

Diversamente uguali: disabilità, turismo e nuove sfide per una comunicazione interlinguistica inclusiva

Mirella Agorni, Università Ca' Foscari di Venezia

Citation: Agorni, M. (2020) "Diversamente uguali: disabilità, turismo e nuove sfide per una comunicazione interlinguistica inclusiva", *mediAzioni* 27: A237-A255. <http://mediazioni.sitlec.unibo.it>, ISSN 1974-4382.

1. La disabilità ieri e oggi

La disabilità è parte integrante della condizione umana e ha un risvolto significativo sulla partecipazione sociale di ciascun membro della collettività. La Legge italiana 3 marzo 2009, n. 18, ratifica la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e ne riprende la definizione: "Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri" (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali). I concetti di partecipazione sociale e di uguaglianza stanno alla base delle rivendicazioni identitarie di diversi gruppi sociali, che si sono distinti in termini di genere, orientamento sessuale, classe sociale e origine etnica. La disabilità può essere annoverata come un'ulteriore classificazione, accomunata alle precedenti da un limitato accesso alle opportunità offerte dal contesto sociale. E tuttavia le lotte di classe, quelle contro la discriminazione razziale o in favore delle pari opportunità e del femminismo, per fare solo qualche esempio, hanno raramente preso in considerazione la disabilità come una condizione per molti versi affine dal punto di vista dell'emarginazione sociale. Mitchell e Snyder (2000: 2) hanno recentemente affermato che persino i cosiddetti "minority approaches", cioè le correnti critiche radicali che si occupano delle minoranze e

della tutela delle differenze, hanno troppo spesso ignorato le questioni relative alla disabilità¹.

La terminologia utilizzata per definire questa condizione ha avuto un'evoluzione interessante negli anni recenti. Per rimanere in Italia, la Legge 104/1992 recitava: "È persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione" (Gazzetta Ufficiale). In questo caso la minorazione che colpisce la persona "handicappata" causa, o comunque sta alla base, di un processo di emarginazione sociale. Nella definizione della Convenzione ONU utilizzata dal Ministero del Lavoro, citata in precedenza, la prospettiva è capovolta: in quel caso l'emarginazione o la discriminazione sono il risultato di uno scontro contro barriere che possono essere "di diversa natura", ma indubbiamente sociali. Se quindi nel primo caso la minorazione è saldamente legata alla persona, nel secondo dipende dall'incapacità della società di rimuovere le barriere, e quindi gli ostacoli, che impediscono ai disabili di mostrare appieno le proprie potenzialità. La disfunzione non sta nella persona, ma nella struttura sociale (cfr. Oliver 1990). Ulteriori evoluzioni terminologiche sono state proposte, come la locuzione "diversamente abile", che è stata però spesso rifiutata proprio dalle associazioni di persone con disabilità perché considerata troppo generica (cfr. Medeghini 2013). Ciascuno di noi può essere considerato diversamente abile nella propria specificità.

A rigor di logica, il termine "disabilità" fa riferimento ad una presunta devianza da una "norma" che si pone come modello indiscutibile. E tuttavia l'etimologia ci aiuta a comprenderne l'origine latina della parola "norma" riportandoci al significato di "squadra", o "strumento adoperato da tecnici e operai per tracciare misure e rapporti di linee e di angoli" (Dizionario Treccani online).

¹ Tuttavia negli anni più recenti sono stati pubblicati studi interessanti a questo riguardo. Si vedano per esempio Annamma 2018, Annamma, Connor e Ferri 2013; Migliarini, D'Alessio e Bocci 2020.

Davis (1995: 24) riscontra l'introduzione del termine *norm* nel lessico della lingua inglese solo nel 1840, come culmine di un'evoluzione culturale già molto affermata nella tradizione analitica del pensiero scientifico a partire da Bacone (1561-1626). La prima metà dell'Ottocento vedeva il processo di industrializzazione avanzare nelle economie del Nord Europa, in un momento storico in cui non vi erano i presupposti per concepire alcun sistema di protezione sociale. Pertanto la mancanza di produttività da parte di alcuni membri della comunità poteva essere considerata come un rischio per l'intero corpo sociale. Da qui l'esigenza di stabilire dei criteri di valutazione che si cristallizzarono attorno ad una concezione artificiale di "normalità".

Tra la fine dell'800 e l'inizio del '900 il concetto di norma e quello derivato di normalità inizia a prendere piede anche in ambito psicologico con gli studi di Freud che legittima alcuni tipi di sessualità e ne considera altri come devianti da un presupposto "normale" funzionamento della psiche umana. Davis (*ibid.*: 37) sottolinea come in questo periodo storico si innesti una pregiudiziale ancora oggi difficile da smantellare che insiste su un ipotetico legame tra disabilità, malattia mentale e criminalità. Si tratta di evoluzioni del pensiero positivista, che vedono in Italia la loro affermazione nelle teorie del determinismo biologico sviluppate da Lombroso (1835-1909) nell'ambito della criminologia.

