

- *«Istruzioni ai viaggiatori: i biglietti possono essere acquistati presso le stazioni con anticipo di due mesi rispetto alla partenza. Devono essere convalidati...»*
 - *«Compostati!»*
- *«Ecco, il linguaggio ufficiale FS intende “compostati”. Dev’essere un modo di bollire il biglietto sotto vuoto nello zucchero così dura nel tempo di più.»*
 - «Ognuno ha i suoi linguaggi...»*
 - *«...Compostati... Compostati nell’apposita obliteratrice, macchina che garantisce l’oblio: “Capotreno, ho dimenticato di timbrare!”»*

(Marco Paolini, *Notte d’agosto del ’74*)

impaginazione
Verena Papagno

© Copyright 2017 EUT

EUT Edizioni Università di Trieste
via Weiss 21, 34128 Trieste
eut@units.it
<http://eut.units.it>
<https://www.facebook.com/EUTEdizioniUniversitaTrieste>

Proprietà letteraria riservata.
I diritti di traduzione, memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento totale e parziale
di questa pubblicazione, con qualsiasi mezzo
(compresi i microfilm, le fotocopie e altro)
sono riservati per tutti i paesi.

ISBN 978-88-8303-815-0 (print)
ISBN 978-88-8303-816-7 (online)

Floriana C. Sciumbata
**Sono solo coincidenze?
Proposte a Trenitalia
per farsi capire (meglio)
dai viaggiatori**

sommario

| | | | |
|-----------|--|-----------|---|
| 9 | Presentazione di Stefano Ondelli | 27 | 1.6 Perché non si semplifica? |
| 13 | Che cos'è questo libro? | 27 | 1.7 Le principali iniziative di semplificazione in Europa e in Italia |
| 14 | Com'è fatto questo libro? | 30 | 1.8 Gli strumenti di analisi del testo |
| 17 | 1. Il linguaggio burocratico e la semplificazione | 33 | 2. I testi |
| 17 | 1.1 Il burocrate: cos'è e come si semplifica | 34 | 2.1 Testo 1 – Il divieto |
| 18 | 1.2 La costruzione delle frasi | 38 | 2.2 Testo 2 – Le istruzioni di sicurezza |
| 21 | 1.3 La scelta delle parole | 45 | 2.3 Testo 3 – Le FAQ del sito |
| 25 | 1.4 L'organizzazione delle informazioni | 54 | 2.4 Testo 4 – Il modulo |
| 25 | 1.5 Perché semplificare? | 75 | 3. Consigli pratici per migliorare la leggibilità |
| | | 83 | Bibliografia e sitografia |

Presentazione

Nel primo numero del 2016 della rivista *Nuovi Argomenti*, curato da Giuseppe Antonelli e dedicato alla situazione attuale dell'italiano, Tullio De Mauro (sulla scia della sua *Storia Linguistica dell'Italia repubblicana*) traccia una sorta di autobiografia riassuntiva dei chiaroscuri che hanno caratterizzato l'evoluzione linguistica della Penisola negli ultimi 50 anni. Se da una parte, infatti, i dati statistici confermano l'avvenuta italianizzazione di una popolazione originariamente perlopiù dialettofona, le ricerche internazionali condotte nei primi tre lustri del XXI secolo evidenziano i bassi livelli di competenza linguistica degli Italiani. La consapevolezza di questa grave lacuna ha naturalmente avuto effetti importanti sulla riformulazione dei programmi scolastici e degli approcci alla didattica, ma ha anche investito altri settori che, per loro stessa natura, sono chiamati a confrontarsi con la comunicazione di massa. Gli esempi non mancano: tra i mass media, la TV ha abbandonato, anche a livello linguistico, qualsiasi pretesa formativa nei confronti degli spettatori, limitandosi a confermarne gusti e preferenze, mentre la prosa giornalistica viene ormai considerata il caso più rappresentativo del cosiddetto "italiano dell'uso medio"; anche la retorica politica, nel passaggio alla Seconda Repubblica, avrebbe abbandonato il "paradigma della superiorità" a favore di quello del "rispecchiamen-

to”, per cui i politici adottano i comportamenti linguistici dell’eletto-
re medio per dimostrare comunanza di principi e interessi.

Seppure in ritardo rispetto ai paesi nordeuropei, anche l’amministrazione pubblica ha dimostrato un certo impegno nell’adattare le proprie forme di comunicazione alle esigenze dei cittadini, promuovendo una serie di iniziative nel segno del *plain language*. Tale impegno, da oltre vent’anni a questa parte, si è tradotto in pubblicazioni di carattere pratico (per es. guide redazionali e manuali di scrittura, da quelli promossi dal Dipartimento della funzione pubblica agli ultimi tentativi dell’Accademia della Crusca) come di taglio più accademico (menziono qui solo gli studi di Matteo Viale) e in svariate iniziative di formazione in seno ad amministrazioni pubbliche di vario genere, che in alcuni casi si dimostrano consapevoli dell’importanza di una comunicazione efficace almeno quanto il settore privato. A questo proposito, più di recente si può registrare un rinnovato interesse nei settori legislativo e giudiziario, tradizionalmente più refrattari a considerare le esigenze di comprensione del cittadino non esperto. L’inutile complicazione di certi testi, però, viene denunciata dai reiterati inviti a una migliore strutturazione e maggior concisione anche da parte dei rappresentanti di magistrati e avvocati, mentre i risvolti più propriamente etici sono stati illustrati da interventi analoghi a quelli tenuti in varie vesti da Gianrico Carofiglio.

Quelli visti sopra possano essere annoverati tra i fatti che dimostrano la consapevolezza del passaggio, prontamente registrato da Giuseppe Antonelli, dalla società dell’immagine alla società della comunicazione (di massa). Si potrebbe però dire che a questo passaggio, compiutosi sul finire del secolo scorso, non è corrisposta la piena accettazione di nuovi modelli di prestigio da parte dei parlanti e, soprattutto, degli scriventi italiani. Almeno per quanto riguarda la comunicazione istituzionale, mi pare si possa affermare che ci troviamo ancora in una fase di transizione tra i tradizionali modelli di ufficialità e (supposta) eleganza propri della scrittura burocratica e il prototipo prestigioso che trova nella comunicazione aziendale di stampo angloamericano il proprio riferimento.

Le comunicazioni al pubblico di un’azienda come Trenitalia promettono di essere un ottimo terreno di indagine di una scrittura paradossalmente sospesa tra le pastoie del conservatorismo linguistico burocratico e le fughe in avanti verso lo slogan anglicizzante. Il cliente e interlocutore è l’italiano medio (su un treno può salire

chiunque in qualsiasi parte del Paese, a qualsiasi età, con qualsiasi titolo di studio e competenza nella lettura) che probabilmente percepisce Trenitalia come posizionata a cavallo tra il servizio pubblico (forse anche per la mancanza di vere alternative) e l'azienda privata. Questa percezione si fa probabilmente più acuta non solo in caso di disservizi, come scioperi e ritardi, ma anche di fronte a certi avvisi affissi nelle stazioni e sui treni, o quando ci si trova a leggere regolamenti e a compilare moduli per avere un rimborso. A partire dal famosissimo (e probabilmente apocrifo) “ai signori viaggiatori è fatto obbligo di obliterare il titolo di viaggio”, la scarsa efficacia comunicativa dei testi di Trenitalia è stata vivacemente sottolineata più volte anche da articoli comparsi sui quotidiani (indimenticato il “guasto deviatorio” riportato dal *Corriere della Sera* del 18 agosto 2011), in godibili resoconti come quello di Tim Parks uscito nel maggio 2014 (*Italian Ways, on and off the rails from Milan to Palermo*) e su *blog* di specialisti della comunicazione come Michele Cortelazzo.

Sulla scorta di queste premesse, lo studio di Floriana Sciumbata non intende essere né un approfondimento degli aspetti teorici né un corso completo di semplificazione della comunicazione al pubblico: lo scopo è piuttosto quello di fornire semplici esempi di testi che molti lettori possono avere incontrato anche di recente nelle stazioni ferroviarie e sui treni in tutta Italia, proprio per dimostrare quanto alcune strategie che ognuno di noi adotta inconsapevolmente quando scrive testi di carattere in qualche modo ufficiale possano avere un impatto negativo sull'efficacia della comunicazione.

A beneficio del lettore viene proposta una breve illustrazione delle caratteristiche dell'italiano delle comunicazioni al pubblico, seguita da un resoconto dei vantaggi e limiti dei principali strumenti di analisi automatica sviluppati per stabilire più o meno oggettivamente se un testo è facile o difficile, quali l'incidenza del Vocabolario di Base e l'indice di leggibilità GULPEASE. Queste nozioni di base sono utili per soffermarsi a valutare una selezione di testi, rappresentativi delle principali tipologie che il cliente (qualsiasi cliente) di Trenitalia può trovarsi a leggere: avvisi ai viaggiatori a bordo treno (anche in situazioni di emergenza), FAQ (*Frequently Asked Questions*), moduli di indennizzo, richieste di rimborso. Per ogni testo viene fornita una descrizione degli eventuali difetti della versione originale secondo diversi punti di vista: scelte delle parole, strutture sintattiche, selezione e disposizione delle infor-

mazioni, evidenziazioni grafiche; seguono quindi una proposta di riscrittura più rispondente ai dettami della comunicazione efficace e una serie di dati relativi a vocabolario di base e leggibilità, che mettono a confronto le due versioni del testo.

