

Per un linguaggio inclusivo e accessibile nella Pubblica Amministrazione

Virginia Laconi, virginia.laconi2@unibo.it
Università di Bologna

Introduzione¹

Preservare le diversità e riconoscerle come valore aggiunto, piuttosto che identificarle come fattore discriminante o di disparità sociale, è un tema centrale nella società attuale, che può essere applicato a diverse sfere lavorative e sociali, tra cui quella del linguaggio.

La lingua ha un forte impatto sul modo in cui noi rappresentiamo la realtà: contribuisce, infatti, per prima a costruire il mondo che ci circonda. L'uso che facciamo della lingua diventa pertanto fondamentale nel raggiungimento della piena parità sociale (Politecnico di Torino, 2024) e per questo, è importante imparare ad utilizzare un linguaggio accessibile e inclusivo, che non escluda nessuno.

I principali organi istituzionali che si occupano di comunicazione con la più ampia cittadinanza sono le Pubbliche Amministrazioni, che producono annualmente innumerevoli documenti di varia natura, in materia di servizi sociali, culturali ed economici. Tuttavia, ancora oggi, si riscontrano diverse problematiche nel linguaggio utilizzato dagli enti pubblici, a causa di un uso improprio della lingua e di alcuni suoi termini, sia dal punto di vista dell'inclusione che dell'accessibilità linguistica, la quale va a discapito della comprensione dei documenti e crea ulteriori limiti e discriminazioni.

Accessibilità e inclusione sono, quindi, due concetti chiave tanto a livello nazionale quanto europeo.

1. Il concetto di “accessibilità”

Il termine “accessibilità” ha diverse sfumature, la più diffusa è sicuramente quella di “accessibilità dei dati” in ambito informatico. Con la legge numero 4 del 2004², infatti, l'accessibilità viene definita come segue:

¹ La data di ultima consultazione dei siti citati in nota è il 6 febbraio 2025.

² <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/>

La capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. (Normattiva, 2004: articolo 2, comma 1, lettera a)

Allo stesso modo, l'enciclopedia Treccani definisce l'accessibilità come:

Proprietà che devono possedere le applicazioni per essere utilizzate con facilità dagli utenti, in particolare da coloro che si trovano in condizioni di disabilità o di svantaggio [...] per garantire che le funzionalità applicative dei servizi pubblici informatizzati siano accessibili al più ampio numero possibile di cittadini (Treccani, 2023).

Se sostituiamo le applicazioni e i servizi pubblici informatizzati con la lingua e il linguaggio, arriviamo a una possibile definizione di accessibilità in ambito linguistico, cioè l'uso di una lingua che possa essere fruita e capita con facilità dalla più ampia cittadinanza.

Esiste, infatti, una distinzione tra "accessibilità tecnica", ovvero l'adozione di soluzioni che garantiscono all'utenza *web* l'assenza di barriere ostacolanti la lettura e il reperimento di informazioni (Sacchi, 2024), e l'accessibilità cosiddetta "semantica", che deve invece garantire una comprensione il più completa e chiara possibile dell'informazione data (*idem*).

Affinché l'informazione sia accessibile semanticamente, due tipologie diverse di linguaggio entrano in gioco in linguistica: il linguaggio semplice e il linguaggio chiaro.

Si parla di linguaggio semplice o facile quando si adotta una strategia di scrittura vicina all'uso della lingua parlata: una sintassi lineare, parole facili, una grafia pulita e spaziosa e immagini che servono a spiegare meglio il contenuto del testo (FLO – Facile da Leggere Online, nd). Questo è il tipo di linguaggio da scegliere se ci si rivolge anche a persone con difficoltà cognitive.

Si parla invece di linguaggio chiaro per indicare la scelta di termini comuni e trasparenti, in ottica di divulgazione, al posto di termini tecnici più opachi e non comprensibili per un pubblico non esperto. È in questa seconda casistica che si inserisce il fenomeno della "semplificazione del linguaggio amministrativo".

Il linguaggio chiaro è già diffuso, con il nome di *plain language*, nei paesi anglofoni (Eagleson, 2023), dove esistono guide dettagliate sull'uso preferenziale di certi termini, così come di un determinato ordine degli elementi della frase per renderla il più chiara e fluida possibile. Ne è un esempio la guida “*Federal Plain Language Guidelines*” stilata dall'associazione americana *Plain Language Action and Information Network* (PLAIN) che si occupa di promuovere l'uso del *plain language* in tutte le comunicazioni amministrative del paese (Plainlanguage.gov, 2023).

Le pubbliche amministrazioni italiane stanno cercando di implementare il “linguaggio chiaro” allineandosi alle direttive europee nel settore, come testimonia la direttiva sulla semplificazione del linguaggio amministrativo dell'8 maggio 2002³.

Il Ministro della Funzione Pubblica desidera, con questa direttiva, contribuire alla semplificazione del linguaggio usato dalle amministrazioni pubbliche per la redazione dei loro testi scritti. Le amministrazioni pubbliche utilizzano infatti un linguaggio molto tecnico e specialistico, lontano dalla lingua parlata dai cittadini che pure ne sono i destinatari. [...] I numerosi atti prodotti dalle pubbliche amministrazioni, sia interni (circolari, ordini di servizio, bilanci) sia esterni, devono prevedere l'utilizzo di un linguaggio comprensibile, evitando espressioni burocratiche e termini tecnici (Ministro per la Pubblica Amministrazione, 2002).

2. Il concetto d’“inclusione”

Parallelamente all'uso di un linguaggio più chiaro e accessibile, un importante obiettivo della Pubblica Amministrazione è quello di rendere i propri testi più inclusivi, utilizzando un linguaggio non discriminatorio.