Frutto di una lenta ma costante evoluzione, al polo opposto del concetto di "norma" o "normalità"² si impone nel corso del '900 un modello medicalizzato di disabilità che ha dominato l'orizzonte fino agli anni '80. Davis (*ibid.*) sottolinea il ruolo del sociologo americano Talcott Parsons (1902-1979) che nel corso degli anni '50 contribuì con le sue ricerche a stigmatizzare la malattia come una forma di devianza che minaccia il benessere sociale. Tale devianza doveva quindi essere contenuta attraverso un monitoraggio attento affidato alla classe

² Rosemarie Garland-Thomson (1996: 8) ha coniato il termine *normate* per descrivere la normalità incarnata nell'essere umano – colui o colei che può essere definito astrattamente "normale". Implicita in questa definizione è una critica radicale di questo genere di classificazione, dato che nella vita reale forse solo una piccola minoranza di persone potrebbero rientrare nella categoria postulata, poiché tutti noi, per qualche verso, presentiamo tratti devianti, o interpretazioni "originali", rispetto a ciò che la nostra cultura definisce "normale". A proposito di questo tema si veda anche Medeghini 2015.

medica e ciò produsse un effetto di controllo sociale che contribuì ad emarginare i malati cronici, e, per estensione, i disabili.

Nel corso degli anni '80 si impose un movimento attivista in favore dei diritti dei disabili con una visione diametralmente opposta rispetto a quella della medicalizzazione (Quayson 2007). Nasce un primo modello sociale di disabilità: proprio nel sociale è da ricercarsi l'origine di tutti quei limiti e barriere, fisiche e psicologiche, che intensificano le difficoltà che incontrano le persone con disabilità (Daruwalla e Darcy 2005; Gleeson 1999). Spetta pertanto alla società e non al singolo individuo garantire pari opportunità in termini di partecipazione sociale. Studiosi come Zajadacz (2014) stanno mostrando un cauto ottimismo riguardo alla considerazione della disabilità ai nostri giorni, dato che non solo la società moderna è più attenta alle sfumature nelle quali si presentano le varie condizioni, ma soprattutto si dimostra disponibile ad analizzare le barriere sociali che ancora ostacolano la fruizione da parte dei disabili di molte delle opportunità offerte alla collettività.

Ciò che emerge maggiormente, persino da una panoramica così sintetica dell'evoluzione del pensiero sulla disabilità che abbiamo tracciato, è la sua instabilità. A differenza di altri marcatori identitari, quali genere, etnia, classe sociale, ecc., la disabilità appare "fluttuare" sia in senso qualitativo (si vedano le sfumature delle varie condizioni a cui si accennava sopra) che quantitativo (le cifre che riguardano le persone con disabilità sono soggette a continue fluttuazioni, soprattutto a causa dei fenomeni di invecchiamento della popolazione).

La Banca Mondiale ha stimato in una percentuale del 15% la popolazione colpita da qualche genere di disabilità, con una partecipazione di circa 80 milioni di cittadini europei (Argovino *et al.*, 2017: 58). Ma, come premesso, la categoria appare estremamente fluida dal punto di vista qualitativo, dato che le statistiche possono includere i non-vedenti, non-udenti, coloro che presentano difficoltà motorie o deficit intellettivi, a cui tuttavia si possono aggiungere anche le problematiche psichiche o psicologiche, le persone colpite da traumi più o meno transitori, i portatori di malattie croniche. Non sempre inoltre vengono inclusi nella macro-categoria della disabilità altri tipi di disturbi sempre più

presenti nella nostra società, che possono diventare potenzialmente invalidanti, come i disturbi dell'apprendimento e le disfunzioni legate all'obesità. Se a tutto ciò aggiungiamo le problematiche legate all'invecchiamento della popolazione, ci rendiamo conto che qualsiasi distinzione tra "norma" e "deviazione", "sano" e "malato", "abile" e "disabile" è estremamente labile, fluttuante, e, in ultima analisi, artificiale. Se proprio si volesse operare una distinzione, si potrebbe convenire con Davis (1995:1), che la società moderna è costituita da persone con disabilità da una parte, e persone "solo temporaneamente abili" (*only temporarily abled people* sintetizzato nell'acronimo TAB) dall'altra.

Pertanto, pare non solo opportuno ma doveroso affermare che la disabilità è parte integrante della condizione umana, o, in una traduzione intralinguistica efficace, potremmo dire siamo tutti diversamente uguali. L'obiettivo di questo contributo è di presentare in modo sintetico l'evoluzione della rappresentazione della disabilità nel panorama accademico, in particolare nel mondo anglosassone, per poi analizzare il suo impatto sulla comunicazione interlinguistica nel settore del turismo. Il turismo consente a noi tutti di esperire la diversità, quanto meno a livello linguistico, e ciò per certi versi può essere considerata una forma di disabilità oggetto di nuove strategie comunicative, sempre più inclusive. Lo sviluppo tecnologico e la multimedialità stanno sicuramente facilitando l'evoluzione in una direzione inclusiva nell'ambito della traduzione, come verrà illustrato nelle sezioni successive.

