domicilio ecc., non è facile da reperire e si trova un po' distribuita sul sito. Generalmente cliccando sulla voce "Collectie" (Collezione) si trovano informazioni per i disabili sensoriali, mentre i servizi offerti a chi ha difficoltà motorie sono contenuti alla voce "Diensten" (Servizi). A seguire si riporta un esempio dal sito della Bibliotheek aan de Vliet:

TESTO 5

De bibliotheek heeft een aantal voorzieningen voor **slechtzienden**:

- grootletterboeken
- luisterboeken
- daisy-roms

De bibliotheek biedt u de mogelijkheid toch te blijven “lezen” als u slechtziend bent. Misschien is de daisy-rom iets voor u.

Wat is een daisy-rom?

Een Daisy-rom is een schijfje waarop gesproken tekst volgens een bepaalde structuur is opgeslagen. De letters Daisy staan voor **D**igital **A**ccessible **I**nformation **S**ystem. Daisy-roms zijn te beluisteren door middel van Daisy-spelers of een computer met geschikte software. De benodigde software is te downloaden via de website van het Aangepast Lezen.

Wat is het verschil tussen een Daisy-rom (gesproken boek) en een luisterboek? [...]

Si noti in questo esempio il termine *Daisy-rom* (un cd rom con tecnologia daisy, digital accessible information system) il quale designa un dispositivo che consente la navigazione nel testo e la regolazione della velocità di lettura.

Per quanto riguarda il sito della Openbare Bibliotheek Amsterdam, che ha varie sedi nella capitale olandese, cliccando su “Collectie” e poi su “Aangepast lezen” (lett. Lettura adattata, voce che compare anche in braille) si trova un link che rimanda alla Stichting Aangepast Lezen (Fondazione Lettura Adattata), la quale sta ultimando un progetto di audiolettura con lo scopo di presentare tutti i titoli della struttura in streaming.²¹

Dopo aver concluso la disamina dei riscontri legati all’accessibilità, nella prossima sezione ci occuperemo degli aspetti più prettamente linguistici.

3. NON DISCRIMINAZIONE

In questa sezione, incentrata sul secondo dei principi della Convenzione ONU menzionati in apertura, ovvero la non discriminazione, passeremo in rassegna le principali denominazioni e formulazioni usate nei siti per rivolgersi o riferirsi agli utenti con disabilità. Naturalmente la comunicazione non discriminatoria può essere declinata in vari modi, ma la scelta del nome da dare al gruppo appare come un punto particolarmente delicato. La questione del *group labeling* è un tema di ricerca studiato all’interno della *Critical Discourse Analysis*. Come osserva Hall *et al.* (2011: 54):

[...] group names are perhaps the most public and prominent linguistic indices of group membership. In recent decades, western governments, political parties, professional associations, intellectuals and others have questioned many of the traditional names uncritically used for ‘minority’ groups by non-members of these groups.

Un caso esemplare è proprio quello dei nomi “politically correct” per la categoria dei disabili, non vedenti, non udenti e altri. Al giorno d’oggi si preferisce spesso aggiungere la parola “persona/e”, perché così, come stabilito per esempio dallo US Education Department Office of Civil Rights nel 1993, si pone l’individuo pri-

21 <http://www.oba.nl/collectie/aangepast-lezen.html>.

ma della disabilità. In quest'ottica, “‘people who are blind’ would be preferred over ‘blind people’, and even the word ‘blind’ would become almost taboo, with the euphemism ‘visually impaired’ being perceived as more neutral” (Hall *et al.* 2011: 55).

I termini usati per indicare i disabili si sono succeduti rapidamente nelle varie lingue, soprattutto negli ultimi decenni. Alcune parole sono ormai assolutamente da evitare, come *handicapped* e *crippled* in inglese, *ritardato* in italiano. Oltre alla scelta di usare il sostantivo “person” o simili, ci si interroga soprattutto sull'uso del relativo aggettivo. In inglese termini come *disabled people* o *disabled person/individual*, a cui per molti anni si era data la preferenza, sono ora sostituiti con *people/person/individual with disability*: una scelta proposta dal movimento “People First”²² a partire dagli anni Novanta del secolo scorso negli Stati Uniti per trasmettere l'idea che le persone con disabilità vanno identificate in primis come persone, senza farle corrispondere in toto alla loro condizione. Questo movimento si è diffuso in seguito anche in altri Paesi (tra cui la Germania) e ad altre lingue, con esiti tuttavia di volta in volta diversi, come si evincerà anche dai risultati della nostra analisi.

