

**BARRIERE LINGUISTICHE E BARRIERE ARCHITETTONICHE.
OSTACOLI NELLO SPAZIO URBANO E NELLO SPAZIO LINGUISTICO**

Patrizia BELLUCCI

1. Premessa¹

Qualche tempo fa avevo cominciato ad analizzare il linguaggio contemporaneo dell'architettura (Bellucci 1997), privilegiando il livello verticale della comunicazione da esperto a esperto (trattatistica e saggistica), ma cominciando ad allargare lo sguardo, da una parte, all'istruzione scientifica (manualistica universitaria) e, dall'altra, all'area della divulgazione e dei testi d'uso professionale e pratico. Già allora ero arrivata alla conclusione che occorrerebbe procedere alla ricognizione della 'variazione verticale' di questo linguaggio, soprattutto in riferimento ai tanti tipi di testo connessi alla grande varietà delle produzioni (orali e scritte), che accompagnano la poliedricità di fini applicativi e la diversità di destinatari dell'operatività conoscitiva e progettuale degli architetti². D'altra parte ormai molti studiosi sono d'accordo sulla constatazione che, anche se occorre portare ancora avanti la descrizione strutturale delle diverse *lingue speciali*³ – da quelle di antica tradizione a quelle, pullulanti, di recente o nuova formazione – sono soprattutto la dimensione diafasica e la variazione dei testi che ormai reclamano descrizioni e analisi ancora carenti o inesistenti. Fra l'altro spesso sono testi in cui linguaggio verbale e non verbale – grafici, tabelle, immagini, ecc. – si intrecciano e si integrano in modo strutturale. Gran parte di questa produzione, inoltre, necessita di abilità di letture selettive o di consultazione diverse dalla lettura lineare privilegiata dalla scuola che tradizionalmente abbiamo fatto.

Più in generale, oggi assistiamo ad una penetrazione sempre più massiccia di lingue speciali e di diversi tipi di testi nel nostro vissuto quotidiano, che possono

¹ Ringrazio, per il loro prezioso aiuto, le dott.sse Vera Gheno e Miriam Tassi, che hanno letto e discusso con me l'articolo.

² Bellucci 1997: 195-203.

³ Riprendo qui la definizione di *lingue speciali* – comprensive di *lingue specialistiche* e *lingue settoriali* – da Sobrero 1993. Per una discussione più dettagliata cfr. Bellucci 1997: 158-160 e *passim*.

diventare ostacoli per la qualità della nostra vita, delle nostre azioni, ecc. Se De Mauro è stato un antesignano, da anni ormai quasi tutti i linguisti stanno richiamando l'attenzione sull'esigenza di una comunicazione più comprensibile, soprattutto quando sia diretta a non esperti, e a maggior ragione se si tratta della *comunicazione istituzionale, o comunque pubblica, ai cittadini*⁴.

Tutto questo spiega come, durante un'attesa ad un Ufficio del Comune di Firenze, la mia attenzione sia stata colpita, fra i tanti e disparati opuscoli esposti, da una *Guida alle Strutture e ai Servizi della Città. Mappa dell'accessibilità* [da ora in poi MA⁵]. Mi sono così trovata davanti ad un progetto realizzato dal Comune di Firenze in occasione del Giubileo (anno 2000), volto a fornire, in forma di opuscolo cartaceo e di sito web⁶, informazioni preziose riguardo all'accessibilità a strutture di interesse prevalentemente turistico (e alle connesse esigenze di soggiorno). La rilevanza del problema dell'agibilità della città da parte dei disabili⁷ mi ha spinto ad esaminare più da vicino i testi, dato che l'iniziativa di fornire informazioni in proposito è certamente pregevole e degna della massima attenzione.

L'opuscolo *Guida alle Strutture e ai Servizi della Città* ha il sottotitolo: *Sistema informatico sullo stato dell'accessibilità della città. Intervento realizzato nell'ambito del "Piano degli interventi per il Giubileo extra Lazio" con il finanziamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri e del Comune di Firenze* e nella prima pagina si precisa che gli Assessorati coinvolti sono quello ai Lavori Pubblici e quello alla Cultura. Sia l'opuscolo che il sito sono sostanzialmente costituiti da centinaia di schede, che sono frutto di rilevamenti imponenti e quanto mai analitici, che riportano anche dettagli importanti per valutare il grado di accessibilità di edifici e luoghi esaminati. All'opuscolo è allegata una mappa a colori, chiamata *Mappa dell'Accessibilità Urbana*, che visualizza in modo più immediato i gradi di difficoltà⁸.

⁴ La bibliografia in proposito è ormai sterminata, ma voglio almeno ricordare Fioritto 1997, De Mauro-Vedovelli 1999, Mortara Garavelli 2001, oltre alla lunga e preziosa esperienza di *Dueparole. Mensile di facile lettura*, la rivista edita fin dal 1989 dal Dipartimento di Scienze del linguaggio dell'Università di Roma "La Sapienza", progettata proprio per persone con disabilità specifiche e per gli immigrati.

Nel maggio del 2002 i giornali hanno pubblicato la notizia che il Ministro della Funzione pubblica Franco Frattini – proseguendo il percorso iniziato a suo tempo dall'allora Ministro Sabino Casse – ha annunciato la sua intenzione di formare un'équipe di esperti per la semplificazione del linguaggio dell'Amministrazione Pubblica. L'équipe sarà presieduta da Alfredo Fioritto e costituita da tre linguisti, tre giuristi e un esperto di siti web. Speriamo che anche questo ci porti verso una comunicazione istituzionale sempre più chiara. Fra l'altro, il gruppo sarà a disposizione per un servizio di consulenza telefonica e *on-line*.

⁵ Vedi, in fondo all'articolo, l'elenco delle sigle.

⁶ Nell'opuscolo si parla anche di un cd-rom, ma a cui non sono riuscita ad accedere.

⁷ Ma a volte basta anche solo essere anziani, avere carrozzine con bambini, o problemi temporanei, ecc., per trovarsi in difficoltà e quindi l'utenza del Progetto può essere ben più vasta.

⁸ La stessa mappa appare anche nel sito web, ma – come vedremo – presenta problemi di consultabilità.

L'indirizzo del sito Internet, che presenta sulla schermata di apertura il titolo *No Barriers* [da ora in poi NB⁹], è <http://giubileo.comune.fi.it/nobarr/welcome.asp> e forse il nome *NoBarriers* si ispira a un'organizzazione no-profit americana (<http://www.no-barriers.org/>), che si occupa proprio di problemi di agibilità di edifici pubblici da parte di persone disabili.

Nell'Introduzione dell'opuscolo MA viene indicato come indirizzo del sito <http://giubileo.comune.fi.it/core.htm>: questa è una pagina più generica che raccoglie vari progetti legati al Giubileo. Da qui si può arrivare anche al sito in questione, ma l'indirizzo preciso è quello citato poc'anzi. Anche dalla pagina della Rete Civica di Firenze, nella sottosezione dedicata al turismo (http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/turismo/turismo.htm) e in quella dedicata ai disabili (http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/disabili.htm) c'è un link per NoBarriers.

Da una piccola ricerca sul web è emerso che altre città italiane non sembrano aver pensato a progetti simili, almeno non in questi termini: questo dimostra che il lavoro svolto a Firenze è prezioso e l'averlo reso consultabile in varie forme ha un'alta potenzialità. La grande importanza del fine e la vastità del lavoro fatto farebbero pensare ad una adeguata cura linguistica, ma, purtroppo – come vedremo – non è così. Il risultato è che si vanificano in parte gli scopi perseguiti e l'immagine istituzionale, che *doveva* esserne esaltata, ne risulta in qualche modo appannata: errori e sciatterie sono esposti alla consultazione nazionale e internazionale. È veramente l'esempio di come disattenzioni o incompetenze linguistiche e mediatiche possano svalutare qualcosa che di per sé ha un *valore enorme*.

Per di più, come è accaduto in molti casi per progetti iniziati con i fondi giubilari, il progetto sembra realizzato “a metà”: non solo l'opuscolo – come vedremo – non è sempre di facile comprensione e presenta alcune incurie, ma soprattutto il sito Internet ha problemi ancora più vistosi e traduzioni errate e *sembra* ormai del tutto abbandonato a se stesso, benché nell'opuscolo si affermasse che: “I dati riportati sull'opuscolo e sulla mappa sono riferiti a rilievi effettuati fino all'ottobre 1999, mentre i dati consultabile (sic) sul sito Internet, vengono aggiornati continuamente” (Introduzione).

Ribadisco: è proprio l'indubbia importanza del Progetto e dei suoi possibili sviluppi che mi ha indotto ad analizzarlo, a volte anche con qualche severità o ‘pignoleria’, talaltra con descrizioni che io per prima riconosco noiose. Oltretutto non è facile descrivere un materiale che presuppone la consultazione o addirittura la navigazione su sito. Contemporaneamente è altrettanto doveroso riconoscere che l'entità della rilevazione e la quantità di dati raccolti costituiscono un *grande patrimonio*, che merita di esser messo meglio a frutto.

⁹ Vedi, in fondo all'articolo, l'elenco delle sigle.

2. *L'opuscolo Guida alle Strutture e ai Servizi della Città (MA)*¹⁰

L'opuscolo non ha numerazione di pagina: questa assenza e la mancanza di rinvii interni costringono il lettore a sforzi, non inevitabili, di interpretazione e di ricerca. MA è aperto da una serie di interventi, che dovrebbero illustrare il progetto e avviare il lettore alla consultazione delle varie parti, di cui è costituito l'opuscolo: già qui si addensano incurie e difficoltà comunicative e linguistiche.

Dopo la prima pagina – con l'elenco di chi ha promosso e realizzato il progetto – nella *Presentazione* (1 p.) dell'Assessore ai Servizi Tecnici, arch. Paolo Coggiola, si esplicita che i destinatari sono anzitutto i turisti e i soggetti pubblici e privati che comunque operano nell'ambito del turismo: “Il lavoro che oggi si presenta ha una valenza internazionale, non solo perché redatto in parte con finanziamenti europei, ma anche per il ruolo stesso che la nostra città ha nei confronti delle decine di migliaia di visitatori di tutto il mondo, sia in condizioni normali, sia in questa particolare occasione del Giubileo”, ma si dichiara anche l'intento di rivolgersi ad un pubblico *generalizzato*: “Fornire uno strumento conoscitivo a disabili e ai non disabili¹¹, quindi a tutte le persone, per possedere completamente l'ambiente fisico, nel quale la comunità opera, è un fatto importante non solo per conoscere lo stesso, ma anche per poter programmare, sia da parte degli Enti Pubblici, sia da parte di privati, un piano complessivo di interventi che consentano una *capillare mobilità a tutti i cittadini* (cors. mio)”. È proprio questa dichiarata destinazione generalista che sottolinea l'esigenza di un linguaggio e di una consultabilità accessibili, appunto, a tutti e non solo a persone ad alta alfabetizzazione funzionale. In realtà, già l'ultimo periodo citato, fra incassate e nominalizzazioni, è esempio di pianificazione sintattica contorta e aggrovigliata di ardua lettura: non c'era nessun contenuto difficile da comunicare, c'è solo una mancanza di fluency nella scrittura. Spesso il linguaggio utilizzato, anche in queste parti introduttive e di guida, è quello proprio della trattatistica specializzata dell'architettura, adatto ad una consultazione degli addetti ai lavori (e non dei non esperti). Ad esempio nell'*Introduzione* (1 p., non firmata) si legge: “Le strutture rilevate sono state individuate all'interno di una planimetria appositamente elaborata, distinguendole per tipologia con differenti colorazioni e con icone, assegnando un numero identificativo corrispondente alla scheda di rilievo compilata. Sulla stessa planimetria sono state annotate le osservazioni relative ai percorsi pedonali urbani”¹². L'uso del passivo deagentivante, l'alta densità semantica – determinata dallo sfruttamento intensivo dei processi di nominalizzazione – e l'intenso ricorso a forme nominali

¹⁰ Vedi, in fondo, l'elenco delle sigle.