Alcuni paesi si sono già mobilitati per promuovere politiche di inclusione e uguaglianza tra genere maschile e femminile, introducendo convenzioni linguistiche da attuare nei testi amministrativi e statali. Tra questi paesi ci sono Italia e Francia, dove iniziative relative a questo argomento sono presenti dagli anni 1970-1980 (Vecchiato, 2004). Anche a livello europeo, nel 2018 sono stati pubblica-

³ <https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/08-05-2002>

ti due importanti documenti: *Una comunicazione inclusiva al Segretariato Generale del Consiglio dell'Unione Europea*, pubblicato dal Consiglio dell'Unione Europea⁴ con lo scopo di promuovere l'inclusione e la diversità, mediante l'uso della lingua e delle immagini; *La neutralità di genere nel linguaggio* pubblicato dal Parlamento Europeo⁵, il cui scopo «non è di limitare gli estensori dei testi del Parlamento europeo, obbligandoli a seguire una serie di norme vincolanti, ma piuttosto di incoraggiare i servizi amministrativi a tenere in debita considerazione la questione della sensibilità di genere nel linguaggio ogni qualvolta un testo viene redatto o tradotto, come pure in sede di interpretazione» (Parlamento Europeo, *online*, 2018).

Altre istituzioni internazionali che hanno scelto e che promuovono l'uso di un linguaggio inclusivo e privo di stereotipi sono, per esempio, l'ONU con il suo *Orientations pour un langage inclusif en français*⁶ e il Consiglio d'Europa nelle sue *Recommandation CM/Rec (2019)1 du Comité des Ministres aux États membres sur la prévention et la lutte contre le sexisme*⁷ (Haddad, 2023: 53).

È però importante sottolineare che il linguaggio inclusivo non riguarda esclusivamente la questione di genere, bensì deve tenere conto di tutti i fattori discriminanti. Il termine “inclusività” indica infatti l'eliminazione di stereotipi, discriminazioni, forme di esclusione e di violenza — che spesso derivano da un uso improprio della lingua stessa — nei confronti di minorità e categorie sociali. I fattori di discriminazione possono essere infiniti, ma tra quelli riconosciuti dalla normativa civile italiana in materia antidiscriminatoria, oltre al genere, troviamo l'origine etnica, il credo, l'orientamento sessuale, l'età e le disabilità (Regione Emilia-Romagna: 3). Tutti questi aspetti devono essere tenuti a mente durante la redazione di un documento amministrativo.

3. Il progetto E-MIMIC

In questo quadro generale, diffondere e promuovere una comunicazione inclusiva partendo dal linguaggio amministrativo, primo punto di contatto tra la cittadinanza e le istituzioni, diventa una

⁴ <http://europa.eu/lcG68fH>

⁵ https://www.europarl.europa.eu/cmsdata/288144/GNL_Guidelines_IT-original.pdf

⁶ <https://www.un.org/fr/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

⁷ <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/>

sfida importante, tanto interessante quanto urgente (Attanasio, 2021); ed è in questo contesto che si inserisce il progetto europeo E-MIMIC (*Empowering Multilingual Inclusive ComMunICation*), che vede la collaborazione fra un'*équipe* linguistica e un'altra informatica provenienti da tre università italiane, l'Università di Bologna, il Politecnico di Torino e l'Università di Roma Tor Vergata.

L'obiettivo principale del progetto è quello di eliminare gli stereotipi e le discriminazioni di genere ancora oggi insite nella lingua e soprattutto nei discorsi (Raus, 2016). Per fare questo si avvale dell'intelligenza artificiale, grazie alla quale è stato possibile sviluppare un dispositivo innovativo *Inclusively*, basato su tecnologie di reti neurali e *deep learning*. Si tratta di un applicativo che sarà in grado di riconoscere automaticamente gli elementi non inclusivi e non accessibili di un testo amministrativo, proponendo poi all'utenza delle riformulazioni inclusive e accessibili, eliminando quindi le forme inappropriate sulla base delle informazioni linguistiche inserite dal personale linguista (Politecnico di Torino, 2024).

Nei paragrafi seguenti viene presentata l'attività di ricerca svolta presso una Pubblica Amministrazione italiana nell'ambito del progetto E-MIMIC, con particolare attenzione alla terminologia amministrativa e all'accessibilità semantica di quest'ultima.

4. L'attività di ricerca presso Città Metropolitana di Torino⁸

L'ente Città metropolitana di Torino si è da sempre mostrato molto sensibile alle tematiche dell'inclusione e del contrasto alle discriminazioni. Nel suo statuto⁹ troviamo, infatti, i seguenti principi a cui l'ente ispira le sue attività:

d) promuovere il superamento di ogni discriminazione o disuguaglianza e consentire uguali opportunità per tutti, senza distinzione di genere, orientamento sessuale, credenza religiosa, convinzione filosofica, razza o etnia, opinioni politiche condizioni economiche e sociali, e in presenza di disabilità, tenendo al pieno sviluppo delle persone e della famiglia anche se svantaggiate e garantendo pari dignità alle minoran-

⁸ Un sentito ringraziamento al personale di Città metropolitana di Torino che mi ha accolta per svolgere uno *stage* di ricerca in sede da aprile 2024 a fine settembre 2024.