Per maggiore immediatezza riportiamo in forma di elenco, per ciascuna lingua, quanto riscontrato nei siti di biblioteche e aeroporti. Gli ospedali sono stati esclusi da questa parte della ricerca in quanto, come già accennato, non contengono sezioni informative appositamente dedicate alle persone con disabilità, ma soltanto pochi riferimenti di carattere sporadico. Per ciascuna delle due tipologie le forme rilevate sono state suddivise in: a) termini generici, che si riferiscono alle persone con disabilità nel loro complesso; b) termini specifici, che invece riguardano un tipo particolare di disabilità; c) espressioni indirette, ad esempio circonlocuzioni o altre formule tendenti verso l'eufemismo.

Italiano

Biblioteche

Termini generici: disabili, bambini e ragazzi disabili, diversamente abili, utenti con disabilità.

Termini specifici: ipovedenti, ciechi, non vedenti, studenti audiolesi, studenti con difficoltà di lettura, dislessici, bambini e ragazzi dislessici, studenti con disabilità fisica, disabili fisici, disabili motori, portatori di handicap motorio, persone con ridotte capacità motorie, bambini con difficoltà di comunicazione.

Espressioni indirette: studenti che sono impossibilitati a recarsi fisicamente nelle biblioteche universitarie, utenti che non hanno la possibilità di recarsi di persona nelle biblioteche universitarie, tutti coloro che hanno difficoltà di lettura a vari livelli, tutte quelle persone che hanno difficoltà visive, percettive o anche solo bisogno di punti di riferimento più marcati per poter digitare al computer.

22 www.peoplefirst.org.

Aeroporti

Termini generici: soggetti disabili, passeggeri diversamente abili, passeggeri/personone con disabilità.

Termini specifici: passeggeri a ridotta mobilità, passeggeri PRM, i PRM, persone a mobilità ridotta, ipo e non vedenti, passeggeri con disabilità visive o auditive, passeggeri con disabilità psichiche.

Espressioni indirette: passeggeri con necessità speciali, passeggeri non in grado di percorrere le scale o lunghe distanze, passeggeri che necessitano di sedia a rotelle ovvero di barella.

Olandese

Biblioteche

Termini generici: --

Termini specifici: slechtzienden, slechtziend zijn, leesgehandicapte klanten, blinden, laaggeletterden, laaggeletterde klanten.

Espressioni indirette: u kunt niet meer zelf naar de bibliotheek gaan, is het voor u lastig een bibliotheekvestiging te bereiken, bijvoorbeeld vanwege beperkte mobiliteit? als u slecht ter been bent, als u slechter gaat zien, diensten ter ondersteuning bij een lichamelijke beperking, heeft u een visuele beperking of een leeshandicap als dyslexie? jongeren en volwassenen met een visuele handicap of beperking en mensen met dyslexie of fysieke leesproblemen, mensen voor wie het lezen van boeken in gewone druk niet meer zo gemakkelijk gaat, diensten voor mensen met een lichamelijke uitdaging.

Aeroporti

Termini generici: minder validen, invaliden, invalide en minder valide reizigers, passagiers/mensen personen met een handicap, gehandicapten.

Termini specifici: mensen met een gereduceerde mobiliteit, mensen met een verminderde mobiliteit, passagiers met beperkte mobiliteit, slechtzienden en blinden, passagiers met een visuele handicap, mensen met een visuele beperking, passagiers met een gehoorhandicap, dove passagiers, passagiers met een gehoorstoornis, passagier met een psychische handicap, passagiers met een verstandelijke handicap, slechthorenden, rolstoelgebruikers, slechtzienden, blinden.

Espressioni indirette: Kost het lopen u veel moeite? Bent u slechtziend of zit u in een rolstoel? Bent u slecht ter been, slechtziend/horend of rolstoelgebonden? Bent u slechtziend of zit u in een rolstoel?

Tedesco

Biblioteche

Termini generici: behinderte Menschen/ Benutzerinnen und Benutzer, Menschen mit Behinderung/Behinderungen.