Come già accennato, l'intento non è tanto quello di procedere ad analisi dettagliate per mettere alla prova i presupposti teorici della scrittura professionale, così come sono stati elaborati dagli esperti, né di proporre un vero e proprio corso di scrittura semplificata: piuttosto, questa snella raccolta, senza alcun intento censorio specifico, sfrutta la familiarità con i testi di Trenitalia e offre, con parole che non possono essere altro che semplici, una ricognizione dei difetti della comunicazione al pubblico di tipo tradizionale per sensibilizzare i lettori all'importanza del *plain language*. È proprio il sorriso di commiserazione o il sospiro di esasperazione causati in noi dalla lettura di certi testi, giudicati ridicoli nella loro astrusità, che può farci riflettere sulle difficoltà di un'abilità – quella della scrittura – che troppo spesso viene data per scontata e sull'importanza dell'impegno – anche in senso civile – necessario per mettere i nostri lettori (tutti i nostri lettori) in condizione di comprendere i testi che scriviamo.

Stefano Ondelli

Che cos'è questo libro?

Questo libro è una breve raccolta di suggerimenti e di esempi che riguardano la scrittura burocratica e la sua semplificazione. Comunicati, avvisi al pubblico e moduli dovrebbero essere sempre scritti in modo efficace perché si rivolgono a migliaia di persone. Ciononostante, spesso sembra che le scelte comunicative cerchino proprio di mantenere le distanze dal pubblico a cui si rivolgono e che si concentrino sulle scelte formali – peraltro discutibili – più che sulla sostanza. Le comunicazioni che presento non sono di un ente pubblico come un Comune o un Tribunale, ma di un'azienda come Trenitalia. La raccolta dimostra che il burocratese non è un fenomeno confinato tra le mura della pubblica amministrazione, ma è così esteso e radicato da raggiungere anche un'impresa ormai sempre più privatizzata i cui clienti si aspetterebbero una comunicazione più immediata ed efficace. Tuttavia, non è così e la modernizzazione linguistica non viaggia certo ad alta velocità. Infatti, per Trenitalia un semplice treno diventa *materiale rotabile*, gli altoparlanti delle stazioni annunciano la presenza di *velocipedi* sui binari e vengono affissi avvisi che avvertono che “la clientela in partenza da stazione impresenziata o disabilitata, per non pagare le soprattasse previste dalle Condizioni e tariffe viaggiatori dovrà preavvisare il personale di controlleria, all'atto della salita, nelle località in cui non sia possibile acquistare il titolo di viaggio”.

Questo lavoro non vuole puntare il dito contro Trenitalia, che certamente non rappresenta un'eccezione nell'ambito della comunicazione con il pubblico. Invece, il libro evidenzia alcuni elementi che ostacolano la comunicazione, che spesso percepiamo ancora come “naturalisti” e che usiamo automaticamente in certi contesti. Ho lavorato su esempi reali che possiamo trovare sui treni, in qualunque stazione o sul sito di Trenitalia e li ho analizzati e riscritti secondo i principi di una comunicazione efficace. La lingua che ho usato nella parte teorica e nelle analisi applica gli stessi principi che promuovo, perché l'idea è quella di creare una guida pensata per tutti. Alla base del lavoro c'è infatti una riflessione sull'uso di una lingua al servizio di tutti i cittadini, oltre alla speranza di dare un contributo minimo per avviare un processo di rinnovamento.

Com'è fatto questo libro?

Le analisi che presento sono introdotte da una breve riflessione teorica sul linguaggio burocratico e sulla semplificazione: che cosa sono? Come si semplifica? Perché sarebbe bene farlo e invece non si fa? Che cosa è stato fatto finora? Quali strumenti possiamo usare?

Il vero e proprio nucleo del libro è formato dai quattro testi che ho usato come esempi: il primo è un breve divieto, il secondo è un elenco di istruzioni di sicurezza, il terzo è una sezione delle FAQ, le *Frequently Asked Questions*, cioè un testo che risponde alle domande più frequenti degli utenti del sito di Trenitalia, il quarto è un modulo per richiedere un rimborso. I testi sono in ordine di difficoltà crescente: il primo è molto breve e si rivolge a tutti, il secondo è più lungo e contiene istruzioni di sicurezza che devono essere immediate e facilmente comprensibili per chiunque, il terzo si rivolge all'ampio e frettoloso pubblico di internet, il quarto parla a un solo utente alla volta e contiene informazioni varie, anche complesse. Ho scelto quattro testi di tipo diverso per dimostrare che il burocratese è usato in ambiti differenti, per proporre esempi che contenessero il numero maggiore di fenomeni possibile e per fornire strategie per semplificare diverse da adattare a ogni testo.

Ho lavorato sui quattro testi allo stesso modo: innanzitutto, ne ho valutato la leggibilità con gli strumenti disponibili, cioè l'indice GULPEASE e il Vocabolario di Base, di cui parlo nella prima parte del libro, quindi ho analizzato i testi per evidenziare i fenomeni che li rendono poco efficaci dal punto di vista dell'organizzazione delle informazioni, della struttura delle frasi, della scelta delle parole e della grafica.

Dopo aver individuato gli elementi di difficoltà, ho riscritto i testi perché siano più efficaci. Per la semplificazione ho comunque cercato di restare il più possibile fedele al testo originale, anche se, in alcuni casi, sarebbe stato più semplice riscriverlo per intero. La semplificazione non ha riguardato solo elementi linguistici: per alcuni testi, infatti, ho dovuto inserire nuove informazioni che ho trovato nei regolamenti di Trenitalia.

Dopo aver semplificato i testi, li ho paragonati con la versione originale: ho confrontato la leggibilità delle due versioni in una tabella e ho scritto un commento per mostrare quali sono le modifiche principali. Ogni testo è stato analizzato in modo che possa essere letto singolarmente e usato come riferimento: è per questo

che alcune spiegazioni sono ripetute più volte. Inoltre, segnalo che ogni semplificazione deve essere considerata solo una proposta e non la versione migliore in assoluto, sia perché ogni testo è potenzialmente migliorabile sia perché si possono fare scelte diverse da quelle che ho proposto qui, ma altrettanto efficaci.

Alla fine del libro, ho creato una brevissima guida pratica che contiene consigli pronti per l'uso, sempre accompagnati da esempi presi da diverse comunicazioni al pubblico di Trenitalia. Il prontuario può essere consultato quando serve per tenere a mente i principi fondamentali di una scrittura semplice ma chiara.

L'ultima sezione contiene una bibliografia ragionata con le pubblicazioni che ho usato come fonte per scrivere questo libro e che ho suddiviso per argomento per facilitarne la consultazione.

1. Il linguaggio burocratico e la semplificazione

1.1 Il burocratese: cos'è e come si semplifica

Quando pensiamo al linguaggio burocratico, ci vengono in mente uno stile pomposo e una lingua oscura e inutilmente complicata: abbiamo visto e rivisto il burocratese in lettere, moduli, comunicazioni e avvisi al pubblico e spesso ci è apparso come difficile e lontano dalla lingua che parliamo tutti i giorni. Al burocratese associamo termini che normalmente non utilizzeremmo, formule antiquate e giri di parole troppo lunghi. Per fare qualche esempio, il verbo *andare* diventa *recarsi*, *pagare* è *effettuare un pagamento*, *quindi* diventa *pertanto*. Però, se nella vita reale dicessimo “Avverto un certo appetito, pertanto sarà d'uopo che mi rechi ad approntare il desinare del mezzodi” per annunciare che abbiamo fame e che andiamo a preparare il pranzo, non solo non verremmo capiti, ma probabilmente attireremmo anche gli sguardi preoccupati dei nostri cari. La lingua così lontana da quella comune che viene usata in ambito burocratico è stata definita da Italo Calvino ‘antilingua’, cioè “l'italiano di chi non sa dire “ho fatto” ma deve dire “ho effettuato””. Secondo Calvino, “la motivazione psicologica dell'antilingua è la mancanza d'un vero rapporto con la vita, ossia in fondo l'odio per se stessi. La lingua invece vive solo d'un

rapporto con la vita che diventa comunicazione, d'una pienezza esistenziale che diventa espressione". Perciò, ogni volta che usiamo l'antilingua, la lingua viene uccisa.

Ma quali sono le caratteristiche con cui il burocratese uccide la lingua? Analizziamo alcuni dei difetti che troviamo più di frequente, anche in combinazione, con esempi presi da vari testi di Trenitalia. Vediamo insieme anche le soluzioni che possiamo adottare per migliorare la leggibilità e per comunicare in modo più efficace.

Le indicazioni sono linee guida generiche e non sono regole inviolabili: ricordiamoci sempre che ogni parola e ogni struttura devono essere scelte in base al contesto per il quale stiamo scrivendo.

1.2 La costruzione delle frasi

Le frasi del burocratese sono lunghe e complesse perché ci sono molte subordinate, spesso implicite, oltre a incisi, frasi tra parentesi e frasi relative che interrompono il flusso della lettura. Tutti questi elementi si possono incastrare l'uno nell'altro in sequenze lunghissime che concentrano troppe informazioni, come succede in questa frase di ben 55 parole:

È consentito, per singolo viaggiatore, il trasporto di un cane di taglia superiore, tenuto al guinzaglio e munito di museruola acquistando contestualmente al biglietto dell'accompagnatore (di qualsiasi tipologia), un biglietto di seconda classe al prezzo previsto per il treno utilizzato ridotto del 50% presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio abilitata (escluse le agenzie web).

Se proviamo a leggerla ad alta voce probabilmente resteremo senza fiato, ed è molto facile perdere il filo del discorso perché ci sono sempre nuovi elementi che si intromettono.

- ✓ Una frase facile da leggere è formata al massimo da 20-25 parole che comprendono un soggetto chiaro, un verbo e qualche complemento. Se non possiamo scrivere frasi così brevi, scegliamo sempre frasi coordinate e indipendenti ed evitiamo di accumulare troppe subordinate l'una dopo l'altra.

to all'indicativo. Per evitarli, possiamo usare alcuni accorgimenti. Per esempio, nella frase qui sotto basta sostituire *qualora* con *se* per poter usare l'indicativo ("se il viaggiatore vuole viaggiare..."):

Qualora il viaggiatore voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto con pagamento dell'intero prezzo.