⁹ http://www.cittametropolitana.torino.it/speciali/2015/statuto_citta_metro

ze linguistiche del territorio, nell'ambito delle funzioni esercitate. (Città metropolitana di Torino, 2015: 1, punto 5, lett. d)

e) perseguire la realizzazione della parità di genere, adottando azioni positive idonee ad assicurare pari opportunità per tutti, [...] promuovendo azioni e politiche specifiche anche attraverso la collaborazione con altri enti, istituzioni e con l'associazionismo per agire sulle cause culturali e sociali del fenomeno (*ibidem*: art. 1, punto 5, lett. e).

f) favorire la realizzazione della parità di genere adottando in tutti gli atti dell'amministrazione, compresi i regolamenti, l'uso del linguaggio nel rispetto del genere (*ibidem*: art. 1, punto 5, lett. f).

Inoltre, la regione Piemonte ha stipulato una legge regionale per l'attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale (legge regionale n.5 del 2016¹⁰), grazie alla quale sono stati fissati alcuni principi generali relativi alla parità di trattamento tra le persone e al divieto di ogni forma di discriminazione in molteplici ambiti. L'articolo 12 della suddetta Legge istituisce anche la "Rete regionale contro le discriminazioni", con compiti di prevenzione e contrasto delle discriminazioni e assistenza alle vittime, di cui l'Ufficio Pari Opportunità e Contrasto alle Discriminazioni della Città Metropolitana di Torino è parte integrante. Quest'ultimo, per tutte le ragioni menzionate, si è sempre mostrato molto interessato alle tematiche del progetto E-MIMIC e di conseguenza ai risultati del progetto stesso.

Per questo motivo è stato possibile svolgere uno *stage* di ricerca di sei mesi presso l'ente torinese¹¹ e, in particolare, all'interno dell'Ufficio Pari Opportunità e Contrasto alle Discriminazioni.

Lavorare quotidianamente all'interno di una Pubblica Amministrazione si è rivelato interessante per comprendere il flusso lavorativo che si cela dietro la produzione di documenti amministrativi di vario genere, ma anche per individuare il ruolo di una persona esperta in linguistica, e di un applicativo come *Inclusively*, all'interno di un ente pubblico.

L'obiettivo principale è stato raccogliere materiale autentico prodotto dall'ente per:

¹⁰ <http://arianna.consiglioregionale.piemonte.it/iterlegcoordweb/dettaglioLegge>

¹¹ Lo stage di ricerca si è svolto precisamente dal 2 aprile al 30 settembre 2024.

- a) Analizzare il linguaggio amministrativo, quindi individuarne i tecnicismi di difficile comprensione e proporre delle riformulazioni più accessibili semanticamente, creando infine un glossario con questi termini e le rispettive riformulazioni.
- b) Utilizzare i documenti raccolti per addestrare l'applicativo *Inclusively*.

Nei seguenti paragrafi vengono descritte le fasi di lavoro svolte all'interno dell'ente, dalla ricerca documentaristica e la raccolta dati, fino alla creazione di un glossario finalizzato a rendere accessibili i tecnicismi, passando per la creazione di corpora e per l'analisi terminologica.

4.1 Ricerca documentaristica

La prima fase di lavoro è consistita nella ricerca documentaristica, ovvero nella ricerca di documenti pertinenti all'analisi linguistica da svolgere.

Questa prima fase si è sviluppata in due momenti: un primo momento di ricerca autonoma sul sito *web* dell'Ente, e un secondo momento di presa di contatto con colleghi e colleghe di Direzioni diverse dalla Direzione Istruzione e Sviluppo Sociale, di cui fa parte l'Ufficio Pari opportunità e Contrasto alle discriminazioni, che potessero fornire documenti interessanti e di vario tipo.

Inizialmente, sono stati analizzati i contenuti del sito *web* dell'Ente, che risulta diviso per canali tematici in base alle materie di competenza di ciascuna Direzione. Visitando ogni pagina dedicata a un canale tematico differente (tra cui Ambiente, Azioni integrate con Enti Locali, Istruzione e Diritto allo studio, Politiche Sociali, Viabilità, ecc.), sono stati scaricati e suddivisi in cartelle locali i documenti che risultavano più idonei e pertinenti agli obiettivi di ricerca. A tal proposito, i documenti privilegiati sono stati: bandi di concorso, comunicati, avvisi pubblici, schede progetto, pagine *web*, vademecum, rapporti e relazioni pubbliche, brochure e volantini — ovvero documenti principalmente rivolti alla cittadinanza.

È stata visitata, inoltre, la pagina dell'albo pretorio di Città Metropolitana di Torino¹², dove vengono pubblicati gli atti ammini-

¹² <https://stilo.cittametropolitana.torino.it/albopretorio/>

strativi dell'ente e da cui sono state scaricate alcune determinazioni e decreti dirigenziali.

Parallelamente alla ricerca *online*, parte del materiale raccolto è stato scaricato dalle cartelle interne, accessibili esclusivamente ai membri dell'Ufficio Pari Opportunità e Contrasto alle discriminazioni.

In un secondo momento, come già menzionato, è stato chiesto a una persona referente per ogni Direzione dell'ente di fornire una decina di documenti tipici della propria direzione, che potessero presentare dei problemi di inclusione e/o di accessibilità. In questo modo è stata aumentata la varietà dei documenti e il contenuto degli stessi.

4.2 Raccolta dati

Al termine di questa prima fase di ricerca documentaristica autonoma e con la collaborazione del personale dipendente, sono stati raccolti circa 205 documenti di varia natura e tematiche differenti.

Nella Tab. 1 è possibile vedere la quantità di documenti ricavati da ogni Direzione.