¹¹ Colpisce subito l'asimmetria fra “a disabili e ai non disabili”.

¹² Oppure: “Il presente opuscolo con l'allegata mappa dell'accessibilità urbana, costituisce un ulteriore strumento informatico che fornisce in maniera sintetica i principali dati utili per valutare soggettivamente lo stato dell'accessibilità a una struttura o la fruibilità di un percorso o di uno spazio pedonale” (Introduzione).

del verbo, l'alto numero di tecnicismi e pseudotecnismi (o "tecnicismi collaterali" secondo la definizione di Serianni) sono tutti tratti caratteristici di un uso specialistico, che certo non facilitano la comprensione da parte di un lettore non esperto. Nell'Introduzione si spiega che si sono rilevate strutture di diverse tipologie e che si sono verificati "i requisiti di accessibilità contenuti nelle varie normative vigenti, attraverso l'acquisizione di dati oggettivi (misurazioni, osservazioni, ecc.) e con la descrizione del percorso che si deve compiere per raggiungere le strutture. È stata effettuata anche una rilevazione fotografica¹³ degli accessi e delle parti più importanti delle strutture, dei servizi accessori e degli ostacoli presenti". La *Guida alla consultazione dell'opuscolo* che segue (2 pp. non firmate) sostanzialmente si limita a spiegare le voci contenute nel riquadro in alto, all'inizio di ogni pagina dell'elenco di schede – cfr. Figura 1 a p. 54 – e precisa che il giudizio sull'accessibilità posto a destra di ogni scheda non è un valore assoluto, ma una valutazione generale riferita all'ingresso, in cui si distinguono 4 gradi: *1 Accessibile*, *2 Accessibile con difficoltà*, *3 Non Accessibile*, *4 Fonte di Pericolo*.

La *Guida alla consultazione della mappa dell'accessibilità urbana* (1 p., non firmata) spiega che sono riportati con diversi colori 3 gradi di accessibilità (*Accessibile*, *Non accessibile*, *Accessibile con difficoltà*) dei percorsi della città e che vi sono indicate le strutture rilevate, distinte da colori diversi in base alla tipologia e contrassegnate da un numero che si riferisce alla scheda specifica contenuta nell'opuscolo e nel sito.

La percezione dell'importanza del lavoro è immediata, ma già queste prime pagine si caratterizzano per il periodare spesso contorto e inutilmente difficile, con evidenti incurie, che appannano la prima impressione nell'approccio ad un lavoro serissimo: virgole errate¹⁴, numerosissimi refusi (*finalizzazto*, *oppoertunamente*, *consente*), che a volte si configurano come mancati accordi grammaticali (*spazi espositive*, *dati consultabile*), omissioni (*i vari modi superare i dislivelli*), ecc. Nell'Introduzione si riporta il presunto indirizzo del sito web che, come abbiamo detto in precedenza, non solo non è quello esatto (in quanto questo porta alla pagina iniziale del contenitore giubilare del Comune di Firenze e non direttamente al sito), ma per di più è scritto come <http://giubileo.comune.fi.it/it/core.html>: l'errore aggiunto di un punto dopo il primo *it*, se non è un grande errore in un testo qualunque, in un indirizzo Internet esclude la connessione al sito stesso.

¹³ Questa rilevazione, ovviamente, non compare nell'opuscolo cartaceo.

¹⁴ Ad es.: "Questo è solo l'inizio di un vasto programma che l'Amministrazione intende portare avanti e, verso il quale personalmente, mi impegnerò con particolare cura e attenzione." (Presentazione). Il corsivo è mio.

2a. Le schede di accessibilità e la loro rilevazione

Le schede sono ordinate numericamente¹⁵, all'interno di diverse tipologie, di cui non è evidente l'ordine: si comincia dalle chiese e si finisce con i ristoranti. Ma quel che è peggio è che, se alla prima impressione sembra che i raggruppamenti tipologici siano unitari, ad una consultazione più attenta si scopre che non è così. Ad esempio le schede 1-38 sono tutte relative a *chiese*, poi seguite da altre tipologie; le schede 106-110 sono ancora *chiese*, incassate fra *spazi polivalenti* e *museo* e così pure la scheda 119 fra *uffici postali* e *strutture sportive*, ecc. Anche là dove una determinata tipologia sembra addensarsi, l'ordine non è chiaro. Ad esempio, fra le Banche, alla *Cariplo* (216 e 217) segue, stranamente, la *Stheinhauslin* (corr.: *Steinhauslin*) & C. con 3 schede con il n. 218 per la sede di v.le Gramsci; poi seguono 3 schede 219 del *Credito italiano* e 2 (220) del *Banco di Napoli*, poi ancora 3 schede (221) della sede di via de' Sasseti della *Stheinhauslin* (sempre con la prima *h* superflua) e infine si riprende con il *Banco di Sicilia* (222). È evidente, dunque, che anche all'interno delle singole tipologie l'ordine alfabetico non è stato il parametro ordinatore. Solo per caso si scopre che in fondo all'opuscolo c'è un *Indice*, che ci dà, a partire da destra verso sinistra: la tipologia in ordine alfabetico (e quindi si comincia con alberghi), il nome dell'edificio in ordine alfabetico all'interno della tipologia (si comincia con Albani) e, infine, il numero di riferimento della scheda (in questo caso 359). Naturalmente non ci sono riferimenti di pagina, dato che manca la numerazione. Se si va a guardare alla voce *Tutti* nella *Pagina di Ricerca* del sito Internet abbiamo l'ordine alfabetico di tutti gli edifici, ma non il numero, per cui la perplessità resta e comunque occorre procedere alla consultazione delle pagine successive. E comunque rimane la domanda: ma la realizzazione, nell'opuscolo, di un indice alfabetico degli edifici con il relativo numero, e magari anche la tipologia (visto che non è sempre scontata), sarebbe stata così complicata? Sarebbe peraltro opportuno segnalare *chiaramente* – e fin dall'inizio – l'esistenza e i criteri dell'Indice presente, senza abbandonare il lettore a domande, perplessità, impressioni di disorientamento. Così come stanno le cose, ad esempio, per trovare *Palazzo Vecchio* devo, o avere sott'occhio la *Mappa*, o scoprire nell'indice attuale che appartiene alla tipologia *edificio polifunzionale* – categoria peraltro non ovvia – e che ha il numero identificativo 141. Fra l'altro *Palazzo Vecchio* è uno dei pochi edifici di cui viene riportato il nome sulla mappa, che quasi sempre presenta, in corrispondenza della struttura, solo il numero della scheda e l'icona della tipologia. Insomma “le barriere” alla consultazione – come vedremo meglio anche in seguito – abbondano.

¹⁵ Da ora in poi un numero tra parentesi indica il numero di riferimento della scheda di cui si sta parlando.

Le tipologie prese in considerazione nell'Indice esistente sono: *alberghi*; 2 *bagni pubblici* (ma poi nell'opuscolo non ci sono le schede¹⁶); *banche*; *biblioteche*; *chiesa* (Orsanmichele: perché è la sola ad essere definita al singolare?¹⁷), seguito da *chiesa e museo*, un altro caso di categoria contenente un solo elemento (*Certosa*); seguono *chiese*; *edifici per il culto* (Tempio israelitico – sinagoga¹⁸); *edificio polifunzionale* (categoria appositamente inserita per *Palazzo Vecchio*); *farmacie*; *giardino monumentale* (di nuovo, categoria al singolare: infatti comprende solo il *Giardino di Boboli*); 4 *monumenti*; *musei* (e, solo per il Cenacolo del Ghirlandaio, *museo*); *ristoranti*; *spazi espositivi*; *spazi polivalenti*; 4 *stazioni* (di cui una, singolarmente, è l'Aeroporto (sic) Vespucci); 5 *strutture commerciali* (però poi nell'opuscolo ci sono le schede di Coin, Rinascente e Standa, mentre mancano le due del Mercato di Sant'Ambrogio e di quello di San Lorenzo); *strutture ricettive* (questa categoria contiene solo due elementi: *Albergo Popolare* – un ricovero per indigenti, un luogo quindi con una funzione molto specifica – e il *campeggio comunale* e le due schede relative non compaiono nell'opuscolo)¹⁹; *strutture sportive* (lo *Stadio*); 3 *teatri* (Comunale, La Pergola, Verdi, ma poi non ci sono le schede, né è prevista una tipologia *cinema*); 5 *uffici informazioni* (ma non c'è la scheda di Comune aperto); 3 *uffici postali*.

Abbiamo visto che tutto ruota attorno al numero identificativo e i salti di numerazione nell'ordine delle schede all'interno dell'opuscolo indicano che c'è stata una massiccia selezione²⁰ e di fatto rinviano ad una consultazione del sito Internet, che però – come vedremo – risulta tutt'altro che facile, talvolta contraddittoria, talaltra non risolutiva.

Nell'ordine dell'opuscolo abbiamo altre piccole difficoltà, magari non insormontabili, ma che avrebbero potuto essere evitate. Ad esempio, come si dice nell'Introduzione, quando una scheda ha più accessi o funzioni, si riporta prima l'ingresso principale e poi quelli secondari, che vengono indicati come tali; oppure – altro esempio – per gli alberghi si ha quasi sempre una doppia scheda, di cui una relativa agli *Spazi comuni* (e la cui descrizione in genere termina per lo più alla voce *hall*) e una alla funzione *Camera*. L'aver differenziato le schede in questo modo è certamente un altro notevole pregio del Progetto, ma queste schede si presentano con lo stesso numero identificativo: il che, soprattutto in una lettura curso

¹⁶ D'altra parte si tratta di due strutture particolari: il Bagno Comunale (137) e gli Ex Bagni Pubblici (140), da non confondersi con i 'servizi igienici' che compaiono nelle schede di rilevazione.

¹⁷ Andando a vedere la scheda relativa n. 110 si scopre che ci sono due schede di ingresso secondario – e nessuna indicata come principale – di cui la prima (via dell'Arte della Lana) è classificata, appunto, *chiesa*, mentre la seconda (via Calzaiuoli) rientra nella tipologia *chiese*.

¹⁸ Mi chiedo se a Firenze non esistano altri edifici per il culto di religioni diverse.

¹⁹ Se si va a controllare sul sito Internet l'Albergo popolare non compare e il Campeggio comunale risulta non rilevato.

²⁰ La selezione sarà sicuramente motivata, – se non altro per la mole dell'archivio, visto che l'ultima scheda dell'opuscolo ha il n. 620 – ma non ne sono stati esplicitati i criteri. Fra l'altro, come abbiamo visto, nell'opuscolo mancano anche diverse schede che pure sono segnalate nell'Indice.

N° Scheda	Struttura - Funzione Indirizzo Descrizione Percorso	edificio polifunzionale								
141	PALAZZO VECCHIO INGRESSO LATO VIA DELLA NINNA VIA DELLA NINNA <i>strada > marciapiede non raccordato > portone > scalone > cortile della Dogana > corte interna per accesso agli uffici > scale o ascensore per i piani superiori.</i>	3 Non Accessibile								
		cm. 15	n° 1	gradino	cm. 150	scala e ascensore	cm. 75	cm. X	Dim. ascen.	Serv. igien.
		cm. 0	n° 0		cm. 260		cm.	cm. X	accessibile	
142	SPAZIO PITTI FONDAZIONE METROPOLITANA ARTE E CULTURA PZA PITTI 15 <i>piazza con pavimentazione sconnessa > rampetta su passo carrabile > marciapiede > portone > androne con pavimentazione sconnessa > scala a chiocciola monumentale o ascensore > sede mostre temporanee</i>	1 Accessibile								
		cm. 15	n° 1	gradino	cm. 150	scala e ascensore	cm. 75	cm. X	Dim. ascen.	Serv. igien.