- ✓ Preferiamo modi e tempi verbali semplici, quelli più diffusi nell'uso comune: quindi meglio l'indicativo, possibilmente presente, passato prossimo e futuro semplice.

Un difetto tipico della lingua amministrativa è che tende a scrivere prima le informazioni secondarie (motivazioni, cause, luoghi...), e poi a dare l'informazione principale, come succede in questo esempio in cui Trenitalia ci comunica che gli orari di alcuni treni sono stati cambiati:

Nella notte 27/28 giugno 2015, come previsto in Orario Ufficiale ed indicato nei Quadri Orario Arrivo/Partenza in stazione, per lavori di potenziamento infrastrutturale sulla linea Venezia - Trieste, i seguenti treni subiranno variazioni [...]

- ✓ Organizziamo la frase così da dare subito l'informazione principale, poi i dati secondari. In questo modo il lettore sa subito di cosa stiamo parlando e poi può completare l'informazione con tutti i dettagli.

Le frasi implicite sono usate troppo spesso: sono strutture che contengono gerundi e participi, due modi verbali che non ci dicono in modo chiaro chi è il soggetto e ci costringono a ricostruire mentalmente gli elementi della frase. Succede in questo esempio, in cui il soggetto è sempre Trenitalia, ed è molto lontano dal secondo verbo al gerundio:

Trenitalia offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, **proponendo** al mercato sia servizi di media e lunga percorrenza sia di tipo regionale e metropolitano, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera **soddisfacendo** al meglio la domanda del cliente.

Come possiamo vedere, usare il gerundio permette di creare frasi molto lunghe (questa è di 66 parole).

- ✓ Scegliamo sempre forme esplicite dei verbi per evitare dubbi e ambiguità, oltre che per obbligarci a scrivere frasi più brevi.

Anche le frasi impersonali nascondono elementi come il soggetto. Inoltre, spersonalizzano il testo e lo allontanano dal lettore. Ecco due esempi che non ci dicono né chi può trasportare la bicicletta sul treno né chi sta richiedendo di ritirare i soldi:

È possibile trasportare gratuitamente a bordo treno nazionali la propria bicicletta.

Si chiede di effettuare la riscossione presso la biglietteria di...

- ✓ Strutturiamo la frase per avere sempre un soggetto esplicito e concreto.

Le frasi passive provocano gli stessi problemi delle due strutture che abbiamo appena visto e sono molto meno dirette di una frase attiva, come possiamo vedere in questi esempi, in cui non sappiamo chi è a compiere l'azione:

Ai trasgressori **sarà applicata** la sanzione di Euro 7,00 prevista dall'art. 28 del DPR 753/80.

Per il biglietto elettronico regionale è richiesta la validazione del biglietto a bordo del treno su cui si è viaggiato.

- ✓ Usiamo le forme attive, che sono più dirette e chiariscono il ruolo di ogni elemento della frase.

La nominalizzazione è uno dei fenomeni più frequenti e consiste nel sostituire un verbo con un nome. Così, le frasi diventano molto più astratte e dense di significato e siamo costretti a tradurre mentalmente ogni nome in azione. Inoltre, in alcuni casi, il burocratese genera catene infinite di nomi che diventano difficili da decifrare. Possiamo vedere diversi esempi di nominalizzazione in questa frase, in cui tutte le parole in grassetto potrebbero essere sostituite da verbi: *conferma* per *confermare*, *integrazione* per *integrare*, *aggiornamento* per *aggiornare* e così via.

[...] ivi compreso il diritto di ottenere: la **conferma** dell'esistenza di dati personali che La riguardano e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne **l'integrazione** o **l'aggiornamento** oppure la **rettificazione**; di chiedere la **cancellazione**, la **trasformazione** in forma anonima o il **blocco** dei dati trattati in violazione di legge; nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro **trattamento**.

- ✓ Preferiamo un verbo, possibilmente comune, a un nome. Così otteniamo un testo più concreto e più leggibile.

Il burocratese tende a usare forme negative al posto di quelle affermative, cioè dice “non è permesso” invece di “è vietato”, quindi costringe chi legge a trasformare l'informazione.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di **viaggio non è ammesso** il rilascio di un duplicato.

- ✓ È vietato dire “non è permesso”: siamo chiari e diretti e scegliamo sempre frasi affermative.

L'ordine delle parole è spesso invertito rispetto a quello normale, come il “vigenti leggi” di questa frase, che suona innaturale rispetto a “leggi vigenti”:

I viaggiatori dovranno rispondere della inosservanza degli avvisi di cui sopra a norma delle vigenti leggi

- ✓ Evitiamo le strutture che non useremmo nella lingua che parliamo tutti i giorni, anche se ci sembra che “diano un tono” a quello che stiamo scrivendo.

1.3 La scelta delle parole

Il linguaggio burocratico usa parole poco diffuse invece di parole comuni, per esempio:

Il viaggiatore che utilizza abusivamente il sistema di vendita di titoli di viaggio elettronici può essere escluso da ogni ulteriore **utilizzazione** [=uso] di questo sistema.

Non [...] salire o **discendere** [=scendere] dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori.

Non servirsi delle **ritirate** [=bagni] durante le fermate nelle stazioni.

- ✓ La prima regola è usare parole che useremmo normalmente: è meglio usarne una semplice piuttosto che costringere il lettore a consultare il dizionario o a ignorare parte del messaggio perché non lo capisce. Per trovare le parole adatte, possiamo utilizzare il Vocabolario di Base di cui parleremo più avanti.

Compaiono termini tecnici che provengono sia dalla lingua giuridica sia da altri ambiti. Nel caso di Trenitalia, per esempio, troviamo parole prese dal lessico delle ferrovie, della sicurezza, della tecnologia e così via, come vediamo nei due esempi:

Ai trasgressori sarà applicata la sanzione di Euro 7,00 prevista dall'art. 28 del DPR 753/80, previa facoltà di pagamento in misura ridotta in caso di esercizio del diritto di **oblazione**.

[...] nel rispetto della capacità di trasporto massimo per cui è omologato il **materiale rotabile**, la composizione dei treni potrà prevedere un tempo massimo del percorso in piedi della clientela [...]

- ✓ Evitiamo i termini tecnici, se non servono a quello che vogliamo dire. Se sono inevitabili, invece, spieghiamo cosa vogliono dire.

Capita che la stessa cosa sia definita usando sinonimi diversi per evitare ripetizioni, ma così si può creare ambiguità. Per esempio, un avviso di Trenitalia chiama i controllori in tre modi diversi:

Gli addetti di Trenitalia che svolgono servizio di controlloria sono Pubblici Ufficiali. Ai sensi della normativa vigente, **il personale ferroviario** nell'esercizio delle funzioni amministrative di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica Pubblico Ufficiale [...] **Il personale di bordo di Trenitalia** è sempre a disposizione dei viaggiatori in caso di necessità.

- ✓ Usiamo sempre la stessa parola per definire la stessa cosa: un testo ripetitivo è meglio di un testo vario ma ambiguo e poco chiaro

Chi si occupa di scrivere gli avvisi sceglie parole astratte al posto di quelle concrete, come *modalità* per *modo*, *clientela* per *clienti* o *personale di controlleria* per *controllori*:

[...] Trenitalia ha destinato 3 miliardi di euro per ammodernare la flotta e per rinnovare le tecnologie al servizio della **clientela** del trasporto regionale.

- ✓ I nomi concreti aiutano a visualizzare il concetto che stiamo trasmettendo: preferiamoli a quelli astratti e collettivi.

Le parole straniere ormai compaiono sempre più di frequente, anche se hanno un corrispondente italiano e non sono ancora usate normalmente. Nell'esempio qui sotto abbiamo due parole inglesi, una ormai entrata nell'italiano comune, *on line*, l'altra, *paperless*, ancora poco usata. Possiamo mantenere la prima, ma dovremmo scegliere un corrispondente italiano per la seconda, come *biglietto elettronico*:

Importanti innovazioni anche nell'ambito della tecnologia applicata alla vendita dei biglietti, con [...] la possibilità di acquistare il biglietto **paperless** on line.

- ✓ Usiamo il più possibile l'italiano per essere certi di essere capiti, anche se l'inglese è diventato la lingua di prestigio ed è sempre più usato.

Anche le parole latine e greche sono usate nel burocratese, ma queste non sono facili da capire. Succede nell'esempio qui sotto, dove compare la parola latina *ex*, che vuol dire *secondo* o *come previsto da*:

Si chiede, inoltre, di prendere visione dell'informativa privacy **ex** art.13 D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

- ✓ Evitiamo le parole del latino e del greco che sono rimaste del linguaggio burocratico. I corrispondenti in italiano restano sempre la soluzione migliore.

Compaiono espressioni dotte (*all'uopo, evincere...*), arcaismi lessicali, cioè parole “vecchie” che ormai non useremo più (*allorché, altresì, ivi, laddove, onde, ove, quantunque, testé...*); e strutture fisse che non si usano normalmente nella lingua quotidiana (*porre in essere, a tal fine, in via subordinata, portare a conoscenza, appor-tare modifiche, previa autorizzazione...*):

I viaggiatori devono osservare tutte le norme relative **all'esercizio ed all'uso** delle ferrovie.

A tal fine, Le viene chiesto di esprimere un esplicito consenso in occasione della presentazione della richiesta di rimborso/indennizzo.

Percentuale sul totale dei treni segnalati **ove** il materiale rotabile sia predisposto.

- ✓ Evitiamo formule troppo lunghe e stereotipate: spesso le associamo proprio al linguaggio burocratico, ma chiediamoci se aiutano a trasmettere il messaggio o se sono solo degli abbellimenti inutili.