Direzione	N. doc.	Direzione	N. doc.
Ambiente e Vigilanza Ambientale	6	Territorio, Pianificazione e Urbanistica	1
Azioni Integrate con Enti Locali	9	Trasporti e Viabilità	17
Edilizia	8	Ufficio Stampa	10
Integrazione processi finanziari e contabili	24	Centrale Unica Appalti	3
Rifiuti e Bonifiche	2	Finanza e Patrimonio	5
Risorse Umane	10	Flora, Fauna e Aree Protette	4
Sviluppo Economico	5	Istruzione e Sviluppo Sociale	99
Sviluppo Montano	1	Strategie Miglioramento e Organizzazione	1

Tab. 1. Documenti raccolti presso la Città metropolitana di Torino divisi per Direzione

Come si può notare, la direzione da cui sono stati raccolti più documenti è la Direzione Istruzione e Sviluppo Sociale (99 documenti), sia per questioni di accessibilità tecnica (accesso alle cartelle interne) e d'interazione con le colleghe presenti, sia per questioni di contenuto, poiché i temi trattati da questa direzione, come l'organizzazione scolastica, le pari opportunità, il contrasto alle discriminazioni, il servizio civile e la pubblica tutela, sono più suscettibili

alla produzione di documenti rivolti alla cittadinanza rispetto ad altre Direzioni più tecniche.

Per quanto riguarda le Direzioni restanti, come si può notare, alcune di queste hanno fornito più documenti rispetto ad altre; la quantità non è stato, tuttavia, un requisito fondamentale, poiché spesso sono risultati più idonei i pochi documenti ricevuti da alcune Direzioni piuttosto che i tanti ricevuti da altre. Infatti, tenendo conto degli obiettivi di ricerca, è stata fatta una selezione del materiale raccolto.

4.3 Creazione di corpora specialistici

Selezionando i documenti più pertinenti agli obiettivi di ricerca, sono stati selezionati 145 dei 205 documenti raccolti: alcuni risultavano troppo tecnici e poco discorsivi, o con molte tabelle che avrebbero creato problemi per la creazione di corpora e la suddivisione in segmenti per l'addestramento di *Inclusively*.

Con tali testi si è proceduto alla creazione di *corpora* tramite Sketch Engine¹³, un software disponibile *online* per la gestione dell'insieme dei testi raccolti (*corpora*) e per l'analisi linguistica di quest'ultimi.

Poiché i documenti selezionati sono di varia natura, sia dal punto di vista dei contenuti che della tipologia testuale, è stato necessario individuare un criterio di suddivisione affinché i risultati dell'analisi linguistica fossero attribuibili a una tipologia testuale piuttosto che a un'altra o a una determinata tematica.

Inizialmente si era creato un *corpus* unico di 145 documenti, con più *sotto-corpora* corrispondenti alle varie Direzioni di appartenenza dei testi. Tuttavia, questa suddivisione non ha dato risultati interessanti dal punto di vista linguistico.

Abbiamo quindi optato per un secondo criterio, che si è rivelato poi quello definitivamente adottato, che ha previsto la suddivisione del campione di documenti in due *corpora* distinti sulla base del pubblico destinatario dei singoli documenti: nonostante l'attenzione fosse stata inizialmente posta su materiale rivolto alla cittadinanza, con l'aggiunta di documenti di altre Direzioni, una parte dei documenti ricavati risultava, infatti, rivolta anche al personale dipendente dell'Ente.

¹³ <https://www.sketchengine.eu/>. L'accesso è stato possibile grazie alla licenza offerta dall'Università di Bologna.

Conseguentemente, abbiamo ritenuto opportuno creare due *corpora*, denominati “CMTO_esterno” e “CMTO_interno”, il primo concernente i documenti rivolti all'esterno dell'Ente, e quindi alla cittadinanza, il secondo i testi indirizzati al suo interno. Nella Tab. 2, riportiamo i dati dei due sotto-*corpora* (Tabella 2).

	CMTO_esterno	CMTO_interno
Contenuto	documenti di diverse Direzioni, rivolti a un pubblico esterno all'Ente	documenti di diverse Direzioni, rivolti a un pubblico interno all'Ente
N. di documenti	86	59
N. di parole	244 768	147 191
Tipo di documenti	brochure, vademecum, descrizione di progetti, rapporti, mail, bandi di concorso, comunicati stampa, pagine web	rapporti, decreti, comunicazioni interne
Pubblico target	la cittadinanza	il personale

Tab. 2. Dati dei sotto-*corpora* raccolti presso la Città metropolitana di Torino

Come si può notare dalla tabella, il *corpus* contenente documenti rivolti alla cittadinanza esterna è più voluminoso e rispecchia quindi i nostri obiettivi di ricerca, ovvero individuare elementi non inclusivi e non accessibili nel linguaggio amministrativo rivolto al più ampio pubblico. Nonostante ciò, è stato analizzato anche il linguaggio dei documenti interni all'ente per fare un eventuale comparazione dei dati raccolti.

4.4 Analisi terminologica

Una volta creati i due sotto-*corpora*, è stato possibile estrarre automaticamente, grazie alla funzione *Keywords* di Sketch Engine, i termini semplici e complessi che appaiono più frequentemente nei due campioni di testi.

Di seguito riportiamo un estratto del documento Excel utilizzato per l'analisi terminologica (Fig. 1). L'estrazione è stata fatta sotto forma di documento Excel per avere dei risultati ordinati e già predisposti per la creazione di un glossario.