Termini specifici: Sehbehinderte, blinde und stark sehbehinderte Menschen, Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer, Schwerbehinderte.

Espressioni indirette: Personen, die zu Hause die technischen Möglichkeiten des Lesens von Literatur haben.

Aeroporti

Termini generici: behinderte Fluggäste/Passagiere, Menschen mit Behinderung.

Termini specifici: mobilitätseingeschränkte Fluggäste/Passagiere/Reisende, Passagiere/Reisende mit eingeschränkter Mobilität, blinder Fluggast, gehörloser, hörgeschädigter oder taubstummer Fluggast/Passagier, taubblinder Fluggast, sehbehinderte oder blinde Reisende/Passagiere, Fluggast mit geistiger Behinderung oder (Entwicklungs-)Einschränkung, Rollstuhlfahrer, Gehbehinderte.

Espressioni indirette: --

Sulla base degli elenchi riportati è possibile fare alcune osservazioni. Per quanto riguarda i termini generici, si può vedere come in tutte e tre le lingue vengano utilizzate le forme aggettivali (ad es. *sogetti disabili*, *behinderte Menschen*, anche nelle versioni sostantivate *i disabili*, *die Behinderten* ecc.). In italiano queste risultano essere tuttora più frequenti rispetto alle soluzioni coerenti con il movimento People First (movimento che, d'altronde, non ha una sua rappresentanza ufficiale nel nostro Paese). In tedesco invece le forme contenenti *mit Behinderung/en* sono già alquanto diffuse, ma vengono spesso sacrificate nei titoli e soprattutto nei composti, dove prevalgono gli aggettivi sostantivati (*Behindertenparkplatz*, *behindertengerecht*, *Behinderteneingang* ecc.). Osservazioni analoghe si possono fare per l'olandese, dove alla soluzione *met beperking* viene preferito spesso il termine *invalide*, specialmente come modificatore nei composti: *invalidenkaart*, *invalidenparkeerplaats*, ecc.

Passando a considerare i termini più specifici, nuovamente emergono delle differenze tra i due tipi di strutture. Le biblioteche utilizzano numerosi termini, sia perché si rivolgono ad utenti con tipi differenti di disabilità, sia probabilmente per l'assenza di normative specifiche in materia. Nel trasporto aereo, invece, il sopracitato regolamento UE n. 1107/2006 ha determinato anche un alto grado di armonizzazione terminologica: infatti, quasi tutti i termini rilevati derivano da quelli usati in tale testo comunitario, ovvero *persone con disabilità e (persone) a mobilità ridotta* in italiano, *Personen mit eingeschränkter Mobilität* in tedesco e *gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit* in olandese. La versione inglese del regolamento utilizza *disabled persons and persons with reduced mobility*, da cui deriva l'acronimo PRM, ormai entrato anche nelle tre lingue analizzate (il regio-

lamento stesso viene talvolta chiamato Regolamento PRM, PRM-Verordnung, PRM-Verordening). I nove siti di aeroporti mostrano tuttavia anche varianti di questi termini di base. Innanzitutto al nome generico *persone/Personen/mensen* viene spesso preferita una parola più specifica: *passengeri* in italiano, *Flugreisende / Fluggäste / Passagiere / Reisende* in tedesco, *passagiers / reizigers* in olandese. L'olandese varia anche l'aggettivo *gereduceerd* con due sinonimi di ceppo germanico: *beperkte / verminderde (mobiliteit)*, mentre l'italiano si limita a creare una variante anteponendo l'aggettivo (*a ridotta mobilità*).

È notevole la scelta degli aeroporti olandesi di non adoperare il primo termine del sintagma *gehandicapt en personen met gereduceerde mobiliteit* usato nel testo del regolamento. Nel sito di Schiphol la parola *gehandicapt* è sostituita con il termine *minder validen*, nei siti degli altri due aeroporti con il termine meno eufemizzante *invaliden*, spesso nella combinazione *invaliden en mindervaliden* o *invaliden en minder valide reizigers*. Il sito di Schiphol usa qualche rara volta la parola *gehandicapt*, specialmente in riferimento al servizio offerto dalle ferrovie olandesi (*NS-hulp voor gehandicapt*).