Fig. 1

ria, può indurre in errore o, comunque, rende la consultazione meno agile; non sarebbe stato più semplice aggiungere una barra e un secondo ordinatore al numero-base (del tipo /1, /2, ecc. o /a, /b, ecc.), ovviamente facendolo coincidere anche nel sito web che spesso considera un numero maggiore di accessi²¹? Fra l'altro, questo dato rende più ambigua anche la nostra citazione delle schede, dato che – per ovvie esigenze di spazio – non sempre è possibile precisare con l'indirizzo o la funzione a quale scheda ci riferiamo, quando sono più di una con lo stesso numero.

Nella **Figura 1**, a p. 54, si riporta la sezione di una pagina (non numerata) dell'opuscolo, in cui per prima si riproduce una delle schede – la quinta – relative al già citato *Palazzo Vecchio*. Come si vede, nel campo accanto al numero compare la precisazione importante *Ingresso Lato Via della Ninna* e l'indirizzo. Si capisce che stiamo parlando di un ingresso secondario, in quanto in genere è la prima scheda che è relativa all'*ingresso principale* e talvolta questa precisazione è anche esplicitata nel campo relativo a **Struttura – Funzione – Indirizzo**.

Si può notare come la disposizione verticale dei dati sulla destra – particolarmente importanti in quanto riportano informazioni e misurazioni essenziali – renda meno agevole la lettura; per di più, l'interposizione orizzontale del giudizio di accessibilità può essere finalizzato ad evidenziare il dato, può essere sembrato soluzione grafica elegante, ma interrompe visivamente la consultazione. Ancora più a destra, sempre in verticale, è indicata la tipologia in cui è inclusa la scheda.

La *Guida alla consultazione dell'opuscolo*, come abbiamo detto, fornisce una spiegazione non abbastanza analitica, ma comunque precisa giustamente che “La notazione più importante di ogni scheda è quella riferita alla **descrizione del percorso**²²: questa fornisce in maniera chiara e sintetica la sequenza degli spazi e degli eventuali ostacoli da superare per raggiungere la funzione oggetto di rilievo. Essendo il rilievo basato su dati oggettivi (misura delle aperture, dislivelli, presenza di meccanismi elevatori, ecc.), ogni persona può valutare le proprie reali capacità di accedere a quella struttura.”. Si spiega anche che, fra le voci verticali a destra, sono relative allo **spazio d'ingresso**: *Disl. Acc.* (dislivello d'accesso), *Grad. Acc.* (numero gradini), *Coll. vert. est.* (collegamenti verticali esterni), *Largh. porta* (larghezza porta), mentre riguardano lo **spazio interno**: *Coll. vert. int.* (collegamenti verticali interni), *Porta ascen.* (porta ascensore), *Dim. ascen.* (dimensioni ascensore), *Serv. igien.* (servizi igienici). È evidente che una rilevazione così ampia merita un più che doveroso apprezzamento e mette a disposizione di tutti un'enorme quantità di dati, che possono essere base anche per ulteriori sviluppi conoscitivi, progettuali, ecc. In sintesi, questo archivio rende la città 'più nota' a tutti: cittadini disabili e non, rappresentanti istituzionali, urbanisti e architetti in genere, addetti al turismo, ecc. Tuttavia l'interpretazione delle schede talvolta è abbastanza impegnativa e in alcuni casi lascia aperti degli interrogativi.

²¹ D'altra parte, nell'opuscolo, come ci sono salti nella numerazione di base, potrebbe avvenire la stessa cosa per il secondo ordinatore.

²² L'uso del neretto è mio.

L'integrazione fra i dati sul percorso forniti a sinistra e quelli a destra non è sempre facile e la stessa distinzione fra *spazio esterno* e *spazio interno* non è sempre così chiara: in molte schede in realtà non si capisce con chiarezza fin dove un disabile possa arrivare. Per esempio, nella scheda di Palazzo Vecchio riportata in figura si capisce che la risposta *scala e ascensore* sono in successione, leggendo il percorso – che segnala lo *scalone* interno – e constatando che alle dimensioni dell'ascensore viene apposta una X²³. In altri casi, ad es. alla n. 161 del Banco Ambrosiano Veneto, la descrizione del percorso si arresta all'ingresso e non fa cenno ai collegamenti interni, ma sembra di poter dedurre che la voce *scala e ascensore* indica che si tratta di due opzioni possibili per il fatto che vengono riportate le misure della porta e le dimensioni dell'ascensore; analogamente, sembra di poter fare la stessa deduzione alla seconda scheda 162 della Banca Toscana (ingresso Piazza Signoria), dove nella descrizione del percorso si cita solo l'ascensore, mentre a destra si segnala nuovamente la presenza di *scala e ascensore*, ma si danno le misure relative all'ascensore.

Come abbiamo già visto nella Figura 1, *la descrizione dei percorsi* è costituita da una sequenza di sintagmi nominali. Il lessico²⁴ utilizzato è, ovviamente, ristretto e molto ripetitivo, dato che di fatto tende a descrivere un numero limitato di elementi, in gran parte predefiniti (e forse, proprio per questo, sarebbe stato facilmente realizzabile un miniglossario per le voci che possono creare delle ambiguità o qualche incertezza). I campi semantici interessati appartengono ad una rosa anch'essa limitata.

Il ricorso al lessico tecnico dell'architettura, ad esempio dell'architettura monumentale, è abbastanza ridotto – *anche perché in genere la descrizione del percorso si arresta all'ingresso* – e comunque si può presupporre noto a chi voglia 'visitare' da un punto di vista turistico un determinato edificio specialistico. Prendiamo, come esempio di quelle più ricche di lessico tecnico, la prima scheda 106, relativa all'ingresso principale di *San Miniato al Monte alle Croci*, in cui il percorso è così descritto: *strada > gradinata > strada superiore > gradinata monumentale > piazzale superiore > 4 gradini o rampetta sulla destra della chiesa per il sagrato > 2 gradini alti²⁵ porta > navata principale della chiesa > cripta e aula con coro collegate con gradini*.

Ci sono poi termini relativi agli ausili oggi disponibili, magari poco noti al lettore qualunque, ma purtroppo conosciuti da chi ne ha bisogno: *montascale* (39), *servoscala* (56) o, erroneamente, *servo scala* (248), *piattaforma elevatrice* (134)²⁶.

²³ Ma se l'ascensore è irraggiungibile, allora perché darne la misura della porta?

²⁴ Accanto alle voci e ai sintagmi, che avremo modo di citare nel resto del paragrafo, aggiungo tra parentesi il numero di *almeno* una delle schede in cui essi compaiono.

²⁵ È evidente che è stato omesso il simbolo >.

²⁶ In *Progetto Accessibilità* [da ora in poi PA: v. in fondo, l'elenco delle sigle] si trova la seguente definizione: "Per *montascale* (o *servoscala*) si intende un'apparecchiatura, che si muove nei due sensi di marcia, per scorrimento su guide lungo un piano inclinato (a lato di una scala). Per *piat-*

Ci sono infine forme del lessico alberghiero, note ai turisti, anche quando sono prestiti acclimatati come *hall* o *reception* (311).

L'ambiguità più frequente direi che è quella relativa a parole (più o meno polisemiche) dell'italiano comune ed eventuali accezioni tecniche che possono invece assumere in questo ambito. Ad esempio, la lettura delle varie schede e il contesto chiariscono che *rampa* è sempre usato nell'accezione di 'piano inclinato appositamente realizzato per superare un dislivello' (DISC)²⁷, che in TDM è addirittura data come prima accezione e con la precisazione: 'piano inclinato, che consente di superare un dislivello, spec. con un veicolo a ruote: *la r. del garage*', ma poi incontriamo *gradini e rampa a gradoni* (81), anche se in questo caso è il determinante che ne modifica l'accezione. Analogamente, non sono riuscita a capire se la voce (*non*) *raccordato* – riferita a marciapiedi, gradini, ecc. – indica sempre la presenza o meno di una *rampa* (come mi sembrerebbe di evincere) o è invece voce più generica che prevede anche altre forme di collegamento.

A volte si predilige una formulazione più tecnica o comunque più formale: *marciapiede a raso* (308), *accesso a raso* (362), ma poi si alterna con una variante sentita come più comune: *accesso in pari* (113); oppure *scala a* (sic) *elicoidale* (89) e *scala a chiocciola* (142); *garage privato ubicato al piano terreno* (374), ma *garage privato situato al piano terreno* (373), ecc.

In altri casi le variazioni sembrano piuttosto dovute ad una mancata concertazione fra gli estensori delle schede: ad es., *rampetta mobile* (66), *rampetta rimovibile* (37), *rampetta mobile di raccordo* (356), *rampetta di raccordo mobile* (sic) (68); oppure *porta apertura a volontà* (301), *porta a volontà* (sic) (358); oppure ancora: *porta wc* (302), *porta servizio igienico* (319), *porta servizio* (399), *porta del bagno* (350); o *sagrestia* (1) e *sacristia* (77), ma in genere non sono tali da creare confusione. Anche nelle schede abbiamo errori o formulazioni agrammaticali – *pavimentazione sconnessa ed in contro pendenza* (33), *percorso su marciapiede con attraversamenti stradali raccordato* (560), *porta a doppia anta contigue* (2), ecc – ma certamente con una densità più bassa di quella vista nelle pagine introduttive e comunque più giustificabile in un materiale così vasto.

Come abbiamo detto, per lo più si tratta di un numero molto limitato di termini relativi agli elementi di accesso, spesso accompagnati da determinatori che ne specificano opportunamente le caratteristiche. Riprendiamo l'esempio di *rampa*: *rampa abbastanza ripida* (39), *r. carrabile* (367), *r. carrabile a scendere con servoscala* (385), *r. di accesso in pietra scarpellinata* (35), *r. di accesso ripida* (39), *r. di raccordo* (141), *r. in ferro* (10), *r. pedonale* (385), ecc. Un termine che invece non ho trovato attestato e di cui non sono riuscita a determinare con sicurezza il significato – nemmeno chiedendo ad amici architetti o con difficoltà motorie – è

taforma elevatrice si intende un sistema di sollevamento ad asse verticale in un vano corsa definito.” (Scheda 36).

²⁷ Per le sigle DISC, GRADIT e TDM – che corrispondono ai vocabolari usati per il controllo – v., in fondo, l'elenco delle sigle.

presenziato: ingresso con bussola presenziato (29), passaggio obbligato presenziato (29): immagino che voglia dire che c'è un addetto che, all'occorrenza, aiuta il disabile a superare l'ostacolo.

Nelle intestazioni delle schede gli indirizzi vengono dati – seguendo peraltro un uso diffuso – con le sigle senza punti PZA (39), PLE (39): già l'ultima per Piazzale e LGO (55) per Largo sono un po' meno ovvie e, soprattutto, forse LNO per LUNGARNO (340) può non essere del tutto trasparente per un non fiorentino. Più gravi i casi come quello della scheda (178), dove, nella descrizione del percorso, si legge *parcheggio riservato alla banca nel piazzale della sita*: la S.I.T.A. è una stazione di autolinee e la dizione “piazzale della Sita” è corrente a Firenze, ma inesistente a livello ‘ufficiale’, in quanto l'indirizzo corrispondente è Via S. Caterina da Siena. Nella descrizione dei percorsi si è fatta la scelta di scrivere tendenzialmente gli indirizzi in minuscolo, compresi i nomi stradali, ma ci sono poi delle incoerenze: *piazza adua* (39), *p.za dei giudici* (60), *piazzale pittì* (94), ma *piazzale Pitti* (93), ecc.