Nel documento Excel della Fig. 1, le prime tre colonne sono state create automaticamente da Sketch Engine. Nella prima, troviamo i termini estratti automaticamente dal *corpus*, in ordine di frequenza; nella seconda, troviamo la frequenza di ciascuno di essi all'interno

name: extract_keywords
 corpus: user/virginia.laconi2/
 cmo_esterno

Termini	Frequency (focus corpus)	Frequency (reference corpus)	Categoria	Appartenenza (CMTO / italiano)	Accessibile / Non Accessibile	Proposta di riformulazione	Proposta di riformulazione 2
giudice tutelante		9194	Attore singolo	italiano standard	A.		
pubblica tutela	101	355	Attività	italiano standard	A.		
operatore volontario	100	2248	Attore singolo		A.		
decreto di nomina	111	4702	Documenti	italiano standard	A.		
amministratore di sostegno	136	9316	Attore singolo	italiano standard	N.A.	- assistente amministrativo a sostegno di persona non autosufficiente (figura che si prende cura di una persona non autosufficiente)	
città metropolitana	604	98589	Ente				
amministrazione di sostegno	87	6039	Attività	italiano standard	N.A.	assistenza per persone non autosufficienti	
tribunale di torino	86	7759	Ente	italiano standard	A.		
ufficio di prossimità	50	154	Ente	italiano standard	N.A.	- Sportello di orientamento - Sportello informativo locale - Ufficio informativo - Ufficio locale	- Sportello locale per l'orientamento giudiziario - Sportello giudiziario locale
tribunale di ivrea	44	997	Ente				
sezione decentrata	41	272	Attore collettivo	italiano standard	A.		
prova preselettiva	53	5730	Prassi	italiano standard	A.		
cancelleria tutele	36	39	Attore collettivo	italiano standard	N.A.	- Ufficio tutele del tribunale	
soggetto fragile	38	2073	Attore singolo	italiano standard	A.		
consigliera di parità	45	5985	Attore singolo	italiano standard	N.A.		
svolgimento delle prove	39	4201	Prassi	italiano standard	A.		

Fig.1. Estratto del documento Excel di analisi terminologica

del *corpus* specifico; nella terza, è indicata, invece, la frequenza di ogni termine in un *corpus* alternativo di lingua generale italiana, proposto da questo *software*, sulla base del quale è possibile capire quanto il termine in questione sia settoriale. A quest'ultimo riguardo, infatti, più il termine è presente nel corpus di lingua italiana generale proposto, meno sarà specifico rispetto al nostro corpus e quindi risulterà meno specializzato, e viceversa.

Le colonne successive della Fig. 1 sono state, invece, aggiunte da noi per categorizzare i termini: troviamo, infatti, indicazioni sulla categoria del termine (se si riferisce a un attore singolo o collettivo, a un documento, a un'attività, ecc.), sull'appartenenza del termine a un gergo proprio all'ente Città Metropolitana di Torino oppure al linguaggio standard, sulla distinzione tra termini "accessi-

bili” e “non accessibili” e, infine, sono riportate le colonne dedicate alle proposte di riformulazione dei termini individuati come “non accessibili”.

La distinzione tra termini accessibili e non accessibili è stata fatta sulla base di più fattori, basandoci sui criteri indicati nella norma ISO 704/2022¹⁴ per la formazione di nuovi termini (trasparenza, coerenza, appropriatezza, concisione, derivabilità e componibilità, correttezza linguistica).

Una volta individuati quali fossero i termini “non accessibili”, sono state fatte delle proposte di riformulazione. Al fine di proporre delle riformulazioni più trasparenti e chiare per un pubblico non esperto, si è fatto riferimento alle definizioni dei termini stessi o a contesti definitivi trovati nel *corpus* da cui sono stati estratti.

Per esempio, il termine giuridico “beneficio di inventario”, parte della locuzione “accettare eredità con beneficio di inventario”, può risultare poco trasparente e, quindi, non accessibile. Come riformulazione, è stata proposta una perifrasi generale, ma più trasparente, che si rifà alla definizione del termine stesso: «È uno dei modi secondo i quali può essere compiuta l'accettazione dell'eredità. Produce l'effetto di tenere distinto il patrimonio dell'erede e quello del defunto» (Dizionario giuridico Broccardi, nd) La riformulazione proposta è stata quindi la seguente: «separazione del patrimonio della persona defunta da quello dell'erede».

Se proviamo a sostituire quest'ultima in una frase contenente il termine in questione, otteniamo il risultato riportato nella Tab. 3.

Testo originale	Riformulazione terminologica proposta
Se invece l'amministratore ha dei dubbi sulla passività dell'eredità, è bene che chieda l'autorizzazione ad accettare l'eredità con beneficio di inventario	Se invece l'amministratore ha dei dubbi sulla passività dell'eredità, è bene che chieda l'autorizzazione ad accettare l'eredità con separazione del patrimonio della persona defunta da quello dell'erede (beneficio di inventario)

Tab. 3. Esempio di riformulazione di un termine tratto dal corpus CMT0_esterno

4.5 Creazione del glossario

I termini individuati come “non accessibili” e le rispettive riformulazioni sono stati raccolti in un glossario.

¹⁴ <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:704:ed-4:v1:en>

L'idea di crearne uno è nata dalla necessità di prendere nota di tutti quei termini che creano problemi di accessibilità e comprensione nei documenti amministrativi, e che attualmente non è possibile segnalare nella piattaforma d'inserimento dei dati utili all'addestramento dell'applicativo *Inclusively*. Trattando, però, sia l'aspetto inclusivo sia quello accessibile della comunicazione amministrativa è giusto tenerli in considerazione e addestrare il dispositivo a riconoscerli e riformularli, così come farà con gli altri elementi non inclusivi, come ad esempio l'accordo morfologico del femminile. Questo glossario verrà integrato all'applicativo in modo da rilevare termini non trasparenti e ottenere proposte di riformulazione affidabili e in linea con il materiale dell'ente.