2. I Disability Studies

La disciplina che studia di fenomeni legati alla disabilità è un settore giovane, che nasce in Gran Bretagna alla fine degli anni '70³ sulla scia dei movimenti attivisti per il riconoscimento dei diritti dei disabili (cfr. Barnes *et al.* 2002; Barnes *et al.* 2010; Valtellina 2013).

³ Questi studi sono estremamente affermati soprattutto in Gran Bretagna e negli Stati Uniti, dove si riscontrano Corsi si Laurea interdisciplinari di primo e secondo livello che impartiscono una formazione trasversale nell'ambito dei Disability Studies.

Ha le sue origini all'interno dei settori sociologici, artistici e letterari e medici, in particolare negli ambiti che riguardano la riabilitazione. I presupposti teorici e gli approcci metodologici sviluppati in questi settori sono stati mutuati e combinati tra loro per supportare le ricerche degli studi sulla disabilità, in una continua sperimentazione di pratiche da utilizzare per investigare fenomeni e criticità che si presentano nella società contemporanea. Infatti lo scopo del nuovo campo di studi non è solo quello di studiare i fenomeni relativi alla disabilità, ma anche applicare la prospettiva interdisciplinare offerta dalla disabilità per analizzare aspetti culturali e sociali. Pertanto, la disciplina utilizza metodi trasversali per affrontare tematiche legate ai concetti di differenza e normalità, e a come essi si declinano in relazione alle strutture sociali, alle istituzioni e ai meccanismi di controllo sociale (Stiker 1999). Particolare attenzione viene dedicata alla dimensione corporea (cfr. Garland-Thomson 1997; Murphy 1987), intesa sia dal punto di vista fisico che simbolico, con interessi che spaziano dal mondo dell'arte e della letteratura, a quello della medicina, della psicologia, delle scienze economiche, nonché delle applicazioni tecnologiche. Questioni relative alla sostenibilità, legate tradizionalmente agli aspetti relativi alla salute, cura e prevenzione, stanno avvicinando negli anni più recenti gli studi sulla disabilità alle tematiche ambientali. La spiccata attenzione della nuova disciplina per la dimensione del corpo non può prescindere infatti da una attenta considerazione dell'ambiente nel quale il corpo (dis)funziona (cfr. Ray and Sibara 2017).

La nuova disciplina ha anche una vocazione empirica, o meglio sarebbe definirla una spiccata missione politica. Coloro che ne fanno parte condividono un forte supporto per i diritti delle persone con disabilità e la convinzione che la disabilità sia il risultato di una complessa interazione tra strutture sociali e pratiche istituzionali che possono essere modificate. La disciplina mira non solo a rappresentare la comunità disabile, ma ad includerla o esserne inclusa, per farsi essa stessa voce dei molteplici aspetti che caratterizzano una dimensione estremamente sfaccettata.

Uno dei problemi che ha caratterizzato lo sviluppo di questo tipo di studi è stato precisamente quello della rappresentatività. Domande in cui ci si chiede chi siano i disabili e chi sia autorizzato a parlare per loro risuonano spesso negli studi prodotti in questo ambito. Lo slogan del movimento per i diritti dei disabili

“Nothing about us without us” (Charlton 1998) sembrerebbe potersi applicare anche al settore accademico, da momento che la voce dei portatori di disabilità e il loro ruolo in quel contesto sono ancora raramente riconosciuti (Cassuto 1999).

Una disciplina così variegata e innovativa, focalizzata sulle evoluzioni in ambito sociale, presenta un’ampia potenzialità di sviluppo nel prossimo futuro. Studi recenti condotti dall’Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla Banca Mondiale sottolineano come la percentuale di disabilità a livello globale sia destinata a crescere, a causa della carenza di un sistema sanitario efficiente in molte aree del pianeta, della presenza duratura di conflitti bellici, dell’invecchiamento progressivo della popolazione nei Paesi Occidentali, e, non da ultimo, delle emergenze sanitarie dovute alle pandemie. Un aumento della percentuale di disabilità potrebbe costituire una seria minaccia non solo per la sostenibilità economica globale ma anche per la stabilità politica e sociale di molti Paesi nei prossimi decenni (Albrecht *et al.* 2001). Se, come abbiamo già sottolineato, la disabilità è un concetto eterogeneo e flessibile, applicabile teoricamente ad un numero elevato di campi del sapere, e allo stesso tempo potenzialmente presente nella vita di tutti coloro che sono solo temporaneamente abili, questo argomento assume un’urgenza e una pregnanza che pochi altri temi di natura sociale e culturale possono vantare.

3. Turismo, accessibilità e inclusione

La partecipazione alla vita sociale e la possibilità per le persone con disabilità di fruire delle opportunità offerte alla collettività includono non solo le funzioni vitali primarie, come il diritto al sostentamento, all’educazione, alla libertà di movimento ma anche il diritto alla socializzazione, e l’accesso alla cultura e allo svago. In queste due ultime categorie gioca un ruolo di particolare rilievo l’esperienza turistica, sempre più spesso riconosciuta come un diritto di tutti, in considerazione della sua efficacia sul fronte del benessere individuale, fisico e psicologico, ma anche e soprattutto per la sua capacità di promuovere i valori

culturali. Nel 2013 Taleb Rifai, Segretario Generale dell'Organizzazione Mondiale per il Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO), dichiarava:

Accessibility is a central element of any responsible and sustainable tourism policy. It is both a human rights imperative and an exceptional business opportunity. ... Above all, we must come to appreciate that accessible tourism does not only benefit persons with disabilities or special needs, it benefits us all (UNWTO 2013).