Uno dei pregi che si riscontra in alcune schede – e che quindi potrebbe essere sfruttato di più per la sua indubbia utilità – sono le annotazioni che, pur raramente, ci offrono precisazioni anche sull'intorno dell'edificio considerato. Ad esempio: *strada con auto in sosta che rende (sic) difficile l'accesso al marciapiede* (33); *strada con auto in sosta e fioriere che ostruiscono il passaggio* (7); *strada stretta trafficata > passaggio attraverso barriere in ferro tra motorini in sosta* (21); *marciapiede non raccordato e parzialmente occupato da auto di servizio* (26). Fra l'altro è solo in queste precisazioni che si incontrano rarissime eccezioni ad una sintassi rigidamente nominale e che comunque non vanno al di là dell'introduzione di una frase relativa (come in 33 e 7). A volte si ha l'ellissi di preposizioni – che in genere nulla tolgono alla comprensibilità – talaltra no: ad esempio, *porta albergo doppia anta apertura esterna* (352), ma *porta albergo doppia anta con apertura esterna* (353).

2b. La mappa dell'accessibilità urbana

La cartina allegata all'opuscolo cartaceo è contenutisticamente interessante, in quanto rende visibili con immediatezza molte informazioni – attraverso l'uso di colori e icone – e documenta, una volta di più, il gran lavoro svolto. Ma gli errori di traduzione vanificano una parte di queste impressioni positive.

Già la legenda non è proprio trasparente in italiano (e certamente non fluida): *Le strutture sulla mappa sono identificabili dal colore e dal simbolo grafico che ne definiscono la categoria di appartenenza e dal numero della scheda che contiene tutte le informazioni.* In inglese è ancora peggio: *The structures on the map are identifiable by color and graphic symbol wich (sic, corr. which) define their category and by number of card they correspond, every card contains all the informations* (com'è noto *information* è invariabile). La frase ha una costruzione scorretta e poco comprensibile.

Fra le legende delle icone, che raffigurano, con il colore, il grado di accessibilità e, con immagini-simbolo, la tipologia dell'edificio, troviamo (oltre al solito *Aereoporto* (sic) in italiano:

Percorso non accessibile – *no accessible way* (corr. *inaccessible o non-accessible*); *Percorso accessibile con difficoltà* – *difficult accessible way* (più corr. *accessible with difficulties*); *Raccordo accessibile con difficoltà* – *difficult accessible ramp* (idem); *Edificio multifunzionale* – *multifunction building* (corr. *multifunctional, polyfunctional*); *Ufficio informazioni* – *tourist informations* (corr. *tourist information*); *Ristorante* – *Resturant* (corr. *Restaurant*); *Bagno pubblico* – *Public restroom* (corr. *public toilets o forse meglio public baths*²⁸). Infine, forse il più vistoso: parcheggio riservato (solo dall'icona si capisce che si tratta di parcheggio riservato ai disabili) – *disabled parking place* (lett. 'spazio parcheggio di-sabilitato'!, corr. *parking place reserved for the disabled*).

3. Il sito *NoBarriers* (NB)²⁹

Il sito Internet³⁰ ha il grande pregio di presentare la versione in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco³¹ – la cui scelta viene fatta dalla home page – ma contiene traduzioni vistosamente errate, sciatterie e molte difficoltà “pratiche” di consultazione.

Il sito è composto di quattro pagine principali, così definite: 1) *Pagina d'ingresso* (*Home-page*) – che presenta il link *info* da cui si accede all'*Indice della guida* e al link *Credits*³², con “l'elenco dei partners e dei tecnici che hanno partecipato al progetto *NoBarriers*” – 2) *Pagina di ricerca*, 3) *Pagina di scelta* – *Risultati della ricerca*, 4) *Pagina dei dettagli* – *Descrizione della struttura*.

Le potenzialità del mezzo telematico sono scarsamente sfruttate: per esempio, la pagina delle *info* contiene un testo di 8 pp. – intitolato, appunto, *Indice della guida* – in cui, sia pure in una lingua spesso non fluida, si spiegano parametri usati, criteri di consultazione delle informazioni, criteri di accessibilità adottati, ecc.³³. È solo consultando questa sezione che si riesce talvolta a capire quello che

²⁸ Come abbiamo visto, il termine indica due strutture particolari.

²⁹ Vedi, in fondo, l'elenco delle sigle.

³⁰ Le osservazioni sul testo a stampa hanno il dovere di essere ancora più esigenti in fatto di chiarezza e leggibilità, perché la navigazione su Internet seleziona un'utenza più elitaria, ma è anche vero che la consultazione online è particolarmente importante per chi ha problemi di mobilità e quindi in casi come questo andrebbe sfruttata intensivamente (e chiaramente segnalata).

³¹ Infatti il progetto ha goduto anche di un finanziamento europeo.

³² Il prestito, ormai comune su Internet, non è registrato dal DISC, mentre TDM e GRADIT lo registrano come “*credit* s.m. inv. ES ingl. TS cinem. telev., elenco di coloro che hanno contribuito alla realizzazione di un film o di un programma televisivo [1966; accorc. della loc. *credit title* “titolo di accreditamento”].

³³ Nella pagina infatti si precisa che contiene “le informazioni principali alla (sic) navigazione e alla (sic) consultazione del sito”.

dall'opuscolo appariva ben poco chiaro. *Appare dunque incomprensibile che questa pagina sia presentata solo in italiano*, privando gli stranieri di informazioni essenziali e rendendo loro ancor più complicata la navigazione sul sito. Questa sezione informativa non contiene nemmeno un link dal testo alle pagine a cui si fa riferimento: il sito sarebbe invece stato consultabile molto più facilmente se si fosse provveduto ad aggiungere dei collegamenti dai titoli delle varie sezioni delle *info* alle relative pagine.

Il testo si presenta, anche dal punto di vista delle scelte linguistiche, come una lunga relazione tecnica – tutta in bianco e nero – le cui parti non sono scandite in modo abbastanza evidente. Ad esempio il testo si apre con una specie di indice – che non è segnalato come tale – che comincia con *Guida alla navigazione delle pagine* e procede con altre *Guide*. A metà pagina si riparte con *Guida alla navigazione nelle pagine*, questa volta con una trattazione più analitica e quindi si capisce che quel che precedeva era, appunto, un Indice della sezione. Non c'è nessun link di collegamento interno. L'immagine di queste pagine è ben poco 'accattivante', anzi, presuppone una certa determinazione alla lettura. I tecnicismi collaterali abbondano, la pianificazione sintattica è spesso contorta, non sempre il testo è trasparente. Insomma, questa sezione – che costituisce il primo impatto con il lettore – avrebbe meritato una maggior cura linguistica, grafica e informatica.

3a. Pagina di ricerca

Il link *home*, presente sul *frame* della pagina, una volta che si sia scelta la lingua, non porta a nessuna pagina: è, come si dice in gergo telematico, un *broken link*, un 'collegamento interrotto'. L'altro link è *Informazioni* e ovviamente corrisponde al link *info* della home page; sia questo, sia tutti i link di collegamento fra le varie parti del sito restano sempre in italiano nelle versioni di tutte le lingue.

La 2) *Pagina di ricerca* è, appunto, una maschera di ricerca, che contiene sulla sinistra i link per tipologia³⁴: *tutti* (per eseguire ricerche indipendentemente dalle tipologie), *alberghi*, *altri* (che comprende, con grande eterogeneità, il Campeggio comunale [non rilevato], lo Stadio, i Teatri Comunale, della Pergola e Verdi, il Tempio israelitico – Sinagoga, 3 Uffici postali), *bagni pubblici* (che ha come risultato una scheda bianca), *banche*, *biblioteche*, *chiese* (quindi con la giusta reinclusione di Orsanmichele), *chiese – musei*, *edificio polifunzionale*, *farmacie*, *giardino monumentale*, *monumenti*, *musei*, *ristoranti*, *spazi espositivi*, *spazi polivalenti*, *strutture commerciali*, *strutture per trasporto*, *uffici informazioni*. Sulla destra, sono già predisposti i link per selezionare il campo del *Grado di accessibilità* (con i sottocampi: *tutti*, *accessibile*, *non accessibile*, *accessibile con diffi-*

³⁴ Fra l'altro, quando il nome di una categoria tipologica occupa due righe, la seconda è su sfondo scuro, per cui risulta praticamente illeggibile e occorre procedere alla stampa.

*coltà, non rilevato, non accessibile e fonte di pericolo*³⁵, *parzialmente accessibile*; sono invece da riempire i campi *Numero, Edificio, Indirizzo* e nelle *Informazioni* si precisa che “Per effettuare una ricerca è necessario compilare almeno un campo”.

In fondo alla pagina ci sono due link: *Ricerca* e *Pulisci i campi*, in relazione ai quali nelle *Informazioni* si specifica “che servono rispettivamente per avviare la ricerca impostata e per cancellare tutte (sic) i dati inseriti in questa pagina”, con una formulazione che nella seconda parte non è certo priva di ambiguità. In realtà, se si è sufficientemente dotati di tempo e di pazienza, si può procedere alla ricerca anche “cliccando” i link già predisposti, ottenendo un elenco alfabetico della categoria selezionata, in cui ciascun edificio è corredato dall’indirizzo e dal grado di accessibilità, ma non dal numero di riferimento. Una ricerca analoga può essere condotta a partire dai gradi di accessibilità e avere l’elenco alfabetico corrispondente a quel grado, questa volta indipendentemente dalle tipologie. In entrambi i casi, selezionando il nome dell’edificio si arriva alla *Pagina dei dettagli*.

Se confrontiamo la Pagina di ricerca con l’Indice della versione cartacea, notiamo che è assente la tipologia *edifici per il culto, spazi polifunzionali* è stato sostituito da *spazi polivalenti* (definizione altrettanto vaga, ma almeno si distingue da *edificio polivalente*), *stazioni* è stato giustamente sostituito da una voce più generica, *strutture per il trasporto*, visto che comprende non solo le stazioni ma anche l’aeroporto, ma – a meno che non sia di uso tecnico – anche questa formulazione può risultare non del tutto inequivoca. Scomparsi invece *strutture ricettive, strutture sportive, teatri e uffici postali*, in quanto raggruppati in *altri*.

La prima cosa che colpisce nell’analisi del sito è che non si è seguito lo stesso criterio per tutte le lingue, per cui, variando la scelta della lingua, le diverse pagine presentano voci diverse.

Proviamo a scorrere le versioni inglese e francese di questa prima pagina: si prenda ad esempio l’inglese. La prima voce che si incontra sul frame di destra è un italianissimo *tutti!* Poi *banks, chemists* (invece di *chemist’s shops*), *church* al singolare; *hotels* ma *hypermarket* (tra l’altro, sostituire la categoria *strutture commerciali* con *ipermercati* è decisamente fuorviante); si trovano poi *information, library* al singolare come pure *monument, monument garden* (meglio: *monumental garden*), *museum* (ancora singolare), *other, poly-functional building* (che non sembra forma molto corrente), *public toilets*³⁶, *restaurants, transport buildings*.