Presentiamo un estratto del glossario nella Fig. 2, dove la prima e la seconda colonna contengono i termini individuati come "non accessibili", seguiti dalle possibili riformulazioni trovate e da un esempio tratto dal *corpus* e riformulato.

Termine	Collocazione	Proposta di riformulazione	Esempi	Esempi riformulati
amministratore di sostegno		- responsabile amministrativo (a sostegno) di persone non autosufficienti - rappresentante di persona fragile	"Di seguito le informazioni, complete di schede di sintesi, riguardo le principali istanze che, in qualità di amministratore di sostegno, vi potreste trovare nella necessità di presentare al Giudice."	"Di seguito le informazioni, complete di schede di sintesi, riguardo le principali istanze che, in qualità di assistenti amministrativi di persone non autosufficienti (amministratori di sostegno), vi potreste trovare nella necessità di presentare al Giudice."
amministrazione di sostegno		- assistenza per persone non autosufficienti - rappresentanza di persone fragili	-	
ufficio di prossimità		- Sportello locale per l'orientamento giudiziario - Sportello giudiziario locale	"collaborazione presso la sede dell'Ufficio di prossimità attraverso la presenza periodica, nell'accoglienza del pubblico per consulenze" "È continuata la collaborazione della Città metropolitana per la nascita degli Uffici di prossimità sul territorio del Tribunale di Ivrea [...]"	"collaborazione presso gli sportelli locali per l'orientamento giudiziario (Uffici di prossimità) attraverso la presenza periodica, nell'accoglienza del pubblico per consulenze" "È continuata la collaborazione della Città metropolitana per la nascita degli sportelli giudiziari locali (Uffici di prossimità) sul territorio del Tribunale di Ivrea [...]"
	cancelleria tutele	Ufficio Tutele del tribunale	"Gli utenti intervistati hanno saputo dell'esistenza dell'Ufficio Tutele di Città metropolitana più spesso tramite la cancelleria tutele del tribunale (38%)"	"Gli utenti intervistati hanno saputo dell'esistenza dell'Ufficio tutele di Città metropolitana più spesso tramite l'Ufficio Tutele del tribunale (38%)"

Fig. 2.: Estratto del glossario terminologico che abbiamo proposto

Nelle prime due colonne si è effettuata un'ulteriore distinzione tra termini veri e propri e collocazioni. In linguistica, infatti, si tratta di una distinzione molto importante che viene effettuata sulla base di alcuni criteri sintattici e semantici.

Si parla di "collocazione" per indicare la co-occorrenza di due o più parole che tendono a presentarsi frequentemente insieme, contigue

o a distanza; si parla, invece, di “termine”, e più precisamente di “termine composto”, quando quest’ultimo non corrisponde a una parola singola (termine semplice), bensì a un gruppo di parole. Per distinguere un termine complesso da una collocazione esistono diversi criteri (Kübler, 2023), a cui abbiamo fatto riferimento:

- il criterio referenziale: se il gruppo nominale ha un solo referente nella realtà, allora si tratta di un termine;
- il criterio semantico: il senso globale del termine composto non deve essere uguale all’addizione dei sensi delle singole parole che lo compongono;
- il criterio sintattico: non è possibile trasformare né aggiungere altri elementi tra quelli che compongono un termine composto; se questo risulta possibile, si tratta allora di una collocazione.
- il criterio di traduzione: se il gruppo nominale si traduce con un termine semplice in un’altra lingua, si tratta allora di un termine e non di una collocazione.

4.6 Alcune osservazioni

In seguito alla creazione del glossario, è stato possibile individuare alcune caratteristiche comuni tra i termini non accessibili. Questi ultimi, infatti, possono essere distinti in tre categorie principali:

- a. Termini non accessibili, perché contengono sigle;
- b. Termini non accessibili, ma facilmente sostituibili con sinonimi più comuni e trasparenti;
- c. Termini estremamente tecnici e specifici a un ambito particolare, per i quali è stato più difficile trovare un termine sostitutivo semplice.

Le soluzioni adottate per la loro riformulazione variano, quindi, sulla base della categoria individuata.

La soluzione più semplice e immediata riguarda sicuramente i termini afferenti alla prima casistica, ovvero quelli che contengono sigle, poiché è sufficiente scioglierle per rendere il concetto più trasparente. Ne è un esempio la collocazione “Programma MIP” che è stata riformulata con il nome esteso, “Programma Mettersi In Proprio”.

In alcuni casi può essere utile, oltre a sciogliere la sigla, aggiungere delle informazioni per rendere il termine ancora più chiaro; è il caso di “sportello SAI”, ovvero lo “Sportello Ascolto Informazione” dell’ANFASS (Associazione Nazionale Famiglie di persone con disabilità Intellettive e/o Relazionali), per il quale, oltre a sciogliere la sigla, è stata aggiunta un’informazione sull’utenza a cui si rivolge questo sportello. La riformulazione proposta, quindi, è “Sportello Ascolto Informazione (SAI) per persone con disabilità”.

Anche nel secondo caso la soluzione adottata è semplice, ovvero sostituire i termini poco chiari con un sinonimo di comune utilizzo. Per esempio, il termine “Paesi Terzi”, nel contesto europeo indica tutti i paesi che non sono membri dell’Unione Europea, di conseguenza per rendere l’espressione più trasparente è stato riformulato con “Paesi extra Unione Europea” o l’equivalente “Paesi extra-UE”, in quanto l’acronimo UE è ormai ampiamente diffuso.