In varie lingue si evita ormai il riferimento al concetto di “handicap”, anche se espressioni corrispondenti a “con un handicap” sono comunque preferibili rispetto a “handicappato”. Tuttavia abbiamo constatato che nella lingua e cultura olandese i termini *gehandicapt* e *handicap* mantengono una vasta accettazione tra la popolazione, forse per la tendenza olandese a evitare un uso eccessivo di eufemismi. Infatti nei siti olandesi si trovano anche composti come *gehandicaptenskaart* e *gehandicaptenparkeerplaats*. Invece, la parola *Handicap* non compare nei siti tedeschi e presenta un'unica occorrenza in quelli italiani (*portatori di handicap motorio*).

Rimane difficile formarsi un'opinione al riguardo, perché, come ribadiscono Hall *et al.* (2011: 56), non vi è una sola e chiara risposta alla domanda come chiamare gruppi di persone ritenute vulnerabili. Infatti, in varie occasioni le stesse associazioni di disabili hanno ribadito di non gradire certi eufemismi (Hall *et al.* 2011: 55), che possono essere troppo lunghi, sfiorare il ridicolo o comunque mancare di rispetto. Si veda a questo proposito il sito dell'associazione belga Handiwatch che mette al bando il termine *minder validen* (meno validi), ritiene superato *andersvalide* (diversamente abile) e raccomanda l'uso di *personen met handicap*.²³

Per quanto riguarda infine le espressioni meno dirette, i risultati sembrano suggerire una maggiore inclinazione dell'italiano, rispetto alle due lingue germaniche, ad usare eufemismi e parafrasi. Ad esempio soltanto in italiano è stata riscontrata un'espressione ricalcata sull'inglese *with special needs*, ovvero *con necessità speciali*, mentre in un sito olandese si è incontrata l'espressione *mensen met een lichamelijke uitdaging* (persone con una sfida fisica). Tuttavia, è difficile generalizzare sulla base di un corpus di queste dimensioni: a tal fine saranno necessari ulteriori studi che includano altre tipologie di strutture e un numero più elevato di siti.

23 www.handicap.be.

In quest'ultima parte affronteremo brevemente la questione del ruolo della traduzione e del traduttore nella comunicazione via web.

Lo sviluppo esplosivo del sito web come forma di comunicazione ha fatto sorgere diversi tipi di *translation-mediated practices*, fra cui la localizzazione (Jiménez-Crespo 2013: 7-8). Diversamente dai traduttori di altri generi testuali, chi si occupa di tradurre informazioni digitali deve possedere notevoli competenze in ambito tecnologico e una buona capacità di collaborare con gli altri agenti coinvolti nel processo comunicativo (Jiménez-Crespo 2013: 16-17). Con il rapido cambiamento degli ambienti operativi dei traduttori sorgono nuovi modi di lavorare (O'Hagan 2011: 21), tra cui varie forme di *collaborative translation* e di traduzione non professionale: "Collaborative and social networking technologies [...] are having profound effects in many spheres of human activity. Translation is no exception" (Deslits & van der Meer 2011: 27; vedi anche Pym 2011: 421).

Lo sviluppo delle tecnologie ha cambiato il modo di produzione, traduzione e distribuzione dei testi (Jiménez-Crespo 2013: 51). Esempi di questo impatto sulla traduzione sono la potenziale scomparsa della nozione tradizionale di testo di partenza, come pure la combinazione di "multiple authoring and the insertion of pretranslated segments by both human and machine translation engines" (Jiménez-Crespo 2013: 53).

Rispetto alla comunicazione tradizionale, il tratto che più distingue la comunicazione via web è la fruibilità. Infatti, i testi on-screen sono elaborati diversamente da quelli stampati e più che di lettori si parla di utenti: "Research has shown that reading slows down by 25% to 50% and users do not read web texts but rather scan the pages in search of information that might draw their attention" (Jiménez-Crespo 2013: 36). Inoltre, nel mondo del web, il concetto di "testo" acquisisce un ampio significato, basato non solo sugli aspetti linguistici o verbali ma anche su quelli non verbali, come la grafica, elementi tipografici e visivi, multimediali o audiovisivi. In molti studi recenti compiuti nell'ambito della fruibilità si sta spostando l'accento dal concetto statico del lettore come recipiente passivo di informazioni a quello dinamico dell'utente che interagisce attivamente con i testi stabilendo il proprio percorso di lettura (Jiménez-Crespo 2013: 37, 49).