L’*Accessibility degree* elenca cinque gradi: *all, accessible, difficult access, inaccessible, no profile*. Mancano i corrispondenti di *non accessibile e fonte di pericolo e parzialmente accessibile*.

³⁵ Questa voce comprende solo il Campanile di Giotto (88), che peraltro non compare nell’elenco della tipologia *Tutti*. La formulazione *fonte di pericolo* più che un tecnicismo sembrerebbe un tecnicismo collaterale, per cui il grado potrebbe essere definito più semplicemente *non accessibile e pericoloso*.

³⁶ La voce qui corrisponde alla voce italiana *Bagni pubblici*, di cui abbiamo già parlato.

Nella versione francese le tipologie a destra sono: *tutti* (sempre in italiano), *auberges* (corr. *hôtels*³⁷), *banques*, *bibliothèques*, *bureaux de postes* (corr. *bureaux de poste*), *bureaux de reinseignements* (corr. *bureaux de renseignements*), *églises*, *espaces* (corr. *espaces*) *polyvalents*, *lieux d'exposition*, *monuments*, *musées*, *pharmacies*, *resaurants* (per *restaurants*), *structures sportives* (con un'anticipazione nell'ordine alfabetico), *structures commerciaux* (corr. *structures commerciales*), *structures pour le transport*, *structures réceptives*³⁸. Seguono due categorie che compaiono due volte scritte in maniera diversa: *théatres* e *thèatres*, *toilettes publiques* e *toilettes publiques*: sembra evidente che si sono corrette le forme sbagliate *thèatres* – anche se alla parola manca comunque l'accento circonflesso sulla *a* in entrambe le versioni – e *toilettes publiques*, e che poi ci si sia dimenticati di eliminarle. In realtà, se si selezionano le voci, *théatres* ci dà la Pagina di scelta del Teatro della Pergola – non rilevato, *thèatres* il Comunale – non rilevato³⁹, *toilettes publiques* una scheda bianca e *toilettes publiques* gli Ex Bagni Pubblici – non rilevati.

Ancora più complessa la situazione relativa al *Degré d'accessibilité*, che prevede 9 gradi: si comincia con *toutes* (perché al femminile, invece di *tous*?), *accessible*, *accessible avec difficulté*. Seguono enigmaticamente due voci: *non accessible* e *pas accessible*: la prima impressione è che si tratti di un 'doppione' come nei casi precedenti, visto che *non* davanti ad aggettivo è la forma più elevata della negazione, mentre *pas* è più informale, ma in realtà entrambi i link portano ad una identica lista alfabetica, in cui la maggior parte degli edifici è classificata come *non accessible* e qualcun altro come *pas accessible*⁴⁰, per cui si rimane interdetti. Seguono *non relevé*, un sorprendente *pas accessible et font de danger* (corr. *dangereux*)⁴¹, *partiellement accessible*, *levé en cours*.

Nelle altre lingue non è meglio. Dunque, fin dalla prima maschera di ricerca, una pessima impressione, determinata da errori linguistici e informatici, va a sovrapporsi ad un lavoro tecnico – non ci stanchiamo di ripeterlo – di grande importanza e ricco di potenzialità non sfruttate fino in fondo.

3b. Pagina di scelta – Risultati della ricerca

Dalla pagina di ricerca si arriva, selezionando il numero di riferimento o il nome dell'edificio, alla 3) *Pagina di scelta – Risultati della ricerca*. Quest'ultima

³⁷ *Auberge* è un iponimo, usato per indicare una locanda, un ostello, ecc. o, più recentemente, una trattoria o un albergo di gran lusso.

³⁸ La voce comprende l'*Albergo popolare* e il *Campeggio comunale*, entrambi 'non rilevati'.

³⁹ Come abbiamo visto, invece, nella versione italiana, nella tipologia *Altri* appaiono compilate le schede relative ai Teatri Comunale, della Pergola e Verdi.

⁴⁰ Ad esempio i Ristoranti Bargello (602), Antico Fattore (605), Giubbe rosse (606).

⁴¹ La definizione *font de danger* è un calco errato della formulazione italiana, in quanto in francese il primo termine è attestato sempre al plurale e solo nella locuzione *fonts baptismaux* 'fonte battesimale' (casomai il calco avrebbe potuto essere *source de danger*).

presenta sulla sinistra gli elenchi delle tipologie di edifici, che abbiamo già visto nella pagina precedente, e ai link *Informazioni* e *Home* è stato aggiunto un altro: *Nuova ricerca*⁴², per reimpostare nuove ricerche via via che se ne sia conclusa una. Sulla destra compaiono i risultati: il *nome* della struttura – selezionando il quale si passa alla *pagina di dettaglio* corrispondente – l'*indirizzo* e il *grado di accessibilità*. Per quanto riguarda la descrizione, per esempio, per *Palazzo Vecchio*, se si seleziona il numero, in tutte le lingue si dà l'indirizzo di Piazza della Signoria – senza tenere conto, dunque, di accessi diversi da quello principale – con giudizio complessivo *inaccessibile*, mentre nella versione italiana si precisa P.za della Signoria – Cortile della Dogana (quindi selezionando uno degli accessi) e il giudizio diventa *accessibile*. Se invece si è riempito il campo *Edificio* con *Palazzo Vecchio*, si ottengono due schede, una per Palazzo Vecchio, con le stesse indicazioni, e una per il Museo di Palazzo Vecchio con l'indirizzo P.za della Signoria e giudizio *accessibile con difficoltà*.

3c. Pagina dei dettagli – Descrizione della struttura

Come esempio delle *pagine di dettaglio* si veda la **Figura 2**, a p. 64: come si può notare, appare una tabella in cui si elencano tutte le informazioni raccolte sull'edificio. Ho scelto la scheda elettronica corrispondente a quella dell'opuscolo cartaceo riportata alla *figura 1*, in modo che siano già possibili dei confronti immediati. Quella che nell'indice dell'opuscolo si chiamava *Tipologia*, qui diventa *Destinazione* (evidentemente d'uso); viene aggiunta la voce *Ubicazione*, che in modo non ovvio indica il piano a cui si trova la struttura rilevata. Si conferma il *Grado: 3 non accessibile*. Appare razionalizzato l'ordine degli elementi relativi al *Collegamento verticale esterno*, anche se viene inserita nel mezzo la voce *Accessibilità condizionata* (in questo caso non presente). Dalla *Pagina delle Informazioni* si scopre che la voce “indica la presenza o meno di un sistema di chiamata per assistenza da parte del personale, quando prevista per legge”: quindi si tratta di un dato importante, ma è il posto in cui è inserito che lascia perplessi. Segue la larghezza della porta d'accesso, ma solo dal confronto con la scheda dell'opuscolo si evince che la successiva *Larghezza porta cm.: 75* è relativa all'ascensore (fra l'altro *inaccessibile*). Nelle *Informazioni* si legge: “*ascensore: [...]. Larghezza cabina – larghezza porta – profondità cabina sono riportate, espresse in cm, le misure dell'ascensore quando presente (sic)*”, ma dall'opuscolo *sembra* di poter evincere che sono riportate quando l'ascensore è raggiungibile e comunque l'aver eliminato nella scheda elettronica la determinazione *ascen.* rende l'informazione ancora più enigmatica.

Nel caso che un edificio si trovi ad avere più accessi, ognuno di questi è riportato, anche nella versione web come in quella cartacea, su una scheda diversa.

⁴² Come abbiamo già detto, tutti i link di collegamento interni al sito restano in italiano in tutte le lingue.

BARRIERS

Destinazione Foto

Scegli l'oscura
Informazioni
Home
Altri accessi: 1204

Ritiramento: 141

Edificio: Palazzo Vecchio

Struttura: Palazzo Vecchio - Accesso via della Nima

Indirizzo: Via della Nima

Destinazione: EDIFICIO POLIFUNZIONALE

Ubicazione: Su più Piani

Grado accessibilità: 3 NON ACCESSIBILE

Descrizione percorso: strada > marciapiede non raccordato > portone > scalone > cortile della Dogana > corteo interna per accesso agli uffici > scale o ascensore per i piani superiori.

Superamento dislivello: GRADINO

Numero gradini: 1

Accessibilità: NON PRESENTE

Dislivello d'accesso: 15 cm.

Porta d'accesso: 150 cm.

Larghezza porta: 75 cm.

Fig. 2

Tuttavia, come nell'opuscolo, tutti gli accessi hanno lo stesso numero di riferimento, il che rende la consultazione difficoltosa, anche se sulla scheda elettronica è opportunamente aggiunto ai link della Pagina di scelta quello *Altri accessi*, seguito da numeri progressivi (1, 2, ecc.), "cliccando" i quali si va alla scheda dell'accesso a cui è stato attribuito quel numero; purtroppo, nella pagina di arrivo il numero dell'accesso non è ripetuto – c'è solo quello di riferimento dell'edificio – per cui risulta più difficile consultare e confrontare le varie schede, non sapendo mai cosa si stia esattamente guardando. Fra l'altro spesso, come abbiamo già incominciato a vedere, ci sono notevoli discrepanze fra le schede dell'opuscolo e quelle elettroniche. Ad esempio, nel caso del n° 39, *Galleria della Stazione di Santa Maria Novella*, nel sito l'ingresso dal *Lato Luigi Alamanni (via Luigi Alamanni)* ha due schede che all'inizio sembrano identiche, fino alla voce *Ubicazione*, dove si scopre che la prima si riferisce al Piano Rialzato e valutazione: *3 Non accessibile* e l'altra al Piano Interrato e valutazione *2 Accessibile con difficoltà*. Nelle schede cartacee, invece, la prima scheda mostra la stessa valutazione, ma la seconda (che accanto a Luigi Alamanni definisce la cosiddetta ubicazione con *Galleria*) ha la valutazione: *1 Accessibile*. A questo punto sarebbe interessante sapere com'è possibile che i dati delle due versioni siano così discrepanti⁴³. Fra l'altro, se, ad esempio, andiamo a vedere le corrispondenti schede inglesi, scopriamo che le voci Piano Rialzato e Piano Interrato restano stranamente in italiano, rendendo ancora più difficile la distinzione fra le due schede al lettore straniero (e non dimentichiamo che per di più la *Pagina delle informazioni* è solo in italiano)⁴⁴. Se nella versione inglese tutte le schede d'accesso alla Stazione di S. Maria Novella mantengono in italiano la risposta alla voce *Floors*, nella versione francese le due schede dell'accesso da Via Alamanni e la prima da Piazza Adua vengono sorprendentemente incluse nella *Destination: églises*: evidentemente c'è stata – non si sa come – una confusione con la Chiesa di S. Maria Novella, anche se sono inequivocabilmente tre schede della Stazione, tant'è vero che, non solo corrispondono i dati, ma ci si arriva cliccando il link *Altri accessi* della scheda di dettaglio della Stazione stessa, per cui l'incoerenza del dato è conclamante⁴⁵. Anche le descrizioni del percorso non sono sempre uguali a quelle cartacee: talvolta quelle su NB sono più analitiche di quelle dell'opuscolo e aggiungono precisazioni o dettagli importanti, ma non sono rari nemmeno i casi in cui restano molte ambiguità.

Scorrendo le pagine, si constata anzitutto che *anche nella versione italiana le schede dei diversi edifici non sono sempre uguali*. Nella pagina relativa delle *In-*

⁴³ Nella pagina delle *Informazioni* si ribadisce che il giudizio sintetico sullo stato di accessibilità della struttura "non vuole rappresentare un valore assoluto, ma una valutazione globale riferita all'ingresso e più in generale alla struttura", il che non spiega le divergenze fra edizione cartacea ed elettronica.