Le difficoltà principali sono sorte, invece, per i termini estremamente tecnici e specifici a un determinato ambito, in particolare all’ambito giuridico. Per questa tipologia, infatti, è stato difficile trovare un termine sostitutivo semplice o appartenente alla lingua comune. La soluzione che abbiamo adottato è stata quella di riformularli con perifrasi più ampie, ma più trasparenti. In questo modo, abbiamo sostituito il termine inizialmente utilizzato con una perifrasi seguita dal tecnicismo in modo che il pubblico possa recuperare successivamente il senso di esso quando sarà riutilizzato nel documento.

Ne è un esempio il termine “Ufficio di prossimità”. Per definizione, «dal punto di vista del sistema giudiziario sono degli sportelli che permettono ai cittadini di avere un riferimento vicino al luogo dove vivono e di usufruire di un servizio completo di orientamento e di consulenza» (Regione Piemonte, nd); in base a ciò, il termine è stato riformulato in due modi: “Sportello locale per l’orientamento giudiziario” e “Sportello giudiziario locale”.

Tuttavia, sostituire ogni occorrenza di “ufficio di prossimità” con “sportello locale per l’orientamento giudiziario” può risultare poco leggibile in un documento amministrativo. Di conseguenza, la soluzione ritenuta più opportuna è stata quella riportata nelle Tab. 4 e 5.

In questo modo, le occorrenze successive del termine “Ufficio di prossimità” all’interno dello stesso documento possono rimanere invariate, ma chi legge sa già di cosa si tratta.

Testo originale	Riformulazione terminologica proposta
collaborazione presso la sede dell'Ufficio di prossimità attraverso la presenza periodica, nell'accoglienza del pubblico per consulenze	collaborazione presso gli sportelli locali per l'orientamento giudiziario (Uffici di prossimità) attraverso la presenza periodica, nell'accoglienza del pubblico per consulenze

Tab. 4. Esempio di riformulazione terminologica tratto dal corpus CMT0_esterno

Testo originale	Riformulazione terminologica proposta
È continuata la collaborazione della Città metropolitana per la nascita degli Uffici di prossimità sul territorio del Tribunale di Ivrea	È continuata la collaborazione della Città metropolitana per la nascita di sportelli giudiziari locali (Uffici di prossimità) sul territorio del Tribunale di Ivrea

Tab. 5. Esempio di riformulazione terminologica tratto dal corpus CMT0_esterno

Il contatto diretto con il personale dipendente di Città Metropolitana di Torino si è rivelato di particolare importanza in questa fase dei lavori perché, in caso di dubbi, è stato possibile chiedere il parere di persone esperte e avere conferme sulla chiarezza e l'esattezza delle riformulazioni proposte.

È il caso del termine “tutore volontario”, che era stato inizialmente riformulato con “rappresentante legale di minore con cittadinanza straniera” sulla base della definizione stessa del termine: «I tutori volontari sono privati cittadini disponibili a esercitare la rappresentanza legale di un minore straniero arrivato in Italia senza adulti di riferimento» (Autorità garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, nd). Dopo aver chiesto il parere dell'ufficio di Pubblica Tutela dell'Ente, è stato specificato che quel termine, nei loro documenti, viene utilizzato anche per riferirsi alla tutela legale di persone adulte e non solo minori. Di conseguenza, è stata aggiunta una seconda riformulazione più generica nel glossario, ossia “rappresentante legale di persona fragile”. In questo modo, i risultati generati dall'applicativo saranno più precisi e attendibili.

5. Annotazione e riformulazione in chiave inclusiva dei testi amministrativi

In parallelo all'attività di analisi linguistica della terminologia amministrativa in ottica di accessibilità, i documenti raccolti presso la Città metropolitana di Torino sono stati etichettati anche per esse-

re utili all'addestramento dell'applicativo *Inclusively*, dato che quest'ultimo è stato effettuato sia su dei corpora generici in fase di *pre-training* sia sui corpora di questo ente per il *fine tuning*, come indicato anche nella presentazione di Matteo Berta e di Tania Cerquittelli in questo volume.

In linea con gli obiettivi di ricerca, ovvero riformulare il linguaggio amministrativo rivolto al più ampio pubblico, si è cominciato a lavorare sui documenti del *corpus* "CMTO_esterno", composto esclusivamente da documenti rivolti alla cittadinanza. Questi sono stati analizzati ed etichettati, appunto, per insegnare al dispositivo quali fossero i termini e le forme frastiche non inclusive da un lato e quali invece fossero, dall'altro, le rispettive riformulazioni inclusive.

Per garantire una maggiore correttezza e affidabilità dei dati finali, la fase di annotazione è stata, infine, seguita da una fase di validazione dei *dataset* già annotati da parte di personale esperto dell'Università di Bologna e dell'Università di Roma Tor Vergata.

Conclusione e sviluppi futuri della ricerca

Per concludere, come menzionato inizialmente, uno degli obiettivi dello *stage* di ricerca svolto presso una Pubblica Amministrazione, la Città metropolitana di Torino, è stato comprendere quale potrebbe essere il ruolo di un applicativo come *Inclusively* nella quotidianità di un ente pubblico.

A tal proposito, dall'esperienza fatta emerge che, nonostante una crescente consapevolezza dell'importanza dell'uso di un linguaggio inclusivo e non discriminatorio, e il tentativo di utilizzarlo ove possibile, si fa ancora fatica ad abituarsi a un uso quotidiano di questo tipo di linguaggio. Le motivazioni sono principalmente due: da un lato, molti documenti vengono redatti sulla base di modelli in uso da tanti anni, che non prevedono l'uso di un linguaggio inclusivo; dall'altro, la mancanza di tempo a disposizione per potersi concentrare anche sull'aspetto puramente linguistico, sia nella redazione di nuovi documenti, sia nell'eventuale aggiornamento dei vecchi modelli. La presenza di un applicativo che riformuli automaticamente i documenti in chiave più inclusiva e accessibile permetterebbe una riscrittura veloce dei documenti stessi, così come la presenza di una figura che si occupa dell'aspetto puramente linguistico dei

documenti aiuterebbe a colmare le necessità laddove il personale esperto in altri ambiti si occupa del contenuto.