Il concetto di fruibilità è strettamente connesso con quello dell'accessibilità dei siti web. Il tema dell'efficacia e accessibilità della comunicazione pubblico-privato è un filone di ricerca indagato nell'ambito della linguistica applicata con riferimento alle varie fasce di cui è composta una popolazione, le cosiddette *key populations* (Hall et al. 2011: 52-75, vedi anche Ross & Magris 2012: 135).

Finora, i servizi di traduzione si sono focalizzati soprattutto sulla traduzione tecnico-scientifica, letteraria, e audiovisiva. Scarsa attenzione è stata rivolta alle competenze traduttive e interculturali necessarie per promuovere una comunicazione efficace tra servizi pubblici e gruppi della popolazione svantaggiati o emarginati, gruppi che dispongono di minori strumenti (intellettuali, biologici

o sociali) per poter fruire dell'informazione erogata. L'accessibilità è una questione di partecipazione democratica, che implica saper parlare a tutti, come dovrebbe fare la traduzione (cfr. Pym 2011: 424).

Tale missione traduttiva s'inserisce perfettamente nella prospettiva sociologica dei Translation Studies, dove cresce l'attenzione per il ruolo del traduttore come agente nel processo di comunicazione (Way et al. 2013: 3; v. anche Buzelin 2013: 194). E soprattutto riguarda l'etica del traduttore, un'altra tematica di recente esplorazione (van Wyke 2010: 548). Lo ribadiscono anche gli autori del gruppo SIGTIPS (Special Interest Group on Translation and Interpreting) nel final report (2011: 7):

All stakeholders should be made aware that translation is not just about instruction manuals, patents, software or literature; interpreting is not just about supranational organisations, international relations or scientific conferences. When required in public service settings, translation and interpreting are about people and, to the extent to which they may have an impact on people's lives, they are not just a matter of communication. They are, clearly and more importantly, a matter of rights – natural rights, human rights; rights to be promoted, defended and guaranteed.

Inoltre, è importante sapere che il settore della comunicazione alle persone con disabilità darà luogo a nuove forme di traduzione:

The ethical problems facing website translation these days have far more to do with democratic accessibility. This partly concerns disabled persons, where technical advances such as speech recognition, eye tracking, and tactile screens will create a range of new modes of translation. (Pym 2011: 424)

Si tratta peraltro di prospettive che coinvolgono sia la dimensione interlinguistica che quella intralinguistica, come dimostra l'esempio della Germania e dei Paesi Bassi, dove sono sorte diverse agenzie specializzate nella *Übersetzung in leichte Sprache* (Germania) e nella semplificazione dei testi nella comunicazione pubblico-privato (Paesi Bassi).

Va rilevato infine che la comunicazione via web mette in discussione il concetto di fedeltà traduttiva. Come afferma Van Wyke (2010: 556), gli studiosi dell'etica nella traduzione sono per la maggior parte convinti che è necessario allontanarsi dall'idea semplicistica di fedeltà che ha dominato il campo della traduzione per tanto tempo. I siti web sono percepiti come un mezzo di comunicazione non lineare, dove l'utente determina il percorso e il ritmo dell'atto comunicativo, spesso scorrendo velocemente una pagina web. Si tratta di una forma di ricezione molto diversa rispetto a quando si legge un libro o si guarda un film, come sottolinea Pym, che si chiede a questo punto quanta cura vada dedicata alla traduzione: "If content is not going to be read with any significant attention, should it be translated with any degree of care?" (2011: 417). Anziché l'accuratezza linguistica forse è l'interazione dell'utente che dovrebbe essere il parametro del successo comunicativo (Pym 2011: 424).

Tirando le somme, la comunicazione via web alle persone con disabilità lascia spazio a interessanti sviluppi nella traduzione dando al traduttore la possibilità di ritagliarsi un ruolo come esperto di comunicazione interlinguistica e interculturale. Grazie al suo bagaglio terminologico e multilinguistico, ispirandosi agli esempi di altre lingue e culture il traduttore può svolgere le funzioni di language counseling che nella società moderna risultano sempre più indispensabili. Si profila dunque una figura del public service translator capace di gestire vari tipi di testi intesi a facilitare la comunicazione tra servizi pubblici e persone che per diversi motivi, biologici o sociali, hanno un'accessibilità limitata all'informazione.