⁴⁴ Nella versione inglese i due accessi vengono classificati come *3 Inaccessible* il primo e *1 Accessible* il secondo.

⁴⁵ Le altre schede n. 39 riprendono poi correttamente la tipologia *structures pour le transport*.

formazioni si legge che “In dettaglio viene visualizzato il riferimento numerico, il nome dell’edificio, la funzione che si svolge nella struttura o l’ingresso al quale fa riferimento la scheda descrittiva, l’indirizzo, la destinazione ovvero la tipologia, il piano nel quale si svolge la funzione, il grado di accessibilità, la descrizione del percorso per accedere alla funzione che si svolge nella struttura, il modo in cui viene superato l’eventuale dislivello e l’altezza del dislivello d’accesso, il numero dei gradini presenti, l’esistenza o meno di dispositivi per la chiamata tramite campanelli per l’accessibilità condizionata, le dimensioni della porta di accesso e dell’eventuale ascensore, l’accessibilità ai servizi igienici, l’ubicazione, la tipologia, la raggiungibilità e accessibilità dei servizi accessori e per concludere un campo contenente eventuali note”. Evidentemente nelle singole schede c’è una selezione dei dati presenti o comunque rilevati, ma talvolta la disomogeneità delle schede complica la lettura. E, soprattutto, la notazione più rilevante è che, *da lingua a lingua, le schede riportano elementi sempre diversi e giudizi di accessibilità altrettanto diversi.*

Andiamo a vedere, come esempio, le schede di dettaglio della Stazione di Rifredi, che riproduco esattamente come sono (compreso l’uso dei corpi)⁴⁶.

1. Versione italiana:

Riferimento: 128; **Edificio:** Stazione Rifredi; **Struttura:** Accesso principale; **Indirizzo:** Via dello Steccuto; **Destinazione:** STRUTTURE PER TRASPORTO; **Ubicazione:** Piano Terra; **Grado accessibilità’:** 1 ACCESSIBILE; **Descrizione percorso:** piazza > rampetta > marciapiede > biglietteria ed altri (sic) servizi > 1° binario; **Superamento dislivello d’accesso:** SCALA E RAMPA; **Numero gradini:** 1; **Accessibilità condizionata:** NON PRESENTE; **Dislivello d’accesso cm.:** 15; **Collegamenti verticali:** SCALA; **Accessibilità servizi igienici:** ACCESSIBILE.

2. Versione francese:

RÉFÉRENCE: 128; **EDIFICE**⁴⁷: Stazione Rifredi; **ADRESSE:** Via dello Steccuto; **DESTINATION:** Structures pour le transport; **ETAGES:** rez de chaussé (corr. *rez-de-chaussée*); **DEGRÉ D’ACCESSIBILITÉ:** 1 Accessible; **DESCRIPTION DU TRAJET:** Stationnement > trottoir raccordé > guichet >

⁴⁶ Se nella maggioranza dei casi è giusto che il nome dell’edificio rimanga in italiano in tutte le lingue, forse sarebbe stato opportuno tradurre nelle diverse lingue *Stazione (ferroviaria)*, anche perché la tipologia in cui l’edificio è inserito è formulata in modo molto generico.

⁴⁷ L’assenza dell’accento acuto sulla E iniziale di *Edifice* e del successivo *Etages* è accettabile in quanto si tratta di lettera maiuscola, ma a volte manca anche quando le parole sono scritte in minuscolo.

trottoir de la gare; **DÉPASSEMENT:** rampe; **ACCESSIBILITÉ DES TOILETTES:** 1 Accessible.

3. Versione inglese:

Referrals (più corr. *Reference*): 128; **Building:** Stazione Rifredi; **Address:** Via dello Steccuto; **Destination:** transport buildings; **Accessibility degree:** 3 INACCESSIBLE; **Steps:** 0; **Step:** 0; **Door (cm):** 0; **Cabin length:** 0; **Door length:** 0; **Cabin Width:** 0.

4. Versione tedesca⁴⁸:

Hinweis: 128; **Gebäude:** Stazione Rifredi; **Adresse:** Via dello Steccuto, **Ziel:** transportstrukturen (la voce dovrebbe avere l'iniziale maiuscola).

5. Versione spagnola:

REFERENCIA: 128; **EDIFICIO:** Stazione Rifredi; **Dirección:** Via dello Steccuto; **DESTINO:** estructuras para el transporte; **PISOS:** planta baja; **NIVEL DE ACCESIBILIDAD:** 1 accesible; **Descripción recorrido:** aparcamientos > cruce peatonal > acera con pequena rampa de enlace > acceso; **Superación:** rampa; **Conexión vertical:** escalera; **ACCESO A LOS ASEOS:** accesible.

6. Versione a stampa:

Struttura – Funzione, Indirizzo, Descrizione percorso: STAZIONE RIFREDI VIA DELLO STECCUTO; **[Descrizione percorso]** parcheggio > attraversamento > marciapiède raccordato (sic) > ingresso biglietteria o accesso ai treni. **[Giudizio sintetico di accessibilità:]** 1 Accessibile; **Disl. acc.:** cm. 14; **Grad. Acc.:** n° 1; **Coll. vert. est.:** rampa; **Largh. Porta:** cm. > 80; **Coll. vert. int.:** scala; **Porta ascen.:** cm.; **Dim. ascen.:** cm. X⁴⁹; **Serv. Igien.:** accessibile; **[Tipologia:]** strutture per il trasporto.

⁴⁸ Le schede in tedesco sono sempre molto stringate e in questo caso non c'è nemmeno il giudizio di accessibilità.

⁴⁹ N.B. Da nessuna parte è segnalato che il simbolo X indica l'assenza dell'oggetto di cui si danno i parametri e il simbolo > viene usato con un doppio significato: 1) indica la successione degli elementi rilevati nella descrizione del percorso; 2) ha il significato matematico 'maggiore di' nella rilevazione di misurazioni (e anche su questo non viene fornita nessuna indicazione e, mentre il valore 1 può essere inferito dalla sequenza testuale, la conoscenza del valore 2 presuppone un certo livello di scolarizzazione).

Lasciamo da parte ogni osservazione sull'immediato impatto negativo degli errori, che abbiamo visto diffusi in tutto il sito. Poniamoci ora due domande essenziali: 1) Quali sono le informazioni complessive che il lettore ricava dalle schede? Come avevo supposto all'inizio, ogni lettore che scelga una certa lingua non darà per scontato di trovarci le stesse informazioni riportate nelle altre versioni?

Cominciamo dalla prima domanda: *com'è fatta in realtà la Stazione di Rifredi*⁵⁰? Nella piazza davanti alla Stazione c'è la possibilità di parcheggio di breve durata all'altezza del marciapiede o, un po' più lontano, di parcheggio orario. Il marciapiede, che separa la Stazione dal piano stradale, può essere superato attraverso due rampe. A questo punto una persona con una sedia a ruote può raggiungere la biglietteria con porta automatica e i servizi igienici e, con qualche difficoltà a causa delle porte, la rivendita dei giornali e il bar (che però ha un altro gradino). Ma l'informazione essenziale è che arriva solo al 1° binario: infatti, in contrasto con la scheda cartacea che segnala la possibilità di *ingresso biglietteria o accesso ai treni*, per raggiungere tutti i binari, eccetto il primo, ci sono scale lunghe e faticose anche per chi non ha problemi particolari (basta avere una valigia). Insomma, chi consulta il sito o l'opuscolo capisce che alla Stazione di Rifredi può andare *solo* a fare un biglietto o a prendere un treno che per l'appunto passi dal 1° binario? Sinceramente credo proprio di no e che disorientamento o deduzioni sbagliate siano frequentissimi. Confrontiamo anzitutto la versione italiana nell'edizione elettronica e in quella cartacea: A parte il fatto che il gradino d'accesso è rispettivamente di cm. 15 e 14, nella versione a stampa si capisce ancora che c'è una rampa per l'accesso esterno e una scala per i collegamenti verticali interni (anche se forse occorre specificare che si tratta dei collegamenti fra i diversi binari) e immagino che la larghezza della porta riportata si riferisca a quella della biglietteria. Per l'edizione elettronica le *info* precisano che "*superamento dislivello* si riferisce al tipo di struttura che consente di superare l'eventuale dislivello d'ingresso" e "*collegamenti verticali* si riferisce al tipo di struttura che consente di superare l'eventuale dislivello interno alla struttura"⁵¹ e infatti nella versione spagnola *rampa* ed *escalera* sono posizionati secondo questa distinzione; invece nella versione italiana alla voce *Superamento dislivello d'accesso* la risposta è *scala e rampa* (fra l'altro con ordine invertito rispetto al presentarsi dei due elementi) e a quella *collegamenti verticali* la risposta è *scala*.

⁵⁰ La Stazione di Rifredi non compare nella mappa a stampa, in quanto esterna rispetto all'area considerata, ma è evidente l'opportunità di questa scheda, visto che si tratta di una stazione.

Un altro edificio "fuori area" segnalato è La Certosa: scheda n. 24 (in cui non compare l'indirizzo), forse perché catalogata come **chiesa e museo** (e non semplicemente come chiesa).

⁵¹ E comunque le schede dovrebbero avere una loro inequivocabilità indipendentemente dalle *Info*.

Passiamo adesso al problema della *differenza delle versioni tra le diverse lingue*. È evidente che dal punto di vista sia della programmazione dell'interfaccia che della consultabilità del database sarebbe stato più facile realizzare maschere esattamente uguali per le varie lingue. Fra l'altro stupisce che un elemento così importante non venga inequivocabilmente chiarito, fin dall'apertura, nelle *Informazioni*. La risposta più logica che riesco a darmi è che le schede rispettino normative nazionali diverse (anche se questo poi non spiega la disomogeneità fra le diverse schede nella stessa lingua). Nell'*Introduzione* all'opuscolo cartaceo si legge: "La metodologia di rilevamento delle strutture ha mirato alla verifica dei requisiti di accessibilità contenuti nelle varie normative vigenti, attraverso l'acquisizione dei dati oggettivi (misurazioni, osservazioni, ecc.) e con la descrizione del percorso che si deve compiere per raggiungere le strutture". Nel sito web in una delle ultime pagine delle *Informazioni* (che, ricordiamolo ancora una volta, sono solo in italiano), alla voce *Riferimenti sui criteri di accessibilità*, si legge: "I criteri di accessibilità che sono stati adottati nella preparazione di questo lavoro fanno riferimento: Ai criteri di accessibilità previsti dalle vigenti normative italiane, ai criteri che a livello europeo ed internazionale sono generalmente accettati anche dalle categorie di persone disabili. L'adozione di questo sistema ci ha consentito la verifica del rispetto delle normative nazionali quando si sono inseriti i dati del rilievo e quando si è fatta la descrizione dei percorsi di accesso alla struttura. Si è tentato invece di fare una sintesi di queste due categorie di indicazioni, leggi nazionali e criteri internazionali, quando si è dovuto assegnare il giudizio sintetico dell'accessibilità ad una struttura [...] nei giudizi sintetici, e solo in questi, si è tenuto conto di altri criteri" e segue l'elenco dei parametri utilizzati per valutare "Accessi, Aperture, servizio igienico, ascensore, camera d'albergo, servizi accessori". In alcune di queste ultime voci (*servizio igienico* e *ascensore*) a un certo punto si dice: "Un ascensore/un servizio igienico è considerato accessibile e conforme alle normative italiane se [...]". È, questa, una risposta positiva alla nostra ipotesi? Probabilmente sì, ma perché non spiegarlo con chiarezza? Mi pare che in questa formulazione qualche dubbio rimanga e che, per ricavare questa informazione, non dovrebbe essere necessario 'studiarsi' tutte le otto pagine delle informazioni. L'affermazione conclusiva delle *Informazioni* è giustamente: "Si ribadisce comunque che al di là dei giudizi sintetici che sono riportati per comodità e rapidità di consultazione della guida, sono *i dati oggettivi quali dimensioni e caratteristiche morfologiche*⁵² che vengono evidenziate, le indicazioni maggiormente importanti per valutare soggettivamente la reale accessibilità di strutture e servizi", ma comunque dubbi, ambiguità e incoerenze restano ugualmente.