Abbreviazioni e sigle sono piuttosto frequenti, ma non è detto che siano familiari ai lettori. Per esempio, i testi di Trenitalia usano spesso sigle per indicare i tipi di treno, oltre alle altre sigle e abbreviazioni tipiche del burocrate (*c.m. per corrente mese; p.v. per prossimo venturo, eccetera*):

Il cambio classe o cambio servizio per abbonati, validi per accedere ai treni **FB, IC o ICN**, sono validi per il giorno e la direzione riportati sugli stessi [...]

A partire dal 25 ottobre **p.v.** il titolare di abbonamento mensile e abbonamento con applicazione sovraregionale dovrà presentare apposita domanda (allegato n.1) presso una delle Biglietterie nella Regione Liguria.

- ✓ “Sciogliamo” tutte le sigle e le abbreviazioni e scriviamole per intero per aiutare i lettori a capirle.

1.4 L'organizzazione delle informazioni

Per produrre un testo semplice, la *Guida alla scrittura istituzionale* di Cortelazzo, Pellegrino suggerisce tre principi fondamentali:

- mettersi nei panni del destinatario;
- evitare di usare vecchi modelli;
- se non si può raggiungere del tutto l'obiettivo di scrivere testi chiari, efficaci ed eleganti, scegliere di essere chiari ed efficaci piuttosto che eleganti.

Già ricordare i tre principi ci permette di evitare i difetti principali della scrittura burocratica e mette al centro il lettore, non chi scrive. Il risultato è una lingua che presenta meno ostacoli, più lineare e più comprensibile, modellata su chi deve leggere.

Per quanto riguarda la struttura logica dei testi, non è facile dare indicazioni pratiche precise come quelle che abbiamo dato per la struttura delle frasi e la scelta delle parole. Teniamo però a mente che è proprio l'organizzazione l'aspetto principale per comprendere un testo, come vedremo più avanti quando spiegheremo il concetto di comprensibilità.

Un buon suggerimento è quello di raccogliere le informazioni prima di iniziare a scriverle, scartare quelle che non servono al lettore e pianificare attentamente il testo prima di iniziare la fase di scrittura vera e propria. Cerchiamo sempre di:

- dare per prime e mettere in risalto le informazioni più importanti;
- spiegare sempre chi fa (o deve fare, nel caso delle istruzioni) cosa a chi.

1.5 Perché semplificare?

Semplificare non è un processo obbligatorio per legge, è difficile e richiede tempo e risorse sia per modificare i testi esistenti sia per formare chi si occupa di scrivere gli avvisi per il pubblico. Quindi perché semplificare? Ci sono dei benefici?

La risposta è sì, e i benefici riguardano sia aspetti morali sia aspetti pratici. In primo luogo, la Costituzione garantisce il diritto all'informazione nell'articolo 21, che dovrebbe rendere necessario l'uso di un linguaggio efficace e comprensibile per tutti. Come dice De Mauro, "chi è al servizio di un pubblico ha il dovere costituziona-

le di farsi capire”. Quindi chi scrive le comunicazioni dovrebbe sempre tenere a mente questo principio e puntare a comunicare con un pubblico che non conosce e che potrebbe avere livelli di istruzione molto variegati. Questa considerazione è fondamentale soprattutto in un Paese come l’Italia, dove il 28% della popolazione – cioè più di un adulto su quattro – riesce a leggere e capire solo singole parole o frasi semplici, come rilevano i dati dello studio OCSE-PIAAC che sono stati pubblicati nell’aprile 2016. Altri dati ci dicono che il 47% della popolazione è funzionalmente analfabeta, cioè non riesce a usare le competenze di lettura, scrittura e calcolo per muoversi in modo autonomo in situazioni di vita quotidiana. Ancora secondo uno studio OCSE-PIAAC del 2014, l’Italia si classifica ultima tra i Paesi OCSE per competenze alfabetiche e “il 70% della popolazione italiana si colloca al di sotto del Livello 3, il livello di competenze [alfabetiche e matematiche] considerate necessarie per interagire in modo efficace nella società del XXI secolo”. Non riuscire a capire testi complessi rappresenta una difficoltà enorme nella vita di tutti i giorni, sia perché limita la capacità di trovare lavoro sia perché impedisce di capire moduli, documenti e istruzioni degli enti pubblici.

I testi che vedremo nel libro contengono validi esempi di ciò che rende la scrittura poco efficace: infatti, sono spesso contorti, poco organizzati e scritti con parole non comuni. Eppure tutti questi testi si rivolgono a un pubblico generico. Chi li legge potrebbe trovarli poco chiari, quindi chiedere un rimborso, ascoltare un annuncio sul treno o trovarsi in una situazione d’emergenza – in cui capire subito è di vitale importanza – richiederebbe uno sforzo che potrebbe essere evitato. Alcuni testi hanno passaggi così intricati da causare problemi anche a chi ha un livello d’istruzione medio-alto, ma la maggior parte degli italiani ha conseguito solo la licenza media, come rileva l’ISTAT.

In secondo luogo, semplificare è anche un vantaggio dal punto di vista economico e organizzativo per l’amministrazione o per l’azienda. Infatti, un testo ben scritto permette di raggiungere il maggior numero di destinatari, oltre ad evitare di dover ripetere più volte le stesse informazioni. Ad esempio, se un utente legge un avviso ben scritto non dovrà fermarsi allo sportello a chiedere altre informazioni. Allo stesso modo, un modulo strutturato con attenzione può essere compilato dal pubblico in modo indipendente, senza chiedere chiarimenti agli addetti e senza commettere errori. In questo modo l’amministrazione può sbrigare le pratiche in modo più veloce, quindi può risparmiare risorse, carta, tempo e denaro.

1.6 Perché non si semplifica?

Se semplificare è così importante e rappresenta un beneficio sia per l'utente sia per enti e aziende, allora perché non si semplifica? Abbiamo già visto che il processo di semplificazione costa tempo e denaro e non è un'operazione sempre facile da mettere in pratica, ma non sono gli unici problemi. Infatti, chi scrive gli avvisi di solito non è un esperto di scrittura e non conosce i metodi per ottenere un testo efficace, quindi, per inerzia, usa modelli che sono già difettosi. In molti casi la pubblica amministrazione modifica testi che esistono già: si tratta di testi anche molto vecchi, tramandati per generazioni da un impiegato all'altro, in cui ci si limita a cambiare le date e altri dettagli. In altre occasioni, invece, gli impiegati riciclano documenti interni come fax, mail, circolari, oppure leggi e decreti. Le parole e i concetti che contengono sono familiari all'impiegato che scrive l'avviso, mentre un cittadino che non conosce quell'ambito potrebbe fare fatica a capire.

Gli stessi impiegati delle pubbliche amministrazioni dicono che la lingua usata negli enti pubblici è spesso indecifrabile. Infatti, alcuni studi condotti nel 2003-2004 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica rilevano che il 57,7% dei dipendenti pubblici, quindi più della metà, considera ancora incomprensibile il linguaggio amministrativo, e in alcune categorie la percentuale raggiunge il 71%. Nonostante ciò, si assiste a una vera e propria "resistenza" all'uso di una lingua chiara e più vicina a quella che è familiare per noi. Infatti, la lingua di tutti i giorni è considerata meno efficace di quella burocratica perché l'abitudine ce la fa sembrare inadatta a un uso formale, quindi si tende a ricorrere ancora ai tratti tipici del burocratese. Questo è talmente radicato da essere usato anche in contesti che non sono direttamente legati alla burocrazia e alla pubblica amministrazione, come vedremo per il caso di Trenitalia.

1.7 Le principali iniziative di semplificazione in Europa e in Italia

La semplificazione del linguaggio burocratico e amministrativo è un argomento molto attuale, sia nell'ambito degli studi accademici e dell'editoria sia in quello legislativo. Le iniziative sono sempre più numerose: ciò dimostra che è un tema molto sentito, ma anche che si tratta di un problema che ancora non ha trovato una soluzione definitiva.

In Italia, le iniziative di semplificazione sono partite con ritardo rispetto ad altri Paesi come il Regno Unito o gli Stati Uniti, dove i progetti di promozione del *plain English* sono iniziati nei primi decenni del Novecento e si sono affermati in modo particolare negli anni Settanta. Il *plain English* si basa fundamentalmente su tre principi, cioè chiarezza, concisione e uso di un lessico semplice.

Un altro Paese pioniere della lingua semplice è la Svezia, dove esiste anche un dipartimento del Ministero della Giustizia che si occupa proprio di riscrivere le leggi in modo più efficace. Le iniziative di semplificazione hanno riguardato anche l'Unione Europea. Infatti, nel 1998, il Servizio Traduzione dell'UE ha avviato la campagna *Fight the Fog* proprio per promuovere la lingua semplice.

In Italia, il dibattito sulla semplificazione dura ormai da molti anni, ma le iniziative pratiche sono partite solo dal 1990 circa, promosse soprattutto dal Dipartimento per la Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Queste sono le tappe principali:

- nel 1990, la legge *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi* prevede un accesso più facile per i cittadini agli atti della pubblica amministrazione e dà il via alla semplificazione in Italia.
- Il decreto legislativo 29 del 5 febbraio 1993 affronta il problema in modo ancora più diretto e stabilisce che ogni ente pubblico deve avere una sezione dedicata alla comunicazione con i cittadini.
- Sempre nel 1993, l'allora ministro Sabino Cassese fa pubblicare il *Codice di stile delle comunicazioni scritte delle amministrazioni pubbliche*. Il *Codice* dà indicazioni su molti aspetti come la grafica, la forma linguistica e l'uso non sessista della lingua, e mostra anche alcuni testi semplificati secondo i criteri che descrive.
- Nel 1997, nasce il *Manuale di stile*, un documento che usa una lingua semplice per dare indicazioni sulla scrittura efficace. Il *Manuale* è suddiviso in tre parti: la prima dà indicazioni per organizzare il testo dal punto di vista logico e concettuale, dal punto di vista della sintassi e del lessico; la seconda è un glossario di 500 termini tecnici ampiamente usati dalla pubblica amministrazione, mentre la terza è una guida all'impaginazione.
- Nel 2000, è stato introdotto per i dipendenti pubblici il *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*, in cui si stabilisce che “nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile”.