5. CONCLUSIONE E PROSPETTIVE FUTURE

In questo contributo abbiamo esaminato l'accessibilità di tre tipi di siti web per le persone con disabilità, facendo riferimento a tre realtà culturali: Italia, Germania e Paesi Bassi.

Il disabile con la sua postazione per la navigazione ha sempre maggiori possibilità di interagire con la società, ma i siti web, pur essendo una ricca fonte d'informazioni, contengono nella maggior parte dei casi delle barriere intellettuali, che gli impediscono di integrarsi nella vita sociale. Il sito web dovrebbe essere progettato in modo da poter agevolare l'utilizzo di qualunque tecnologia assistiva: se il sito non è accessibile, gli strumenti di supporto a disposizione del disabile non sono sufficienti per garantirgli un libero accesso. Inoltre, dovrebbe includere sezioni in linguaggio semplice per gli utenti con disabilità di tipo cognitivo.

Abbiamo inoltre verificato come veniva rispettato, nei siti web, il principio del linguaggio non discriminatorio nei confronti dei disabili, così come raccomandato dalla Convenzione ONU. Abbiamo visto che i siti italiani, tedeschi, olandesi usano una terminologia non discriminatoria, spesso molto cauta e con perifrasi più o meno lunghe. Tuttavia, vi sono delle differenze interculturali. I più espliciti sembrano essere i siti olandesi, anche se è difficile esprimere un giudizio al riguardo, in quanto le differenze terminologiche possono essere riconducibili a sensibilità diverse o alle stesse organizzazioni delle persone con disabilità, che talvolta respingono un eccessivo ricorso all'eufemismo.

Il traduttore attuale si trova in questa affascinante interazione tra traduzione, tecnologia, società, potere e culture, dove le sue competenze comunicative e interculturali sono sempre più in gioco. In un contesto come quello indagato nel presente studio, la traduzione non opera in un vuoto assoluto, libero da fattori culturali, politici e economici; di conseguenza, le tradizionali richieste di invisibilità del traduttore non solo diventano poco realistiche, come sostiene Van Wyke (2010: 556), ma anche poco etiche.

Pensiamo che il nostro tipo di studio possa essere una base per fare scelte informate allo scopo di migliorare la comunicazione alle persone con disabilità. Forrest Gump diceva: "non ho altro da dire su questa faccenda". Invece, sulla comunicazione via web e il ruolo della traduzione c'è ancora tanto da dire.

- Ahtonen A. & Pardo R. (2013) "The Accessibility Act – Using the single market to promote fundamental rights", *Policy Brief*, http://www.epc.eu/pub_details.php?cat_id=4&pub_id=3393 (consultato nel novembre 2014).
- Buzelin H. (2013) "Sociology and translation studies", in *The Routledge Handbook of Translation Studies*. Ed. by C. Millán & F. Bartrina, London/New York, Routledge, 186-200.
- Deslits A. & van der Meer J. (2011) "Co-creating a repository of best-practices for collaborative translation", *LANS*, 10, 27-45.
- Hall C.J., Smith P.H. & Wicaksono R. (2011) *Mapping Applied Linguistics*, London/New York, Routledge.
- Kellerman G. (2014) "Leichte und Einfache Sprache: Versuch einer Definition", *Aus Politik und Zeitgeschichte (apuz)*, 9-11, <http://www.bpb.de/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition> (consultato nel novembre 2014).
- Jiménez-Crespo M.A. (2013) *Translation and Web Localization*, London/New York, Routledge.
- Magris M. (in corso di stampa) "Verso un uso consapevole della terminologia nell'informazione medica rivolta al paziente", Atti del IV Workshop Terminologico Internazionale MLT (Padova, 12-13 maggio 2011).
- Magris M. & Ross D. (in corso di stampa) "Barrierefreiheit auf Webseiten von Gebietskörperschaften: ein Vergleich zwischen Deutsch, Italienisch und Niederländisch", Atti del Convegno GAL 2014 (Angewandte Linguistik in der Lehre, Angewandte Linguistik lehren), 16/09-19/09/2014, Marburg.
- O'Hagan M. (2011) "Community Translation: Translation as a social activity and its possible consequences in the advent of web 2.0 and beyond", *LANS*, 10, 11-23.
- Pym A. (2011) "Website localization", in *The Oxford Handbook of Translation Studies*. Ed. by K. Malmkjær & K. Windle, Oxford, Oxford University Press, 410-424.
- Ross D. & Magris M. (2012) "The role of communication and knowledge management as evidenced by HCP vaccination programs in the Netherlands, Germany and Italy: Possible suggestions for medical translators", *LANS*, 11, 133-150.
- SIGTIPS (Special Interest Group on Translation and Interpreting (2011) *Final report*, http://ec.europa.eu/dgs/scic/news/2011_sigtips_en.htm (consultato nell'ottobre 2014).
- Van Balkom H. (2011) *Uit jezelf, taal die niet uit spraak komt, vindt in de communicatie altijd een uitweg*, Radboud Universiteit Nijmegen.
- Van Wyke B. (2010) "Translation and ethics", in *Handbook of Translation Studies*. Ed. by Y. Gambier & L. Van Doorslaer, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, 548-560.
- Way C., Vandepitte S., Meylaerts R. & Bartiomiejczyk M. (2013) "Introduction", in *Tracks and Treks in Translation Studies*. Ed. by C. Way, S. Vandepitte, R. Meylaerts & M. Bartiomiejczyk, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, 1-5.
- Zettin Virginia (2013-2014) "Quanto sono accessibili i siti della pubblica amministrazione in Italia, Germania e Paesi Bassi?", Prova finale non pubblicata, Università degli Studi di Trieste.