I lavori presentati in questo articolo sono quindi solo l'inizio di un'analisi approfondita del linguaggio amministrativo italiano, che dopo i documenti di Città Metropolitana di Torino, continuerà su un altro campione di testi ricavati da un'altra Pubblica Amministrazione regionale italiana, l'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna. Si prevede, infine, di condurre un'analisi simile anche su *corpora* di documenti amministrativi francesi, sui quali al momento stanno lavorando altre colleghe, in ottica di operare una comparazione tra Italia e Francia, due paesi simili ma che, allo stesso tempo, risultano molto diversi dal punto di vista delle politiche linguistiche e delle tematiche trattate in questa ricerca (diversa tipologia e definizione di "testo amministrativo", diversa tradizione nel trattare la questione dell'inclusione, ecc.).

Bibliografia

- Attanasio Giuseppe *et alii* (2021). *E-MIMIC: Empowering Multilingual Inclusive Communication*. 2021 IEEE International Conference on Big Data (Big Data), IEEE, pp. 4227–34. <https://doi.org/10.1109/BigData52589.2021.9671868>
- Autorità garante per l'Infanzia e l'Adolescenza (nd). *Come diventare tutore volontario*. <https://www.garanteinfanzia.org/come-diventare-tutore-volontario-0>
- Città Metropolitana di Torino. Albo pretorio. <https://stilo.cittametropolitana.torino.it/albopretorio/>
- Consiglio dell'Unione Europea (2018). *Una comunicazione inclusiva al Segretariato generale del Consiglio dell'Unione Europea*. <http://europa.eu/cG68fH>
- Consiglio d'Europa (2019). *Recommandation CM/Rec (2019)1 du Comité des Ministres aux États membres sur la prévention et la lutte contre le sexisme*. <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168093b269>
- Dizionario giuridico Broccardi (nd). *Beneficio di inventario*. <https://www.broccardi.it/dizionario/858.html>
- Eagleson Robert (2023). Plainlanguage.Gov. *Short Definition of Plain Language*. <https://www.plainlanguage.gov/about/definitions/short-definition/>
- FLO - Facile da Leggere Online (2023). *Che cos'è il linguaggio facile?* <https://www.faciledaleggere.online/index.html>
- Haddad Raphaël *et al.* (2023). *L'écriture inclusive, et si on s'y mettait ?* Parigi: Le Robert.
- Kübler Nathalie (2023). *Linguistica di corpus applicata alla terminologia*. Cours M2 ILTS, Université Paris Cité.
- Ministro per la Pubblica Amministrazione (2002). *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio amministrativo*. <https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/08-05-2002/direttiva-semplificazione-linguaggio>
- Organizzazione delle Nazioni Unite (2018). *Orientations pour un langage inclusif en français*. <https://www.un.org/fr/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>
- Parlamento Europeo (2018). *La neutralità di genere nel linguaggio usato al Parlamento Europeo*. https://www.europarl.europa.eu/cmsdata/288144/GNL_Guidelines_IT-original.pdf
- Plainlanguage.gov, 2023. *Federal plain language guidelines*. <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

Politecnico di Torino (2024). *Un linguaggio più inclusivo grazie all'intelligenza artificiale*. <https://www.polito.it/ateneo/comunicazione-e-ufficio-stampa/poliflash/un-linguaggio-piu-inclusivo-grazie-all-intelligenza>

Pubblica Amministrazione di Qualità (2013). *Accessibilità. Come garantire un accesso universale a internet*. <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-online/portale-pubblico/internet/accessibilita/index.html>

Raus Rachele (2016). «Per una cittadinanza della lingua: promuovere la parità di genere nel linguaggio amministrativo». Piemonte Autonomie. <https://www.piemonteaautonomie.it/per-una-cittadinanza-della-lingua-promuovere-la-parita-di-genere-nel-linguaggio-amministrativo/>

Regione Emilia-Romagna sociale (nd). *Piccola guida contro le discriminazioni*. <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/contro-le-discriminazioni/pubblicazioni/pubblicazioni-centro-regionale/piccola-guida-contro-le-discriminazioni>

Regione Piemonte (2016). *Legge regionale n.5 del 23 marzo 2016, "Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale"*. <http://ariana.consiglioregionale.piemonte.it/iterlegcoordweb/dettaglioLegge.do?urnLegge=urn:nir:regione.piemonte:legge:2016;5@2019-3-1>

Regione Piemonte, (nd). *Normativa. Uffici di prossimità*. <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/pon-governance/uffici-prossimita>

Sacchi Fabio (2024). *Purché siano accessibili: una desk review dei dati statistici e amministrativi italiani delle persone con disabilità*, in *L'integrazione scolastica e sociale* 90–105. <https://rivistedigitali.erickson.it/integrazione-scolastica-sociale/archivio/vol-23-n-2/purche-siano-accessibili-una-desk-review-dei-dati-statistici-e-amministrativi-italiani-delle-persone-con-disabilita/>

Treccani, Enciclopedia online (2023). *Accessibilità*. <https://www.treccani.it/enciclopedia/accessibilita>.

Vecchiato Sara (2004). *Le sexisme dans le langage. Notes sur l'italien et le français*. In Raus R. (a cura di), *Linguaggi e discriminazioni*, Torino, CIRSDe, in <http://www.cirsde.unito.it>