- Nel 2001, il Dipartimento per la Funzione Pubblica diffonde la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi* e avvia il progetto “Chiaro!”. Questa direttiva è stata rinnovata e rafforzata nel 2005 da una nuova direttiva simile. Anche l’Agenzia delle Entrate si è preoccupata dell’efficacia delle sue comunicazioni e ha pubblicato il *Manuale di scrittura amministrativa* a cura di Franceschini e Gigli.

A partire dalla seconda metà degli anni Duemila, i tagli alla spesa pubblica hanno frenato le iniziative di promozione e di formazione che riguardano il linguaggio amministrativo. Un nuovo *Codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, entrato in vigore nel 2013, ha sostituito quello pubblicato nel 2000 e non contiene alcun riferimento a un uso efficace della lingua, quindi rappresenta un passo indietro rispetto alle iniziative degli anni precedenti.

Anche molte pubblicazioni si sono occupate di semplificazione del linguaggio burocratico. Segnaliamo qui alcuni esempi:

- Michele Cortelazzo si è occupato molto del tema: ha pubblicato *Guida alla scrittura istituzionale* insieme a Federica Pellegrino nel 2003, oltre a trattare lo stesso argomento in numerose pubblicazioni, alcune realizzate in collaborazione con alcuni enti pubblici.
- Tommaso Raso si è occupato di linguaggio burocratico e di semplificazione in *La scrittura burocratica. La lingua e l’organizzazione del testo* (2005), in cui analizza e fornisce alcuni esempi di riscrittura di testi burocratici.
- Alfredo Fioritto ha pubblicato il *Manuale di stile dei documenti amministrativi* nel 2009: si tratta di una sorta di continuazione del *Manuale di stile* del 1997 e contiene utili appendici sugli strumenti per semplificare.
- Nel 2008, Matteo Viale ha pubblicato *Studi e ricerche sul linguaggio amministrativo*: il libro parla della storia del burocratese e della sua evoluzione, ma soprattutto tiene conto del punto di vista dei dipendenti pubblici, che sono i veri autori dei testi delle pubbliche amministrazioni.
- L’Accademia della Crusca, in collaborazione con l’Istituto di Teorie e Tecnica dell’Informazione Giuridica (Ittig), ha pubblicato la *Guida alla redazione agli atti amministrativi* del 2011, disponibile gratuitamente online sul sito: <http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/GuidaAttiAmministrativi.pdf>

1.8 Gli strumenti di analisi del testo

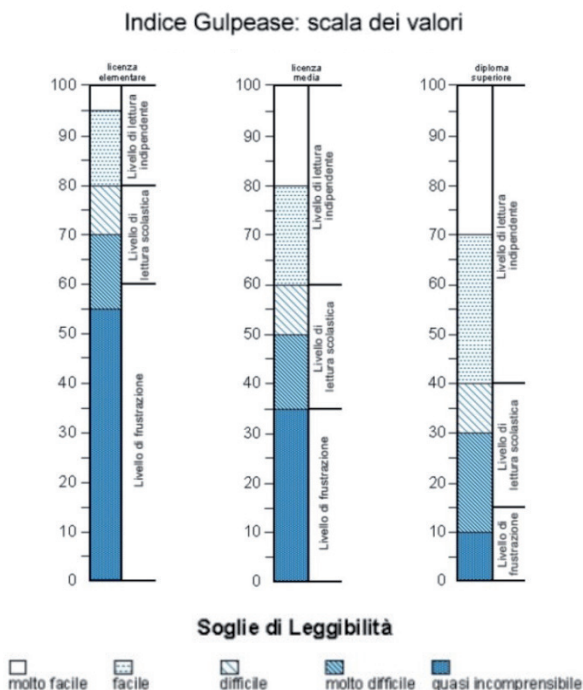
Per capire se un testo è efficace possiamo riferirci a due criteri: il primo è la comprensibilità, il secondo è la leggibilità. La comprensibilità prevede la disposizione delle informazioni in una struttura logica e lineare. Infatti, un testo comprensibile seleziona solo le informazioni necessarie, le organizza in una sequenza chiara e mette sempre in primo piano quelle più importanti. La comprensibilità è la caratteristica più importante di un testo e rappresenta l'ostacolo più grande per chi legge: un testo con troppe o troppo poche informazioni o con una disposizione illogica può provocare confusione e ambiguità, quindi ci impedisce di individuare correttamente i dati e di capire il contenuto. La leggibilità si riferisce invece a come strutturiamo le frasi e a quali parole scegliamo. Se ci sono frasi complesse o parole difficili, la comunicazione diventa meno efficace, ma di solito si tratta di ostacoli superficiali che rallentano la comprensione, non la impediscono del tutto.

I problemi legati alla comprensibilità non si possono calcolare in modo automatico, mentre possiamo usare strumenti appositi per analizzare quelli di leggibilità.

Un valido aiuto per esaminare le parole di un testo è il Vocabolario di Base (VdB), che è stato elaborato da Tullio De Mauro negli anni '80 e di cui è stata pubblicata una versione aggiornata nel novembre 2016. Il Vocabolario di Base raccoglie i circa 7000 vocaboli più frequenti e più comprensibili dell'italiano. Sono suddivisi in tre categorie: il lessico fondamentale, che comprende circa 2000 parole, tra congiunzioni, articoli, preposizioni e parole frequentissime come *essere, dare, mano, bella, casa...*; il lessico ad alto uso, che comprende 1700 parole conosciute da chi ha un livello di istruzione medio, come *pregiudizio, privilegio...*; e il lessico ad alta disponibilità, cioè circa 2300 parole poco frequenti, ma comunque conosciute e comprensibili, come *accogliente, dentifricio, zampogna...*

Tra i molti strumenti sviluppati negli anni, possiamo usare anche l'indice GULPEASE, che è stato creato dal GULP, (il Gruppo Universitario Linguistico Pedagogico) tra il 1985 e il 1989. L'indice GULPEASE misura la leggibilità di un testo e si basa sulla lunghezza delle parole e su quella delle frasi, perché si suppone che le parole più brevi sono normalmente anche le più comuni, così come le frasi più brevi sono solitamente anche le più semplici. L'indice GULPEASE è suddiviso in una scala che va da 0 a 100: più l'indice è alto, più il

testo è leggibile. I valori della scala sono divisi in fasce di leggibilità a seconda del livello di istruzione dei lettori: quelli con la licenza elementare possono leggere autonomamente un testo con un indice di 80 o superiore, quelli con la licenza media testi con una leggibilità di almeno 60 punti, quelli con un diploma superiore possono leggere testi con una leggibilità di minimo 40 punti. Le fasce di leggibilità sono riassunte in questo schema proposto dal sito di *Corrige!*:



In questo libro ho utilizzato la versione del Vocabolario di Base degli anni '80, che era l'unica disponibile al momento della scrittura, e l'indice GULPEASE per analizzare tutti i testi, sia gli originali sia le versioni semplificate. Possiamo ottenere l'indice di leggibilità GULPEASE e alcune statistiche sul Vocabolario di Base di un testo con il servizio online *Corrige!* di Èulogos che troviamo all'indirizzo www.corrige.it e che è gratuito per un numero limitato di caratteri.

Ma quanto sono affidabili questi strumenti? Dobbiamo sempre ricordarci che i dati ottenuti con l'analisi GULPEASE sono valori

quantitativi generati in modo automatico da un programma che si basa su una formula matematica e non sono sempre affidabili. Una frase costituita da un lungo elenco sarà considerata come una frase difficile, anche se non rappresenta una difficoltà per il lettore. Per esempio, la frase che segue avrebbe un indice di leggibilità di appena 35 punti, quindi sarebbe incomprensibile per i lettori di ogni livello d'istruzione:

I viaggiatori possono trovare informazioni sui treni nelle tabelle qui sotto, sull'orario ufficiale, sui tabelloni degli orari nelle stazioni, nelle biglietterie, anche quelle self service, negli uffici informazioni e assistenza clienti e sul sito www.trenitalia.it.

Tuttavia, possiamo vedere che si tratta di una frase semplice che elenca vari elementi e non contiene difficoltà. Inoltre, l'indice GULPEASE tiene in considerazione solo la lunghezza delle parole, ma non la loro difficoltà: infatti, non ci dice quanto siano conosciute, se si tratta di termini tecnici, eccetera.

Infine, i servizi di analisi possono dare problemi tecnici di varia natura: alcuni formati di file non sempre sono riconosciuti, i testi nelle tabelle possono essere ignorati dal programma, alcuni caratteri provocano problemi di codificazione, le frasi non vengono separate correttamente, eccetera, per cui i risultati ottenuti possono essere alterati.

Insomma, l'indice GULPEASE deve essere sempre considerato come un'indicazione relativa e non assoluta, un punto di partenza per individuare solo alcuni dei problemi che riguardano la leggibilità.

2. I testi

Se facciamo un giro per la stazione della nostra città o visitiamo il sito di Trenitalia, noteremo che l'azienda produce una grande quantità di testi di diverso tipo: informazioni sulla circolazione, istruzioni, cartelli sulla sicurezza, moduli, comunicati stampa, pubblicità, contratti, condizioni di servizio, descrizioni di promozioni...

Nonostante siano variegati, i testi presentano però gli stessi problemi. Per esempio, in molti casi le informazioni sono disposte in un ordine poco chiaro, le frasi sono lunghe e ingarbugliate, ci sono parole difficili da capire, l'avviso è scritto in caratteri troppo piccoli perché il foglio è coperto da disegni che non servono a niente, eccetera.