I concetti di accessibilità e di inclusione sono diventati parola d'ordine in molte sfere della vita sociale e il turismo non fa eccezione. Alcuni studi, tra cui Small et al (2012: 942) hanno dimostrato che negli ultimi decenni molte delle barriere architettoniche nel settore dell'accoglienza turistica e dei trasporti sono state rimosse. Tra la fine degli anni '70 e l'inizio degli anni '80, proprio in concomitanza con la nascita dei Disability Studies, in Gran Bretagna un gruppo di ricercatori impiegati presso lo *English Tourist Board* iniziarono a sperimentare progetti di pacchetti turistici ispirati al modello del cosiddetto Universal Design, o Design for All,⁴ accessibili ad ogni categoria di persone, incluse quelle con disabilità. Le ricerche del gruppo portarono alla realizzazione del programma *Tourism for All* che promuoveva un ampio livello di inclusione nella progettazione turistica ed ebbe una risonanza speciale in tutta Europa, contribuendo alla nascita dello *European Network for Accessible Tourism* nel 2006 (Cfr. Argovino et al. 2017: 58).

I vantaggi economici dell'inclusione dei portatori di disabilità nell'offerta turistica sono diventati sempre più evidenti, soprattutto in relazione al progressivo aumento del tasso di invecchiamento nella popolazione dei paesi Occidentali. Tuttavia un numero crescente di studi ha sottolineato l'importanza di benefici psico-fisici e culturali che si dimostrano essere ancor più significativi nel lungo periodo di quelli economici, poiché agiscono sulla sfera della coesione sociale (Kastenholz et al. 2015). L'industria del turismo, dal canto suo, si sta dimostrando all'altezza delle nuove sfide che riguardano accessibilità e

⁴ Il concetto di Universal Design fu introdotto dall'architetto americano Ronald Mace (1941-1998), della North Carolina State University, in riferimento alla progettazione di ambienti fruibili dal più ampio numero di persone, a prescindere dall'età e dalle condizioni di salute o di disabilità.

inclusione grazie allo sviluppo tecnologico e all'evoluzione dei servizi digitali che permettono oggi di realizzare offerte turistiche sempre più personalizzate e in grado di andare incontro alle necessità di ogni singolo turista (Binkhorst and Den Dekker 2009; Richards 2011, Weiler and Black 2015). Per esempio, gli interfacce intuitivi e facili da usare su smartphone e tablet consentono una fruizione flessibile, sempre più personalizzata dell'offerta turistica (Anacleto *et al.* 2014; Gretzel *et al.* 2011). I vantaggi che queste applicazioni tecnologiche offrono ai turisti con bisogni speciali sono numerosi e possono fronteggiare una serie di disabilità a livello motorio, sensoriale, emotivo e intellettuale (Small *et al.* 2012). Nuove applicazioni tecnologiche hanno consentito la diffusione di strumenti quali le audioguide, e pratiche come l'audiodescrizione che supportano le persone con disabilità visiva, dando loro la possibilità di fruire soprattutto delle offerte turistiche che riguardano visite museali o mostre (Jiménez Hurtado and Soler Gallego 2013). È importante ricordare, come vedremo più avanti, che queste stesse pratiche oggi hanno una diffusione e un utilizzo molto esteso, perché sono apprezzate da una fascia di popolazione che va ben oltre alle persone con disabilità visiva (Giusti 2008). Come mai prima d'ora, l'industria turistica sembra sperimentare una forte accelerazione verso soluzioni creative e sempre più originali. Accettare le sfide poste dai criteri di accessibilità e inclusione significa prendere in considerazione le necessità, così come anche le potenzialità, di un'ampia gamma di disabilità e (dis)funzioni fisiche e/o cognitive di potenziali visitatori. Tutto ciò genera un'attenzione speciale verso le differenze e la specificità dei bisogni, che costituiscono uno stimolo per la realizzazione di un prodotto turistico innovativo sempre meno standardizzato.

4. Accessibilità linguistica della comunicazione turistica

Nelle sezioni precedenti, il concetto di disabilità è stato illustrato nelle forme eterogenee che assume nella società contemporanea. Un aspetto centrale della concezione odierna della disabilità è costituito dalla tensione verso l'uguaglianza nella partecipazione alla piena vita sociale. Si è anche visto come la disabilità sia un costrutto culturale e come questo sia sottoposto a processi di

revisione e adattamento nel corso dell'evoluzione storico-sociale, che è progredita a tal punto ai nostri giorni da istituzionalizzare una disciplina che ha come oggetto proprio lo studio dei fenomeni legati alla disabilità.