Fra l'altro, se davvero la legislazione internazionale in materia è così diversificata, si impone all'attenzione di tutti l'urgenza di un confronto e una omologazione delle diverse normative nazionali.

⁵² Il corsivo è mio.

Nel sito a molte schede di dettaglio è acclusa una mappa (consultabile seguendo il link sulla parte alta della pagina chiamato *Cartografia*). Si può qui trovare un'immagine, acquisita probabilmente con lo scanner, di un particolare della grande mappa allegata all'opuscolo cartaceo. Su tali immagini scansionate non è stato fatto alcun tipo di intervento aggiuntivo per renderle più "multimediali": non sono evidenziate in alcun modo le strutture prese in esame nella scheda in questione; l'immagine è "inerte", non contiene link o altri strumenti che potrebbero aumentarne la leggibilità e utilità.

Un altro link contenuto sulla parte alta della schermata è *Foto*: qui si trovano, talvolta, fotografie di alcuni particolari di rilievo delle strutture trattate nella scheda stessa, con un commento piuttosto scarno quando non del tutto assente. È difficile valutare l'utilità di queste schermate, tra l'altro piuttosto pesanti da visualizzare sul computer, perché composte quasi esclusivamente da immagini anche molto grandi.

C'è, infine, un terzo link *Dettaglio*, che accanto a *Foto* e *Cartografia* potrebbe far pensare a dettagli di tipo visivo, mentre invece serve per tornare alla pagina di consultazione – che è, appunto, la Pagina di dettaglio – quando si sia aperto uno degli altri due link.

3d. Ma i disabili sono solo turisti?

Sul sito del Comune di Firenze esiste una sezione – all'indirizzo http://www.comune.fi.it/servizi_pubblici/turismo/percorsi_disabili.htm – decisamente più sintetica, ma che tratta di un argomento simile a quello di *NoBarriers*. La pagina è intitolata *Percorsi consigliati per visitare Firenze* [PF]⁵³ e offre infatti quattro percorsi-tipo, che, con varie direzioni, partono rispettivamente da: 1) Stazione F.S. di S. Maria Novella, 2) Piazza San Marco, 3) Piazza Duomo, 4) Piazza Signoria. In fondo alla pagina ci sono due link utili, intitolati rispettivamente "Elenco bar e ristoranti con bagni attrezzati" e "Informazioni varie".

Ecco un brano esemplificativo tratto dal primo itinerario.

Percorsi consigliati per visitare Firenze

Itinerario n. 1

STAZIONE F.S. S. MARIA NOVELLA

Informazioni generali

La Stazione F.S. S. Maria Novella è raggiungibile oltre che con il treno anche con bus turistici (punto salita e discesa) e auto private (parcheggio sotterraneo).

La Stazione è accessibile e al suo interno si trovano due bagni attrezzati a norma presso il Binario 5. Anche i Bar - Self service interni sono accessibili.

⁵³ V., in fondo, l'elenco delle sigle.

*In Piazza Stazione n° 4 (lato della Basilica di S.M.Novella) di fronte alla stazione ferroviaria si trova l'Ufficio di Informazioni Turistiche del Comune di Firenze
 Gli accessi al parcheggio sotterraneo di Piazza Stazione sono da Via Luigi Alamanni e da Via Valfonda. Il parcheggio è provvisto di bagni attrezzati.
 Al parcheggio e al centro commerciale del sottopassaggio si accede dalla sala della biglietteria all'interno della Stazione ferroviaria con comodo ascensore.*

La lingua usata nel sito – pur non indenne da diversi tecnicismi collaterali (*accedere, prospiciente*, ecc.) e magari talvolta inelegante – è in genere di larga comprensibilità e ulteriormente facilitata da una progettazione sintattica scandita da un periodare breve.

Queste pagine – curate da Giovanni Falorni – riportano anche la data dell'ultimo aggiornamento, 12 settembre 2001: informazione importante, che invece non ci viene fornita in NB.

È evidente che nei due progetti che stiamo esaminando il destinatario vero – o almeno quello primario – è *il turista*. Eppure Firenze – con i suoi immodificabili edifici storici, strade e marciapiedi stretti, pavimentazioni sconnesse, ecc. – risulta di scarsa vivibilità per gli abitanti che, per varie ragioni, hanno difficoltà di movimento. Sarebbe quanto mai opportuno pensare anche alle esigenze dei cittadini, che, ovviamente, sono diverse da quelle dei turisti.

4. Alcune riflessioni

Forse è opportuno precisare che il termine **accessibilità** è definito in termini di legge: “Per accessibilità si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia” (D.M. 236/89, art. 2 lettera g)⁵⁴.

Anche il lessema complesso **barriere architettoniche** è un tecnicismo codificato; infatti, nel D.P.R. 503/96⁵⁵ si precisa:

“*Art. 1. Definizioni ed oggetto*

1. Le norme del presente regolamento sono volte ad eliminare gli impedimenti comunemente definiti “barriere architettoniche”.

2. Per barriere architettoniche si intendono:

a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;

b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di spazi, attrezzature o componenti;

⁵⁴ PA, p. 23.

⁵⁵ E ancor prima nel D.M. LL.PP. 236/89.

c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi"⁵⁶.

Dunque, la prima cosa da rilevare è che *il problema dell'accessibilità e delle barriere architettoniche* riguarda disabilità diverse, permanenti e temporanee⁵⁷; in realtà nel progetto fiorentino sembra che i disabili a cui si è pensato siano essenzialmente le persone con problemi di tipo motorio e, in particolare, chi si muove su una sedia a ruote.

Sempre in PA, Sandra Anichini introduce la distinzione fra **barriere architettoniche** (in senso stretto), presenti a livello di edifici, e **barriere urbane**, che si presentano negli spazi esterni a livello urbano, e giustamente sottolinea che la problematica complessiva chiama dunque in causa la progettazione architettonica vera e propria, ma anche la pianificazione urbana (scelte di localizzazione, coordinamento fra interventi diversi per tipo e tempi di attuazione)⁵⁸.

Tutto questo, ovviamente, riguarda il *piano degli interventi* e del vario operare di architetti, urbanisti e Istituzioni pubbliche di volta in volta interessate. Ma quando si tratta di comunicare i risultati dell'operato conoscitivo o progettuale a un pubblico più largo degli addetti ai lavori, le competenze linguistiche entrano in gioco con grande rilevanza per il raggiungimento dei fini proposti e per la qualità dei risultati possibili.

Come dicevamo in apertura, i linguisti da tempo denunciano la mancata formazione linguistica degli Specialisti dei diversi settori e segnalano quanto sia rilevante in Italia il problema della divulgazione. Praticamente nessuna facoltà o scuola professionalizzante addestra alla variazione verticale nell'uso delle lingue speciali a seconda dei destinatari, dei tipi di testo e delle situazioni d'uso⁵⁹. Certamente non si insegna mai la riformulazione in italiano comune e la costruzione di testi di larga comprensibilità, senza nulla togliere alla precisione delle informazioni, quando la comunicazione di questi specialisti è destinata ad un *pubblico generico*. Qua e là comincia a diffondersi l'importanza di questo livello⁶⁰, ma si tratta sempre di casi limitati e, sacrosantamente, i linguisti stanno procedendo alla ricognizione in vari ambiti settoriali, cercando contemporaneamente di risvegliare

⁵⁶ PA, p. 206.

⁵⁷ E infatti in PA, pp. 32-34 c'è un *Glossario dei termini medici*, che definiscono malattie che possono provocare problemi di mobilità di vario tipo.

⁵⁸ PA, p. 31.

⁵⁹ Cfr. almeno De Mauro T., Vedovelli M. (a cura di) 1999.

Ad esempio, nella scuola e nell'università è ormai abbastanza diffusa la consapevolezza dell'urgenza di una formazione informatica, ma assai meno delle competenze di tipo linguistico che essa mette in gioco.

⁶⁰ Per citare un esempio noto, basta pensare all'opuscolo *Arrivano i generici* del Ministero della Sanità (Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, 2001) – che tutti abbiamo ricevuto – in cui le pagine d'introduzione ricorrono a strutture testuali e scelte semiologiche accattivanti, registri di lingua comune o addirittura espressivi (ad es., “tirar fuori di tasca propria” al posto di un più neutro “pagare”, “se non c'è, significa che per te non cambia niente”), ecc.

la consapevolezza critica degli specialisti e di “dar voce” ai cittadini di fronte alle barriere comunicative, in cui si imbattono quotidianamente.

I testi che abbiamo esaminato sono un chiaro esempio dei problemi posti fin dall’inizio: il lavoro ‘tecnico’ fatto è di grande portata ed è evidente che si è costruito un archivio enorme di dati. Ma i problemi irrisolti a livello linguistico e comunicativo ne hanno ridotto enormemente le potenzialità d’uso da parte dei destinatari e, contemporaneamente, hanno abbassato il ritorno d’immagine per gli Specialisti e le Istituzioni che li hanno firmati.

Due ultime considerazioni: una di natura linguistica e una di tipo più generale.

Dal punto di vista linguistico la nostra analisi è un’altra conferma che le lingue speciali vanno studiate a partire da *testi concreti* (orali, scritti, elettronici, trasmessi) e a livelli diafasici diversi: l’esempio del livello di *comunicazione da esperti a non esperti*⁶¹ che abbiamo incontrato non è stato certo brillante.

La seconda considerazione – che vorrei sottolineare con forza – è che la mia critica vuole essere costruttiva: le informazioni che il progetto fiorentino contiene sono tante e importanti e il lavoro merita di essere ripreso, corretto, in parte ristrutturato e, infine, pubblicizzato.

5. Postilla

Ad articolo concluso, il 16 maggio 2002 a Roma è stato presentato ed aperto un sito web del Comune di Roma, con il titolo *Osservatorio permanente sull’accessibilità delle strutture comunali*, all’indirizzo: <http://comune.roma.it/accacomune/osservatorio/Default.asp> [OR⁶²], che conferma il diffondersi di iniziative simili a quella fiorentina e, quindi, ci consolida nella nostra impressione che sia importante analizzare progetti del genere.

Il sito – che tiene opportunamente conto di vari tipi e gradi di disabilità – è decisamente meglio strutturato di *NoBarriers*.

La *Pagina di ricerca* è relativamente facile da usare. Sulla parte destra dello schermo, infatti, si può selezionare una delle tipologie elencate: *Aree verdi*, *Aree basilicali*, *Monumenti*, *Musei e gallerie*, *Trasporti*, *Biblioteche*. Una volta scelta la tipologia, si apre una mappa interattiva, in cui sono evidenziate le strutture rilevate e, cliccando quella di nostro interesse, si apre la *Pagina dei dettagli*, in cui compaiono numero di riferimento, tipologia, nome, indirizzo, descrizione (delle vie di accesso, della presenza di elementi considerati pertinenti, ecc.). Sulla destra della stessa schermata sono rappresentate una serie di icone simbolo relative almeno a: *Trasporti*, *Percorso pedonale esterno*⁶³, *Arredo urbano*, *Parcheggi esterni*, *Area ingresso*, *Servizi igienici/attrezzature*. I simboli sono elencati sempre tutti e quelli

⁶¹ Cfr. § 1.