Possiamo trovare questi e altri difetti che rendono la comunicazione poco efficace nei quattro testi che vedremo, che sono presentati in ordine di difficoltà:

- il primo testo è un divieto che si trova sui treni, è molto breve e si rivolge a tutti i viaggiatori.
- Il secondo testo è un cartello che contiene istruzioni di sicurezza per i casi di emergenza, perciò è ancora più importante che dia informazioni in modo efficace. Anche questo si rivolge a tutti i viaggiatori.
- Il terzo testo è una sezione delle FAQ di Trenitalia, cioè dovrebbe rispondere alle domande che gli utenti potrebbero fare. Si rivolge al pubblico di internet e dovrebbe essere più informale.

- Il quarto testo è un modulo che serve per chiedere rimborsi. Si rivolge all'utente che lo spedisce e dovrebbe dargli indicazioni sia per aiutarlo nella compilazione sia per dare informazioni sul trattamento dei dati personali: è forse il testo più difficile tra quelli che analizzeremo. Il modulo ci serve anche per vedere come funzionano alcuni aspetti pratici, come l'impaginazione, la disposizione delle caselle da riempire e così via.

Ho raccolto tutti i testi nel 2015 e li ho scelti di vario tipo per evidenziare che le cattive abitudini del burocrate possono riguardare qualsiasi tipo di comunicazione e per identificare un maggior numero di problemi. Inoltre, con questi quattro testi possiamo mettere in pratica strategie di riscrittura diverse e adatte a ognuno dei quattro contesti.

Prima di riscrivere ogni testo, lo “smonteremo” allo stesso modo per capire cosa non funziona nell'organizzazione delle informazioni, nella costruzione delle frasi, nella scelta delle parole e nella disposizione grafica. Ma cercheremo anche di trovare qualcosa di buono, per capire quali scelte di Trenitalia possono funzionare e che cosa possiamo lasciare nella riscrittura.

Dopo aver individuato i problemi, vedremo una proposta semplificata e migliorata del testo e la confronteremo con quella originale con l'aiuto degli strumenti a nostra disposizione, cioè l'indice GULPEASE e il Vocabolario di Base.

Tutte le analisi sono scritte in modo da poter essere consultate singolarmente quando ci servono, quindi alcune indicazioni sui fenomeni più frequenti sono ripetute più volte, così da non dover leggere tutti e quattro i testi di fila.

Forse alcune semplificazioni sembreranno fin troppo facili, ma poniamoci alcune domande: sono semplici? Il contenuto è ben organizzato? Il messaggio passa senza problemi? Se la risposta è sempre sì, allora abbiamo centrato l'obiettivo. Il fatto che ci sembrino “troppo” facili, invece, è un'altra conferma del fatto che siamo abituati ad avere a che fare in modo costante con un linguaggio inutilmente complicato.

2.1 Testo 1 – Il divieto

Il primo testo è un avviso che si può trovare su molti treni. Si rivolge a tutti i viaggiatori e il contenuto non dovrebbe essere un ostacolo: esprime infatti un concetto molto semplice, cioè “è vietato

fumare". È lungo 80 parole e ha un indice GULPEASE di 56 punti, quindi è molto difficile da leggere per chi ha la licenza elementare, difficile per chi ha la licenza media e facile per chi ha completato le scuole superiori.

Su questo treno è vietato fumare

Dal 14 aprile 2003 è vietato fumare su tutti i treni regionali, interregionali e diretti. Su questo treno, pertanto, non ci sono più spazi riservati ai fumatori.

Ai trasgressori sarà applicata la sanzione di **Euro 7,00** prevista dall'art. 28 del DPR 753/80, previa facoltà di pagamento in misura ridotta in caso di esercizio del diritto di oblazione.

Il divieto si applica indipendentemente dalla presenza di eventuali indicazioni contrarie esposte nelle carrozze.

Perché non funziona?

L'avviso serve per esprimere un solo concetto, cioè che è vietato fumare sui treni, e sembra che chi l'ha scritto si sia voluto assicurare che lo capissimo bene. L'avviso ce lo dice infatti nel titolo, poi ci ripete che è vietato su tutti i treni, quindi che non ci sono spazi riservati ai fumatori, infine che il divieto è sempre valido anche dove ci sono ancora cartelli che indicano la carrozza fumatori. Questa ripetizione allunga l'avviso in modo eccessivo e inutile. Per accorciarlo, possiamo ridistribuire le informazioni in modo più organizzato: per esempio, si potrebbe dire in un'unica frase che non si può fumare in tutto il treno e che i cartelli che dicono il contrario non sono più validi. Inoltre, le informazioni dell'avviso non sono sempre utili, come la data 14 aprile 2003, che risale ormai a diversi anni fa. L'elenco dei vari tipi di treno ("regionali, interregionali e diretti") è un'altra informazione superflua perché sappiamo già che è vietato fumare su "tutti" i treni.

Anche se si tratta di un avviso breve, la sintassi non è sempre facile, specialmente nelle strutture dove ci sono molti nomi in sequenza, come succede in questa lunga catena: "facoltà di pagamento in misura ridotta in caso di esercizio del diritto di oblazione". Come possiamo vedere, è piuttosto complessa da leggere perché

dobbiamo ricostruire mentalmente qual è il rapporto che unisce ogni nome a quello successivo. oltre a non riuscire a capire chi fa che cosa: chi può pagare in misura ridotta? Chi può usare “il diritto di oblazione”? Inoltre, una sequenza così lunga dà troppe informazioni, mentre una frase dovrebbe darne una sola alla volta.

La parola che risalta di più in tutto l’avviso è *oblazione*. È un termine tecnico della lingua giuridica: ovviamente non è presente nel Vocabolario di Base e difficilmente chi non si occupa di giurisprudenza capirà di cosa si tratta. Se poi chiediamo proprio agli addetti ai lavori, scopriremo che il termine non solo non è facile da capire, ma è anche usato da Trenitalia in modo sbagliato. Il dizionario De Mauro ci dice che l’oblazione è

l’estinzione del reato di contravvenzione, che preveda come pena solo un’ammenda, attraverso il pagamento di un terzo della pena massima prevista, prima del dibattimento.

Tuttavia, fumare su un treno sarebbe già un illecito amministrativo, quindi l’avviso usa la parola *oblazione* impropriamente, forse come spauracchio per intimorire i viaggiatori. Ma cosa si nasconde davvero dietro questa parola? Qual è il messaggio dell’avviso? Sta cercando di dirci che possiamo pagare subito la sanzione per avere uno “sconto” e pagare il minimo previsto dalla legge.

Anche la parola *previa* è usata in modo sbagliato e non è una parola comune: è tipica dei testi giuridici e indica qualcosa che bisogna fare prima di qualcos’altro. Ma prima di cosa? Della possibilità di pagare? Non avrebbe molto senso. In questo contesto, la parola corretta del burocrate sarebbe *salva*, che vuol dire *tranne* se. Si tratta comunque di una parola difficile, quindi dobbiamo tradurla con una che usiamo tutti i giorni.

Dal punto di vista della grafica, l’avviso è piuttosto semplice e usa il grassetto solo per evidenziare una brevissima parte del testo (“Euro 7,00”). Il grassetto dovrebbe essere utilizzato sempre con attenzione per mettere in risalto le informazioni fondamentali. In questo caso, però, non ci serve perché il testo è breve e l’informazione evidenziata non è la principale, oltre al fatto che i 7 euro della sanzione non sono una cifra così preoccupante.

Perché funziona?

L'avviso ha una buona struttura: il titolo ben visibile in cima alla pagina riassume il contenuto del testo per aiutare il lettore a decidere se gli interessa o no. In più, il testo è tutto sommato breve, e anche questo è un punto a suo favore, ma scegliere e disporre le informazioni in modo migliore ne ridurrebbe ancora di più la lunghezza e lo renderebbe più efficace.

Proposta di semplificazione

Vietato fumare

È vietato fumare su tutti i treni di Trenitalia, anche nei bagni. I cartelli che indicano le carrozze fumatori non sono più validi. I viaggiatori che non rispettano il divieto ricevono una sanzione massima di 7 Euro. Se pagano subito, la sanzione è ridotta a 2 Euro (Decreto del Presidente della Repubblica 753/80).

Che cosa abbiamo semplificato

| | Originale | Semplificazione |
|--|------------------|------------------------|
| Indice GULPEASE | 56 | 68 |
| Numero di parole | 80 | 56 |
| Lunghezza media delle parole | 5,18 lettere | 4,77 lettere |
| Numero di frasi | 5 | 5 |
| Lunghezza media delle frasi | 16 parole | 11,2 parole |
| Totale delle parole del Vocabolario di Base (VdB) | 64 (80%) | 44 (78,57%) |
| VdB fondamentale (sul totale delle parole) | 57 (71,26%) | 41 (77,36%) |
| VdB alto uso | 7 (8,75%) | 3 (5,36%) |
| VdB alta disponibilità | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Parole non presenti nel VdB | 16 (20%) | 12 (21,43%) |

Abbiamo riorganizzato l'avviso per evitare le ripetizioni e per dare a chi lo legge solo le informazioni che gli servono. Di conseguenza, il testo semplificato è più corto e ha solo 56 parole, 24 in meno rispetto all'originale. Inoltre, l'indice GULPEASE ci dice che il testo semplificato è più facile da leggere (68 punti contro i 56 dell'avviso di Trenitalia).

Le informazioni del nuovo avviso possono essere divise in due parti: la prima ci dice cosa non si può fare e dove, la seconda parte ci dice quali sono le conseguenze se non rispettiamo il divieto. Inoltre, abbiamo aggiunto informazioni e abbiamo specificato a quanto corrisponde la multa ridotta, anche per una questione di trasparenza. Invece, Trenitalia ha preferito non inserire quest'informazione nel suo testo, forse perché si tratta di pochi spiccioli che difficilmente servono a convincere un fumatore incallito in astinenza a non accendersi una sigaretta.