Con queste premesse vorrei introdurre un nuovo tipo di disabilità, transitoria e contingente, legata ad un'esperienza specifica, che è quella del contatto interculturale che si stabilisce nella comunicazione turistica. Troppo spesso si dimentica, anche negli studi di settore, che l'accessibilità turistica passa prima di tutto attraverso il linguaggio e che esistono barriere nella comunicazione, in particolare nella comunicazione interlinguistica, che sono meno visibili rispetto a quelle architettoniche, ma altrettanto incapacitanti. Katan ha introdotto recentemente una sorta di disabilità linguistica che viene puntualmente affrontata da coloro che si occupano di traduzione e di comunicazione interlinguistica, definendola "in terms of being linguistically and culturally challenged" (2018: 28). Ne consegue che per rendere accessibile la comunicazione turistica interlinguistica occorre abbattere le barriere linguistiche e culturali per consentire a tutti le medesime opportunità di fruire in modo funzionale dell'offerta turistica.

La traduzione, in tutte le sue forme, è ovviamente la pratica utilizzata per abbattere le barriere semiotiche, e quindi anche linguistiche, e culturali (Taylor 2020). Ma in quale modo può essere impiegata per garantire maggiore accessibilità e inclusione nella comunicazione turistica interlinguistica?

Nella sezione precedente sono state menzionate tecniche quali l'audiodescrizione che rientra nel campo più vasto della traduzione audiovisiva⁵, uno degli ambiti di ricerca oggi più promettente negli studi sulla traduzione, e particolarmente adatta a smantellare sia le barriere linguistiche che quelle sensoriali, come studiosi del settore, quali Díaz-Cintas, hanno sottolineato:

On the one hand, language is undoubtedly a barrier. By means of various transfer modes that have been traditionally described and analysed within AVT studies (e.g. subtitling, dubbing, voiceover, interpreting, etc.), content

⁵ In ambito anglosassone si preferisce parlare di "(audiovisual) media accessibility", cfr. Greco e Jankowska (2020).

is made accessible to those who do not understand the original language. Sensorial barriers are another hindrance, which are being overcome thanks to subtitling, audio description and sign language, just to name some of the main modalities which are at the core of media accessibility, a new research line which has been perfectly accommodated under the umbrella of AVT studies. (Díaz-Cintas 2010: 14)

Il sottotitolaggio, per esempio, oggi non trova applicazione solo sul versante del cinema e dei programmi televisivi, ma può essere applicato a qualsiasi contenuto digitale, grazie all'evoluzione tecnologica e a quella speculare nel consumo e nella distribuzione di prodotti audiovisivi (Díaz-Cintas 2019). Pertanto, se da una parte risponde alle necessità di persone con disabilità uditiva a vari livelli (si pensi di nuovo ai fenomeni legati ai processi di invecchiamento della popolazione), dall'altra può essere impiegato per promuovere l'acquisizione delle lingue straniere. È nota l'efficacia del sottotitolaggio nell'apprendimento delle lingue straniere sia in ambito formale didattico (Gambier, Caimi e Mariotti 2015) che in contesti informali, in tutti quei casi in cui i destinatari possono avere accesso simultaneamente sia al testo di partenza che a quello di arrivo, come nelle trasmissioni di film in lingua originale (Gottlieb 1994). Nella comunicazione turistica la pratica del sottotitolaggio può rendere maggiormente accessibili contenuti culturali più o meno complessi a turisti che adoperano una lingua straniera con un grado limitato di competenza linguistica. È questo il caso diffuso dell'utilizzo di sottotitoli nella lingua inglese assunta come lingua franca da parte di visitatori internazionali che non hanno una competenza sufficiente per comprendere il parlato. Nonostante le tecniche siano diverse nel caso in cui i destinatari del prodotto sottotitolato sono persone con una marcata disabilità uditiva (in questo caso si tratta infatti di pratiche intersemiotiche, che prevedono una riformulazione scritta di tutto il sonoro di un audiovisivo), il sottotitolaggio si presenta come una pratica interessante dal punto di vista dell'inclusione anche di coloro che presentano vari livelli di difficoltà di udito, causate anche dai processi di invecchiamento, e quindi con una potenzialità di impiego piuttosto ampia.

L'audiodescrizione supporta invece la disabilità visiva attraverso l'uso della lingua vocale e si occupa della transmediazione di un intero contesto (del mondo delle arti e dello spettacolo per esempio) composto da immagini,

musiche e rumori di fondo (Matamala and Orero 2016; Salmose and Elleström 2019; Fiorucci e Pinnelli 2013). È facile intuirne il potenziale d'uso nel settore turistico, in ambito museale, delle mostre e degli eventi culturali, anche e soprattutto nella comunicazione interlinguistica. Infine la diffusione delle audioguide in un ventaglio di lingue diverse è ormai un fenomeno consolidato nelle visite museali (Fina 2018), ma sono sempre più diffusi i pacchetti turistici che offrono guide multimediali accessibili, che consentono ad un pubblico vasto, formato da persone con disabilità e persone temporaneamente abili, di accedere in modo funzionale e autonomo a contenuti culturali o informativi che possono riguardare percorsi e visite a mete turistiche di rilievo.