SITI CONSULTATI

INDIRIZZI ITALIANI

Aeroporti

Aeroporto Fiumicino, <https://www.adr.it/fiumicino>

Aeroporto Malpensa, <http://www.milanomalpensa1.eu/it>

Aeroporto Palermo, <http://www.aeroporto.palermo.it>

Biblioteche

Biblioteca Nazionale di Roma, <http://www.bnrcm.librari.beniculturali.it>

Sistema Bibliotecario di Ateneo di Firenze, <http://www.sba.unifi.it>

Biblioteca Salaborsa Bologna, <http://www.bibliotecasalaborsa.it>

Ospedali

Policlinico S. Orsola – Malpighi Bologna, <http://www.aosp.bo.it>

Policlinico Umberto I Roma, <http://www.policlinicoumberto1.it>

Ospedale Fatebenefratelli Milano, <http://www.fbf.milano.it/newsite>

INDIRIZZI OLANDESI

Aeroporti

Aeroporto Schiphol, <http://www.schiphol.nl>

Aeroporto Eindhoven, <http://www.eindhovenairport.nl>

Aeroporto Rotterdam, <http://www.rotterdamthehagueairport.nl>

Biblioteche

De bibliotheek aan de Vliet, <http://www.bibliotheekaandevliet.nl/>

De bibliotheek Schiedam <http://www.debibliotheekschiedam.nl/>

Openbare bibliotheek Amsterdam, <http://www.oba.nl/>

Ospedali

Universitair Medisch Centrum UMC Utrecht, <http://www.umcutrecht.nl/zorg/>

Catherina Ziekenhuis Eindhoven, <http://www.catharinaziekenhuis.nl>

Erasmus Rotterdam, http://www.erasmusmc.nl/patientenzorg_algemeen/bezoekers/

INDIRIZZI TEDESCHI

Aeroporti

Aeroporto di Francoforte, http://www.frankfurt-airport.de/content/frankfurt_airport/de.html

Aeroporto di Monaco, <http://www.munich-airport.de/de/consumer/index.jsp>

Aeroporti di Berlino, <http://www.berlin-airport.de/de/reisende/index.php>

Biblioteche

Deutsche Nationalbibliothek, <http://www.dnb.de>

Staatsbibliothek Berlin, <http://staatsbibliothek-berlin.de>

Universitäts- und Landesbibliothek Bonn, www.ulb.uni-bonn.de

Ospedali

Charité-Universitätsmedizin Berlin, <http://www.charite.de>

Klinikum der Ludwig-Maximilians-Universität München, <http://www.klinikum.uni-muenchen.de/de/index.html>

Universitätsklinikum Freiburg, <http://www.uniklinik-freiburg.de/de.html>