Soffermiamoci un attimo sul Vocabolario di Base: secondo *Corrige!* nel testo semplificato c'è una percentuale minore di parole che appartengono al VdB. Nonostante ciò, il testo è più chiaro rispetto alla versione originale. Ciò dimostra quello che abbiamo detto nella parte sugli strumenti automatici per semplificare: questi devono essere usati solo in modo indicativo e non assoluto perché hanno dei limiti.

Il riferimento di legge (Decreto del Presidente della Repubblica 753/80) è stato scritto per esteso e spostato tra parentesi perché non è un dato d'importanza fondamentale, però può comunque servire ai viaggiatori, ad esempio se hanno bisogno di consultare il regolamento completo.

2.2 Testo 2 – Le istruzioni di sicurezza

Il secondo testo è un cartello che si trova sui treni e serve a spiegare ai passeggeri come comportarsi se c'è un'emergenza. Si tratta di un testo più complesso del primo, ma anche questo si rivolge a tutti e dà istruzioni di per sé elementari.

Il testo è diviso in due parti: la prima ci dice cosa fare durante le emergenze in generale, mentre la seconda ci dice cosa fare se l'emergenza avviene in una galleria. Il contenuto del cartello è molto importante, perciò dovrebbe essere chiaro, immediato e breve per essere letto velocemente e capito da tutti in caso di bisogno. Quando analizziamo l'indice GULPEASE, notiamo però che queste caratteristiche non sono rispettate. Infatti, l'indice è

52: sarebbe quasi incomprensibile per un lettore con la licenza elementare, difficile per uno con la licenza media e facile solo per un diplomato.

Per praticità, riporto qui una trascrizione del testo originale che cerca di riprodurne anche la grafica.

| | |
|--|--|
| | Comportamenti in caso di emergenza con necessità di esodo dalle gallerie |
| Comportamenti in caso di emergenza a bordo del treno | Per un ordinato e rapido esodo dalla galleria è necessario attenersi alle istruzioni fornite dal personale ferroviario direttamente o mediante gli impianti di diffusione sonora, prestando comunque osservanza alle seguenti indicazioni di carattere generale: |
| 1. In caso di pericolo occorre mantenere la calma; contattare il personale del treno e seguire le istruzioni che verranno date | 1. Una volta discesi dal treno occorre dirigersi verso la direzione più opportuna per l'esodo seguendo i cartelli segnaletici affissi sulla parete della galleria e/o le indicazioni fornite dal personale ferroviario |
| 2. In caso di impossibilità a contattare il personale del treno, azionare il freno di emergenza. L'UTILIZZO E' VIETATO IN GALLERIA (DM 5.10.2005) | 2. La galleria dovrà essere percorsa camminando esclusivamente sul marciapiede laterale della stessa evitando di invadere i binari |
| 3. In caso di incendio spostarsi lungo il treno verso la direzione opposta a quella di provenienza del fumo, proteggendosi le vie respiratorie | 3. L'attraversamento dei binari, se necessario per raggiungere l'uscita, deve essere preventivamente autorizzato dal personale ferroviario |

| | |
|--|--|
| 4. Non aprire le porte esterne quando il treno è in movimento | 4. Durante l'esodo occorre mantenere la calma, non spingere e accalcarsi con le persone che precedono, non creare allarmismo |
| 5. A meno che non siete in pericolo immediato, lasciare il treno solo quando autorizzati a farlo da parte del personale dei treni e dal lato indicato; se le porte esterne non si aprono, utilizzare le finestre contrassegnate come uscite di emergenza | 5. Aiutare, per quanto possibile, le persone a mobilità ridotta |
| 6. Lasciare sul treno i bagagli | 6. Una volta raggiunta l'uscita occorre non disperdersi e seguire le istruzioni impartite dalle squadre di soccorso |

Perché non funziona?

Se osserviamo il cartello, noteremo subito che non c'è un titolo chiaro e visibile, quindi non sappiamo subito di cosa si tratta. Le due sezioni che abbiamo già descritto hanno il loro titolo, ma sembrano scollegate l'una dall'altra: succede perché non c'è nessuna indicazione grafica, come un carattere più grande o una scritta in grassetto per la parte generale. In più, ogni sezione occupa esattamente una metà del cartello.

Le due metà sembrano separate anche perché alcune informazioni si ripetono per due volte, come l'invito a mantenere la calma. Inoltre, su alcuni treni l'avviso è stato stampato su due fogli diversi ed è esposto in ordine invertito: prima la metà sulle emergenze in galleria, poi quella per i casi generici, in un ordine che è ancora meno logico rispetto alla versione che stiamo analizzando.

Le informazioni dovrebbero sempre seguire un ordine logico, ma il cartello non lo rispetta. Ad esempio, aiutare le persone con problemi di movimento dovrebbe essere un'indicazione sempre valida, ma la troviamo solo nella seconda parte. Anche l'ordine temporale non viene rispettato: infatti, la seconda parte inizia dando indicazioni ai passeggeri che sono già fuori dal treno, ma non si sa quali siano le procedure per scendere dal treno.

Dal punto di vista della costruzione sintattica, il testo usa frasi troppo lunghe e poco adatte per una lista d'istruzioni: "occorre mantenere la calma" può diventare semplicemente "mantenete la calma", invece "è necessario attenersi alle istruzioni" corrisponde a "seguite le istruzioni". Se usiamo l'imperativo, possiamo abbreviare le istruzioni e renderle più dirette, perché da una parte ci rivolgiamo a chi legge, dall'altra eliminiamo tutti gli elementi superflui che allungano il testo. Possiamo usare l'imperativo anche per sostituire le nominalizzazioni, cioè quelle strutture in cui si usa un nome al posto del verbo corrispondente, come *attraversamento* invece di *attraversare*, *utilizzo* invece di *usare*. Si tratta di strutture astratte, quindi dobbiamo trasformare mentalmente il nome in azione. È meglio dire "attraversate i binari solo se vi autorizza il personale" piuttosto che "l'attraversamento dei binari [...] deve essere preventivamente autorizzato dal personale ferroviario".

Inoltre, nel cartello è presente un errore nella frase "A meno che non siete in pericolo immediato, lasciare il treno solo quando autorizzati [...]", dove compare un modo indicativo al posto di un congiuntivo. Abbiamo visto che l'indicativo è preferibile al congiuntivo perché è il modo verbale che usiamo di più nella lingua di tutti i giorni, però ciò non vuol dire che dobbiamo forzarne l'uso. Per evitarlo, possiamo sostituire *a meno che* con *solo se*, che richiede il modo indicativo senza violare le regole della grammatica.

Dal punto di vista del lessico, alcune parole usate nel cartello non sono di uso comune. Tra queste, troviamo *esodo*, che è un termine tecnico dei testi che parlano di sicurezza, come leggi o manuali, e indica la fuga in caso di emergenza. Nel nostro contesto, però, il termine tecnico non ci serve e dobbiamo scegliere un'opzione comprensibile per tutti.

Ci sono anche parole ed espressioni che non fanno parte del Vocabolario di Base, ma hanno dei corrispondenti più facili con cui possiamo sostituirle. È il caso di *discendere*, che può diventare semplicemente *scendere*, *attenersi* e *prestare osservanza*, che possiamo sostituire con *rispettare*, e così via.

Un altro elemento che può confonderci è l'uso di parole diverse per indicare la stessa cosa, come succede con il personale che diventa "del treno", "dei treni" o "ferroviario": è sempre meglio scegliere una sola parola per indicare lo stesso concetto in modo chiaro e costante.

Nel testo compare una forma tipica del linguaggio burocratico, cioè *e/o*: di solito, si usa quando ci sono due elementi e si vogliono indicare tre alternative possibili, cioè la presenza del primo elemento, la presenza del secondo e la presenza di entrambi. Tuttavia, si tratta di un'espressione stereotipata che condensa troppe informazioni, quindi è meglio evitarla. Se possiamo, elenchiamo tutte le varie possibilità in modo esplicito. Nel caso di questo testo, invece, possiamo eliminare *e/o* senza cambiare il significato del messaggio.

Per quanto riguarda la grafica, abbiamo già accennato che i titoli non sono segnalati in modo chiaro con un carattere più grande o in grassetto. Il cartello è visivamente molto "affollato" a causa della tabella che circonda il testo e della traduzione in inglese di colore diverso inserita nello stesso foglio e che non ho riportato per praticità.

L'unica parte evidenziata nel testo è scritta in maiuscolo: "L'UTILIZZO È VIETATO IN GALLERIA (DM 5.10.2005)". In realtà, l'informazione non è fondamentale e non è necessario metterla in risalto. Anche il riferimento di legge non è un'informazione necessaria in caso di emergenza, quindi possiamo spostarlo in una nota in fondo all'avviso.

Perché funziona?

Il testo è scritto in forma di elenco e le frasi sono per lo più brevi, anche se non sempre corrispondono a una singola informazione. Questa disposizione velocizza la lettura e aiuta il lettore a trovare le informazioni di cui potrebbe avere bisogno.

SICUREZZA IN TRENO

IN CASO DI EMERGENZA:

- Mantenete la calma.
- Seguite sempre le istruzioni del personale o i cartelli segnaletici prima e dopo essere scesi dal treno.
- Non aprite le porte esterne mentre il treno si muove.
- Usate il freno d'emergenza solo se non riuscite a contattare il personale. È vietato usare il freno d'emergenza in galleria.*
- Cercate di aiutare le persone con problemi di movimento.
- Lasciate i bagagli sul treno.
- Scendete dal treno solo se il personale ve lo chiede o se c'è un pericolo immediato.
- Uscite solo dal lato che vi viene indicato dal personale.
- Se le porte non si aprono, uscite dai finestrini con il simbolo dell'uscita d'emergenza.
- Se c'è un incendio, allontanatevi dal fumo. Proteggete naso e bocca.