Nuove sperimentazioni, oggi ancora non molto diffuse nel nostro Paese, uniscono il concetto della progettazione universale, o Design for All, all'offerta di servizi linguistici e multimediali accessibili con un forte valore sociale e inclusivo. Un esempio è il caso di Veasyt, uno spin-off dell'Università Ca' Foscari di Venezia, che, come recita la sua presentazione, "sviluppa soluzioni digitali per l'accessibilità e l'abbattimento delle barriere della comunicazione" (Veasyt). Accanto a servizi di traduzione e videointerpretazione professionale da remoto in una rosa di lingue, l'offerta si specializza nei servizi di traduzione multimediale in lingua dei segni per rendere accessibili contenuti informativi complessi a cittadini sordi per una piena inclusione sociale. Il versante dell'accessibilità e inclusione si sviluppa anche attraverso la promozione turistica mediante l'offerta di guide che rendono disponibili contenuti turistico-culturali in modalità audio, testo e video nelle lingue verbali e nella lingua dei segni, e sono integrate da immagini, mappe e ricostruzioni grafiche. L'obiettivo primario è riuscire a reinterpretare in modo accessibile le guide cartacee tradizionali, rendendo disponibili descrizioni del territorio che possono essere fruite nelle modalità scelte dal singolo utente/visitatore, adattandosi alle sue necessità specifiche. La versione audio rende accessibile il servizio ai visitatori ciechi o ipovedenti, quella video in lingua dei segni al visitatore sordo, e viene proposto anche il testo scritto in modalità semplificata per i visitatori con lieve disabilità cognitiva.

L'attenzione alla personalizzazione del servizio garantisce una certa autonomia all'utente, e questo è particolarmente importante nell'ambito della disabilità⁶. Allo stesso tempo ciò permette a tutti i potenziali visitatori, a prescindere dalle loro competenze, una fruizione innovativa e sempre più personalizzata dell'offerta turistica.

Il Design for All, da una parte e la tendenza verso la customizzazione, dall'altra, si dimostrano modelli vincenti per una progettazione innovativa e sempre più inclusiva anche nell'ambito della comunicazione interlinguistica. Le pratiche avanzate nell'ambito della traduzione audiovisiva stanno dimostrando che strumenti inizialmente concepiti per rispondere ai bisogni di una percentuale di utenti con bisogni specifici finiscono spesso per trovare una diffusione molto più ampia. In un certo senso parrebbe che l'applicazione della ricerca sulla specificità di bisogni speciali abbia avuto un effetto stimolante, ci piacerebbe poter dire trainante, sullo sviluppo recente di discipline quali gli studi sul turismo e soprattutto quelli sulla comunicazione interlinguistica. Saranno necessari studi più approfonditi nel prossimo futuro per avallare o refutare questa ipotesi, ma sicuramente la nuova attenzione che la nostra società sta dedicando al tema della disabilità sta producendo effetti positivi per tutti.

5. Conclusione

Questo intervento ha presentato il tema della disabilità attraverso una brevissima panoramica del suo sviluppo storico e una descrizione sintetica degli obiettivi e metodi che caratterizzano la disciplina che studia i fenomeni legati a questo tema. Accessibilità e inclusione sono i criteri di maggior rilievo quando si introduce l'argomento della disabilità, e la comunicazione turistica, soprattutto

⁶ I temi legati all'autonomia e all'autodeterminazione nell'ambito della disabilità sono oggetto di numerose riflessioni e sono stati declinati in diverse accezioni. Nella cultura anglosassone si veda per esempio il concetto di *empowerment* in Charlton 1998, legato ai movimenti per un pieno riconoscimento dei diritti umani delle persone con disabilità, e quello di *capability*, sviluppato inizialmente in ambito socio-economico come modello alternativo allo sviluppo basato sulla crescita economica, focalizzandosi invece sulla promozione della qualità della vita degli individui e su un concetto di benessere che è strettamente legato a elementi fondamentali quali la libertà di scelta e di azione (cfr. Sen 1993, Nussbaum 2002).

quando riguarda lingue e culture diverse, oggi risponde a queste necessità in modo sempre più efficiente, grazie soprattutto allo sviluppo tecnologico che ha consentito, e consentirà maggiormente, in un prossimo futuro, un'evoluzione importante nell'offerta di servizi sempre più in grado di rispondere ai bisogni specifici degli utenti.

Un'ultima ma fondamentale questione da affrontare nella conclusione di un articolo che si è posto come obiettivo la descrizione delle tendenze in atto in tre ambiti separati ma per tanti versi diversamente simili, come la disabilità, il turismo e la comunicazione interlinguistica, riguarda le prospettive future. Pare doveroso chiedersi in quale direzione stiamo andando, non tanto dal punto di vista tecnologico, ambito che lasciamo agli esperti del settore, ma dal punto di vista teorico e metodologico, soprattutto all'interno di un campo di studi e di ricerche come quello della comunicazione interlinguistica che, come si è visto, sta sviluppando ad un ritmo incalzante applicazioni audiovisive al servizio di un'offerta turistica sempre più inclusiva e differenziata.