⁶² V., in fondo, l’elenco delle sigle.

⁶³ Le icone relative segnalano, ad esempio, la presenza o meno di percorsi accessibili a: disabili su sedia a ruota, poco deambulanti (si pensi anche solo agli anziani!), disabili visivi.

che non esistono, o che sono inaccessibili, nell'area presa in considerazione sono barrati in rosso. Alle icone-base sempre presenti se ne aggiungono altre a seconda delle tipologie rilevate: ad esempio, nella tipologia *Trasporti* troviamo anche delle icone relative a: *Circolazione verticale*, *Circolazione orizzontale*, *Attrezzatura vetture*. Passando con il mouse sopra ciascuna icona ce ne viene spiegato in sintesi il significato e, in più, nella parte bassa della pagina ci sono una *Foto dell'edificio* e una *Mappa* dell'area e un link *Descrizione dei pittogrammi*, che spiega in maniera chiara i significati – e i criteri utilizzati nella valutazione – di tutte le icone presenti nel sito: in pratica corrisponde alle *Informazioni* di NB, ma con ben altra strutturazione e chiarezza. Oltretutto il fatto che il link *Descrizione dei pittogrammi* sia alla base di ciascuna pagina di dettaglio, ne permette una consultazione rapida ogni volta che si presenti un eventuale dubbio nella consultazione della pagina o che si vogliano informazioni più dettagliate (ad es. i parametri usati) su ciascuna icona.

Cliccando i link *Foto edificio* e *Mappa* se ne ottiene un'immagine di dettaglio più ampia e chiara.

Tornando alla pagina di ricerca, sulla parte di sinistra della schermata sono previsti dei campi: *Nome struttura*, *Indirizzo*, *CAP*, digitando i quali si raggiunge direttamente la pagina di dettaglio della struttura cercata senza passare attraverso la mappa delle tipologie. Se si conosce solo il nome, si passa ad una schermata successiva: ad esempio, digitando *San Pietro*, compare una schermata con tre voci: *Basilica di San Pietro*, *Percorso San Pietro*, *Stazione San Pietro*, con l'indicazione dei relativi municipi di appartenenza e degli indirizzi; cliccando la voce d'interesse si passa alla pagina di dettaglio relativa alla struttura.

Sotto a questo campo c'è la foto di Ileana Argentin, Consigliere Delegato per l'Handicap, portatrice essa stessa di un handicap motorio e quindi con una esperienza diretta di quali siano le informazioni che servono ai disabili. Alla base della pagina sono già predisposti i link per la corrispondenza *on-line* con Ileana Argentin, con i Realizzatori del "Progetto: Studio Associato Architetti Clemente-Empler" e con lo Webmaster; c'è anche un link *Sviluppo software: Infoservice s.r.l.* che offre altre informazioni.

Sia nella pagina di ricerca che in quelle di dettaglio, nella parte alta dello schermo c'è una barra intitolata *Municipi*, a cui seguono i numeri da I a XX, cliccando i quali compare l'elenco e l'indirizzo di una serie di strutture comunali di interesse pubblico presenti in quell'area: uffici pubblici, scuole, archivi, sedi della polizia municipale, ecc., con relativi indirizzi; al solito, cliccando la voce d'interesse, si passa alla scheda di dettaglio. Quindi le strutture rilevate sono molte di più di quelle previste dalle tipologie della prima mappa e permettono ai cittadini di cercare le strutture pubbliche in una specifica area, magari quella di residenza.

La lingua usata, per quanto ho potuto vedere, è generalmente⁶⁴ chiara ed efficace. Le informazioni sono contemporaneamente dettagliate e ben selezionate. L'aver scelto la soluzione di affidare alle icone molte informazioni facilita l'immediatezza della consultazione, innalza notevolmente la quantità di informazioni fornite dalla pagina – anche perché le icone sono ben selezionate per pertinenza rispetto alla struttura di volta in volta considerata – e permette una *Descrizione* sintetica. Come esempio di *Descrizione*, prendiamo quella della scheda 668, relativa a Villa Sciarra (nella classificazione *Parchi e giardini*): “L'ingresso in Via Calandrelli non presenta parcheggio, disponibile, invece, in Viale delle Mura Gianicolensi. I viali sono in ghiaia con fondo compatto. In alcuni tratti i vialetti presentano una pendenza superiore all'8%. Sono presenti numerose sedute⁶⁵ e fontanelle. È presente un'area gioco per bambini e un'area con delle giostre. Non ci sono servizi igienici accessibili. Non ci sono percorsi e mappe tattili per disabili visivi”. Il resto della pagina completa tutte le informazioni utili e pertinenti.

Non dimentichiamo nemmeno per un momento l'importanza del progetto fiorentino, ma dobbiamo ammettere che il sito romano ha dei grandi pregi: 1) è strutturato in modo funzionale ed articolato: c'è una condensazione di informazioni importanti, raggiunta anche sfruttando l'immediatezza delle immagini; la lingua usata è contemporaneamente sintetica e di larga comprensibilità; è evidente che c'è stato uno schema fisso di ricognizione e rilevamento, ma poi si sono selezionate le informazioni – generali e di dettaglio – di volta in volta più importanti e pertinenti per il cittadino; 2) tiene conto di tipi e gradi diversi di difficoltà; 3) è chiaramente progettato *non solo per i turisti, ma anche, e forse anzitutto, per chi vive a Roma*⁶⁶; 4) nella *Pagina di dettaglio* c'è un link *Accesso Tecnici*, nel quale i Tecnici della Pubblica Amministrazione possono entrare con una password, che apre delle schede relative alla struttura in esame, ma più analitiche, in cui si riportano i risultati del rilievo di dati e misurazioni oggettive (del tipo di quelli che avevamo visto nel progetto fiorentino); l'aver progettato una risposta diretta e ‘vicina’ ai cittadini e una più tecnica per gli Addetti ai lavori ci è sembrata una soluzione brillante. L'immagine complessiva che se ne trae è indubbiamente molto positiva: l'utilità e la serietà della realizzazione sono assolutamente evidenti.

Si capisce che il progetto fiorentino e quello romano seguono metodologie – e forse anche obiettivi – diversi, ma forse sarebbero opportuni un confronto e una maggiore concertazione fra le Istituzioni pubbliche, quando decidono di operare nello stesso settore e con fini analoghi.

Comunque, OR dimostra concretamente che le critiche che avevo avanzato in relazione a MA e NB possono essere positivamente superate.

⁶⁴ Qua e là c'è qualche refuso o qualche tecnicismo collaterale, ma, sia per numero che per qualità, non compromettono la comprensibilità.

⁶⁵ Si riferisce a panchine e simili.

⁶⁶ Scorrendo le schede ho avuto l'impressione che siano di grande utilità per tutti, anche per i non disabili.

Patrizia Bellucci
 Università di Firenze
bellucci@unifi.it

Elenco delle Sigle

- DISC = *Dizionario Italiano Sabatini Coletti* (DISC) 1997, Firenze, Giunti (con cd-rom).
- EAG = *Enciclopedia dell'architettura Garzanti* 1996, Milano, Garzanti.
- GRADIT = De Mauro, T. 1999 *Grande Dizionario Italiano dell'Uso*, Torino, UTET (6 voll. con cd-rom).
- MA = Comune di Firenze, *Guida alle Strutture e ai Servizi della Città. Mappa dell'accessibilità*, Sistema informatico sullo stato dell'accessibilità della città. Intervento realizzato nell'ambito del "Piano degli interventi per il Giubileo extra Lazio" con il finanziamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri e del Comune di Firenze, Tipografia editrice Polistampa, dicembre 1999.
- NB = *Nobarriers*: Comune di Firenze, *Sistema informatico sullo stato dell'accessibilità della città. Intervento realizzato nell'ambito del "Piano degli interventi per il Giubileo extra Lazio" con il finanziamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri e del Comune di Firenze*, <http://giubileo.comune.fi.it/nobarr/welcome.asp> oppure http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/disabili.htm o ancora http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/turismo/turismo.htm
- OR = Comune di Roma, *Osservatorio permanente sull'accessibilità delle strutture comunali*, <http://comune.roma.it/accacomune/osservatorio/Default.asp>
- PA = Anichini S., Gurrieri F., Scarpino P.A., Tesi V., 1999 *Progetto sull'accessibilità. Per una progettazione senza barriere*, Osservatorio sull'accessibilità, Firenze, Edizioni della Meridiana.
- PF = Comune di Firenze, *Percorsi consigliati per visitare Firenze*, http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/turismo/percorsi_disabili.htm
- TDM = De Mauro, T. 2000, *Il dizionario della lingua italiana per il terzo millennio*, Torino, Paravia (con cd-rom).

Bibliografia⁶⁷

Bellucci, P. 1997 [ma 1998] "Gli usi speciali della lingua. Il linguaggio contemporaneo dell'architettura, con particolare riferimento al lessico", *Quaderni del Dipartimento di Linguistica*, Università di Firenze 8: 153-212.

⁶⁷ Per evitare un'inutile ripetitività, non si riportano i testi elencati nella "Bibliografia" di Bellucci 1997: 204-212.

- Bellucci P. *et Alii* 1998 Coordinamento, con altri, del Gruppo di lavoro “Analisi del testo” e del sottogruppo “Analisi dei testi non letterari” del “Seminario nazionale (Roma, 8-14 novembre 1998)” del Progetto Ministero della Pubblica Istruzione/Giscl “Laboratorio di scrittura”: i materiali prodotti sono stati editi in http://www.hermescuole.na.it/prog_altri/labscrittura/.
- Bellucci, P. 1999 “Varietà dell’italiano e usi speciali della lingua”, Relazione al “Seminario regionale della Toscana (Pisa, 8 aprile 1999)” del Progetto M.P.I.-Giscl “Laboratorio di scrittura”, il cui abstract è edito in http://www.hermescuole.na.it/prog_altri/labscrittura/.
- Bellucci P., Goggi L. 1999 Coordinamento – al “Seminario regionale della Toscana” di cui al punto precedente – del gruppo di lavoro su *Testi non letterari e usi speciali della lingua*, i cui risultati sono editi in http://www.hermescuole.na.it/prog_altri/labscrittura/.
- Bombi, R. (a cura di) 1995 *Lingue speciali e interferenza*, Roma, Il Calamo.
- Fioritto, A. (a cura di) 1997 *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, Il Mulino.
- De Mauro T., Vedovelli M. (a cura di) 1999 *Dante, il gendarme e la bolletta. La comunicazione pubblica in Italia e la nuova bolletta Enel*, Roma-Bari, Laterza.
- Mortara Garavelli, B. 2001 *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Torino, Einaudi.
- Sobrero, A. A. 1993 “Lingue speciali”, in Sobrero A. A. (a cura di) 1993a vol. I: 237-277.
- Sobrero, A. A. (a cura di) 1993a *Introduzione all’italiano contemporaneo*, vol. I. *La variazione e gli usi* e vol. II *Le strutture*, Roma-Bari, Laterza.

Abstract

This article takes into account a project – promoted by the Comune di Firenze – aimed at reconnoitring the accessibility of urban spaces to disabled individuals; the project has already given rise to a printed booklet and to a web site.

The present research shows that inadequacies involving the linguistic, communication and information studies aspects of the project have seriously impaired the ease of consultation and understanding of its results, even if from the point of view of the technical data collected, it has given rise to an archive of great extent and relevance.

At the basis of this work lies the conviction that it is appropriate to study the technical use of language – concerning in this case architecture and urbanistics – as it is found in the communication from experts to non experts, taking really existing texts as a starting point.