La multimedialità, cioè la contaminazione di linguaggio orale, scritto con altri sistemi semiotici come le immagini o i suoni, sta avendo una forte ripercussione sul modo in cui la traduzione viene praticata ai nostri giorni. Come ho sottolineato altrove (Agorni 2019; 2018), nel sottotitolaggio ci si focalizza su unità costituite da interi enunciati, piuttosto che concentrarsi, come da tradizione, su unità semantiche o sintattiche più o meno complesse. Ciò attribuisce una libertà interpretativa più ampia del consueto ai traduttori, che andranno a riprodurre in maniera olistica una complessità semiotica composta da elementi che appartengono a codici diversi. A questo proposito Di Giovanni ha affermato: "verbal language has definitely lost its prominence and words have come together with visual references to form broader cultural units" (2008: 40). La parola quindi ha perso la sua presunta centralità nella traduzione audiovisiva in favore di una prospettiva che mette in luce l'importanza di una visione globale. Questa, a mio giudizio, è la direzione verso la quale stiamo andando, cioè una dimensione olistica, che è anche l'effetto principale che le riflessioni sulla disabilità hanno avuto e continueranno ad avere su una pratica della traduzione sempre più accessibile. La centralità del corpo, fisico e sociale, che deve essere visto come integrato in tutte le sue componenti, è ciò che

emerge principalmente negli studi sulla disabilità e nelle pratiche che essi promuovono. Trasporre questi principi nella comunicazione interlinguistica, cioè nella traduzione, significa non perdere mai di vista la totalità alla quale concorrono, ciascuno con la sua porzione di significato, il linguaggio verbale, insieme ai suoni e alle immagini. Sono tutte componenti diversamente uguali.

Bibliografia

Agorni, M. (2019) "(Dis)Abling Translation and Tourism Studies", *Altre Modernità* 21: 16-32.

----- (2018) "Cultural Representation Through Translation: an Insider-Outsider Perspective on Translation of Tourism Promotional Discourse", *Altre Modernità* 20: 253: 275.

Agovino, M., M. Casaccia, A. Garofalo e K. Marchesano (2017) "Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities", *Tourism Management Perspectives* 23: 58-76.

Albrecht, G.L, K. Seelman e M. Bury (a cura di) (2001) *Handbook of Disability Studies*, London: SAGE Publications.

Anacleto, R., L. Figueiredo e A. Almeida (2014) "Mobile application to provide personalized sightseeing tours", *Journal of Network and Computer Applications* 41: 56-64.

Annamma, S.A. (2018) *The Pedagogy of Pathologization. Dis/abled Girls of Color in the School-Prison Nexus*, New York: Routledge.

-----, D. Connor e B. Ferri (2013) "Dis/ability critical race studies (DisCrit): Theorizing at the intersections of race and dis/ability", *Race Ethnicity and Education* 16(1): 1–31.

Barnes, C., M. Oliver e L. Barton (a cura di) (2002) *Disability Studies Today*, Cambridge: Polity.

Barnes, C. e G. Mercer (2010) *Exploring disability: A sociological introduction*. 2nd ed., Cambridge: Polity.

Binkhorst, E. e T. Den Dekker (2009) "Agenda for co-creation tourism experience research" *Journal of Hospitality, Marketing & Management* 18(2-3): 311-327.

Cassuto, L. (1999) "Whose Field is it, Anyway? Disability Studies in the Academy" *The Chronicle of Higher Education*, 45(28): A60.

Charlton, J. I. (1998) *Nothing about us without us: Disability and Empowerment*, Berkeley: California U.P.

Daruwalla, P. e S. Darcy (2005) "Personal and societal attitudes to disability" *Annals of Tourism Research*, 32(3): 549-570.

Davis, L. J. (1995) *Enforcing Normalcy: Disability, Deafness & the Body*, London: Verso.

Di Giovanni, E. (2008) "Translations, transcreations and transrepresentations of India in the Italian Media", *Meta* 53(1): 26-43.

Díaz-Cintas, J. e S. Massidda (2019) "Technological Advances in Audiovisual Translation", in M. O'Hagan (a cura di) *The Routledge Handbook of Translation and Technology*, London and New York: Routledge, 255-270.

Díaz-Cintas, J., A. Matamala e J. Neves (2010) "Media for all. New Developments", in J. Díaz-Cintas, A. Matamala e J. Neves (a cura di) *New Insights into Audiovisual Translation and Media Accessibility*, Amsterdam: Rodopi, 11-22.

Dizionario Treccani online: <https://www.treccani.it/vocabolario/ricerca/norma>, ultima consultazione novembre 2020.

Fina, M. E. (2018) *Investigating Effective Audioguiding*, Roma: Carocci.

Fiorucci, A. e S. Pinnelli (2013) "Audio descrizione e disabilità visiva", *Italian Journal of Special Education for Inclusion* 1(1): 133-147.

Gambier, I., A. Caimi e C. Mariotti (2015) (a cura di) *Subtitles and Language Learning: Principles, Strategies and Practical Experiences*, Bern: Peter Lang.

Garland-Thomson, R. (1997) *Extraordinary Bodies*, New York: Columbia U.P.

Gazzetta Ufficiale, Legge 104/1992, Art. 3:
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg>, ultima consultazione novembre 2020.

Giusti, E. (2008) "Improving Visitor Access", in L. Tallon e K. Walker (a cura di) *Digital Technologies and the Museum Experience*, Lanham: Altamira Press, 97-198.

Gleeson, B. (1999) *Geographies of Disability*, Hove: Psychology Press.

Gottlieb, H. (1994) "Subtitling: People Translating People" in C. Dollerup e A. Lindegaard (a cura di) *Teaching Translation and Interpreting 2: Insights, aims and visions. Papers from the Second Language International Conference*, Amsterdam: John Benjamins, 261-274.

Greco, G.M. e A. Jankowska (2020) "Media Accessibility Within and Beyond Audiovisual Translation", in Ł. Bogucki e M. Deckert (a cura di) *The Palgrave Handbook of Audiovisual Translation and Media Accessibility*, Cham: Palgrave Macmillan, 57-81.

Gretzel, U., D. R. Fesenmaier, Y.J. Lee e I. Tussyadiah (2011) "Narrating Travel Experiences: The Role of New Media" in R. Sharpley e P.R. Stone (a cura di) *Tourist Experience: Contemporary Perspectives*, Londra: Routledge, 171-182.

Jiménez Hurtado, C. e S. Soler Gallego (2013) "Multimodality, Translation and Accessibility: a corpus-based study of audio description", *Perspectives* 21(4): 577- 594.

Kastenholz, E., C. Eusébio e E. Figueiredo (2015) "Contributions of tourism to social inclusion of persons with disabilities", *Disability and Society* 30(8):1259-1281.

Katan, D. (2018) "Translatere or Transcreare: In Theory and in Practice, and by Whom?", in C. Spinzi, A. Rizzo e M. L. Zummo (a cura di) *Translation or Transcreation? Discourses, Texts and Visual*, Newcastle Upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 15-38.

Matamala, A. e P. Orero (a cura di) (2016) *Researching Audio Description. New Approaches*, Londra: Palgrave Macmillan.

Medeghini, R. (2013) "Il Linguaggio come Problema", in R. Medeghini, S. D'Alessio, A. Marra, G. Vadalà e E. Valtellina (a cura di) *Disability Studies: emancipazione, inclusione sociale e scolastica, cittadinanza*, Trento: Erickson, 53-88.

----- (2015) (a cura di) *Norma e normalità nei Disability Studies. Riflessioni e analisi critica per ripensare la disabilità*, Trento: Erickson.

Migliarini, V., S. D'Alessio e F. Bocci F (2020) "SEN Policies and migrant children in Italian schools: micro-exclusions through discourses of equality", *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education* 41(6): 887-900.

Ministero del Lavoro e della Politiche Sociali: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx>, ultima consultazione novembre 2020.

Mitchell, D.T. e S.L. Snyder (2000) *Narrative Prosthesis. Disability and the Dependencies of Discourse*, Ann Arbor: Michigan U.P.

Murphy R. F. (1987) *The Body Silent*, New York and London: Norton.

Nussbaum, M.C. (2002) "Capabilities and social justice", *International Studies Review* 4(2): 123-135.

Oliver M. (1990) *The Politics of Disablement*, London: MacMillan.

Quayson, A. (2007) *Aesthetic Nervousness: Disability and the Crisis of Representation*, New York: Columbia U.P.

Ray, S.J. e J. Sibara (a cura di) (2017) *Disability Studies and the Environmental Humanities: Toward an Eco-Crip Theory*, Lincoln: Nebraska U.P.

Richards, G. (2011) "Creativity and tourism: the state of the art", *Annals of Tourism Research* 38(4): 1225-1253.

Salmose, N. e L. Elleström (a cura di) (2019) *Transmediations: Communication Across Media Borders*, London and New York: Routledge.

Sen, A.K. (1993) "Capability and Well-Being" in M. C. Nussbaum e A.K. Sen (a cura di) *The Quality of Life*, Oxford: Clarendon Press, 30-53.

Small, J., S. Darcy e T. Packer (2012) "The embodied tourist experience of people with vision impairment. Management implications beyond the visual gaze", *Tourist Management* 33(4): 941-950.

Stiker, H.J. (1999) *A History of Disability*, Ann Arbor: University of Michigan Press.

Taylor, C. (2020) "Multimodality and Intersemiotic Translation", in L. Bogucki e M. Deckert (a cura di) *The Palgrave Handbook of Audiovisual Translation and Media Accessibility*, Cham: Palgrave Macmillan, 83-99.

UNWTO, 2013: <https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2013-09-10/unwto-approves-accessible-tourism-recommendations>, ultima consultazione novembre 2020.

Valtellina, E. (2013) "Storie dei Disability Studies", in R. Medeghini, S. D'Alessio, A. Marra, G. Vadalà e E. Valtellina (a cura di) *Disability Studies: emancipazione, inclusione sociale e scolastica, cittadinanza*, Trento: Erickson, 23-52.

VEASYT: <https://www.veasyt.com>, ultima consultazione novembre 2020.

Weiler, B. e R. Black (2015) *Tour Guiding Research*, Bristol: Channel View Publications.

Zajadacz, A. (2014) "Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community", *Current Issues in Tourism* 17(5): 434-454.