SE IL TRENO SI FERMA PER UN'EMERGENZA IN GALLERIA:

- Scendete dal treno seguendo i cartelli e le indicazioni del personale.
- Camminate solo sul marciapiede.
- Attraversate i binari solo se autorizzati dal personale.
- Non allontanatevi dall'uscita e seguite le istruzioni dei soccorritori.

*Decreto Ministeriale del 5.10.2005

Che cosa abbiamo semplificato

| | Originale | Semplificazione |
|--|---------------|-----------------|
| Indice GULPEASE | 52 | 74 |
| Numero di parole | 299 | 175 |
| Lunghezza media delle parole | 5,37 lettere | 4,94 lettere |
| Numero di frasi | 16 | 20 |
| Lunghezza media delle frasi | 18,69 parole | 8,75 parole |
| Totale delle parole del Vocabolario di base (VdB) | 259 (86,62 %) | 166 (94,86%) |
| VdB fondamentale (sul totale delle parole) | 221 (73,91 %) | 146 (83,43%) |
| VdB alto uso | 35 (11,71 %) | 18 (10,29%) |
| VdB alta disponibilità | 3 (1 %) | 2 (1,14%) |
| Parole non VdB | 40 (13,38%) | 9 (5,14%) |

Se confrontiamo l'indice di leggibilità del testo originale e della semplificazione, possiamo verificare che è aumentato di molti punti, da 52 a 74. L'indice è aumentato così tanto perché il numero di parole è stato ridotto e il testo semplificato è suddiviso in più frasi rispetto a quello da cui siamo partiti. Nella nuova versione ogni frase corrisponde a un'istruzione, quindi è più facile da capire e più veloce da leggere, e la media di parole presenti in ogni frase è stata praticamente dimezzata.

Abbiamo selezionato e riorganizzato le informazioni e le abbiamo rimesse insieme così da rispettare l'ordine logico e quello temporale, oltre che per evitare le ripetizioni inutili. Il nuovo ordine prevede:

- indicazioni di tipo generale;
- come scendere dal treno;
- che cosa fare in caso di incendio;
- come scendere dal treno in caso di emergenza in galleria;
- che cosa fare appena scesi dal treno;
- che cosa fare una volta usciti dalla galleria.

La semplificazione usa sempre l'imperativo per dare le istruzioni, quindi è più diretta e omogenea rispetto alla versione di Trenitalia.

La modifica più evidente che abbiamo fatto riguarda la grafica, molto più pulita e ordinata rispetto all'originale: i titoli ora sono visibili e richiamano l'attenzione del lettore perché sono messi in evidenza con il maiuscolo. Abbiamo preferito evitare di "ingabbiare" il testo in una tabella così da avere meno elementi sul cartello. La versione di Trenitalia alterna il testo e la traduzione in inglese (in rosso nel cartello originale) in colonne, mentre sarebbe meglio proporre la versione tradotta in un blocco ben distinto o su un altro cartello.

2.3 Testo 3 – Le FAQ del sito

Il terzo testo appartiene alle FAQ (*Frequently Asked Questions*), cioè quella parte di un sito internet che risponde alle domande che sono (o che potrebbero essere) poste più spesso dagli utenti. Nonostante sia abbastanza lungo (507 parole), deve essere letto velocemente, perché si trova online e non su carta, a differenza degli altri testi che stiamo analizzando. Il testo è più complesso anche nei contenuti: ci dà informazioni che riguardano diversi aspetti e che possono anche essere complicate. Tuttavia, una sezione delle FAQ è fatta per essere semplice e immediata, quindi la selezione delle informazioni e l'esposizione dei contenuti diventano fondamentali. Le FAQ di Trenitalia sono però difficili da leggere, come traspare anche dall'indice GULPEASE di 52 punti, quindi sarebbero quasi incomprensibili per un lettore con la licenza elementare, molto difficili per un lettore con la licenza media e facili per un diplomato.

I SERVIZI A BORDO

Posso portare a bordo la mia bicicletta?

È possibile trasportare gratuitamente a bordo treno nazionali la propria bicicletta, smontata e contenuta in una sacca o una bici pieghevole opportunamente chiusa. Sui treni internazionali il supplemento bici è di 12,00 euro ed è acquistabile solo a bordo treno.

Per maggiori info consulta la [sezione dedicata al servizio](#).

Posso portare sul treno con me il mio animale domestico?

È possibile trasportare gratuitamente a bordo treno i cani di piccola taglia, i gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50. È ammesso un solo contenitore per ciascun viaggiatore. È consentito, per singolo viaggiatore, il trasporto di un cane di taglia superiore, tenuto al guinzaglio e munito di museruola acquistando contestualmente al biglietto dell'accompagnatore (di qualsiasi tipologia), un biglietto di seconda classe al prezzo previsto per il treno utilizzato ridotto del 50% presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio abilitata (escluse le agenzie web). Per il regolamento completo e le norme da seguire, consulta la [sezione dedicata](#).

A chi posso rivolgermi se smarrisco un oggetto sul treno?

Nel caso di oggetti smarriti dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'apposito ufficio del comune in cui è stato ritrovato l'oggetto.

Le persone disabili ricevono assistenza per accedere al treno?

Le persone a mobilità ridotta ricevono assistenza sia in stazione sia a bordo treno. Per i dettagli, consulta la sezione dedicata della [guida del viaggiatore](#).

È prevista una tariffa per il trasporto dei bagagli?

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente nelle carrozze bagagli o altri oggetti facilmente trasportabili (quali passeggini, carrozzine, seggioloni, se pieghevoli, ombrelloni, sdraio, sci, strumenti musicali, ecc.) a condizione che siano posti nello spazio ordinariamente messo a sua disposizione. Può essere tollerato che i bagagli superino tale limite di volume a condizione che non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. In alcuni treni sono previsti appositi spazi dove poter collocare i bagagli di maggior ingombro. Per ulteriori informazioni, visita la [sezione dedicata](#).

Come faccio ad accedere al servizio Wi Fi?

Puoi accedere al servizio Wi Fi a bordo dei Frecciarossa con poche veloci operazioni. Trovi tutti i dettagli sulla [pagina dedicata al servizio](#).

È presente una carrozza ristorante?

Su tutte le Frecce sono presenti servizi Bar con pasti caldi e spuntini veloci. Sui Frecciarossa puoi usufruire a pranzo e cena del Ristorante Gourmet. Per tutte le info, [visita la pagina dedicata](#).

Come avviene il controllo del biglietto?

Il viaggiatore deve essere in possesso di titolo di viaggio valido per la relazione, il treno, la classe ed il servizio che sta utilizzando ed osservare quanto previsto sulla sua utilizzazione. Nel caso di inosservanza di tali obblighi il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento dell'importo dovuto e l'applicazione di importi aggiuntivi previsti a seconda della gravità dell'irregolarità commessa. Per informazioni più dettagliate visita la [guida del viaggiatore](#).

Perché non funziona?

Prima di tutto, il tono che viene usato nel testo non è adatto a una sezione delle FAQ. Infatti, di solito sono risposte dirette e usano un tono più informale, danno informazioni raggruppate per tema, facili da capire e da raggiungere. Le FAQ di Trenitalia, però, non hanno queste caratteristiche: alcune risposte usano frasi molto lunghe, parole difficili e un tono troppo formale. Succede perché, nella maggior parte dei casi, sono copiate e incollate da altre sezioni del sito o sono riassunte senza modificarne la lingua per adattarle ai nuovi scopi, quindi la sezione delle FAQ perde efficacia.

Inoltre, quasi tutte le risposte contengono un link (sottolineato nel testo) a pagine di informazioni più specifiche e approfondite che, in alcuni casi, contengono esattamente la stessa risposta delle FAQ, parola più, parola meno. Invece, se usati bene, i link sono fondamentali per indirizzare il lettore che ha bisogno di informazioni più specifiche senza però appesantire troppo la pagina.

Come abbiamo accennato, il tema delle FAQ sono i servizi offerti a bordo del treno e ogni paragrafo corrisponde a una domanda e alla sua risposta. Se leggiamo l'elenco delle domande, troviamo un'intrusa: "Come avviene il controllo del biglietto?". Infatti, la domanda non si riferisce a qualcosa che considereremmo un servizio offerto ai viaggiatori, come il Wi-Fi o il ristorante. Quando scriviamo un testo, dobbiamo sempre ricordarci di selezionare solo informazioni coerenti con quello che stiamo scrivendo, oltre che interessanti per il lettore. Questo non succede nella domanda "A chi posso rivolgermi se smarrisco un oggetto sul treno?", a cui le FAQ rispondono con un riferimento di legge, un dato che probabilmente interessa poco a un viaggiatore ansioso che è sceso dal treno senza la sua valigia e vuole ritrovarla. La risposta di Trenitalia è vaga anche perché non sappiamo quale sia il "comune in cui è stato ritrovato l'oggetto": è quello dove viene effettivamente trovato? È la destinazione del treno? Potremmo modificare la domanda per indirizzare meglio il lettore e non fargli attendere una risposta che, di fatto, non gli viene data.

Anche la domanda sul Wi-Fi è poco precisa, perché ci illude sul fatto che il servizio sia disponibile su tutti i tipi di treno, mentre è presente solo sui Frecciarossa, e lo scopriamo (con un po' di delusione) solo se apriamo il link che costituisce la risposta.

Per quanto riguarda la costruzione sintattica, il testo usa frasi molto lunghe e difficili da leggere che contengono molte informa-

zioni. Le frasi diventano ancora più complicate perché sono presenti incisi o parti tra parentesi, cioè elementi che interrompono il flusso della lettura e che mettono insieme troppe informazioni, come succede in questa frase:

È consentito, per singolo viaggiatore, il trasporto di un cane di taglia superiore, tenuto al guinzaglio e munito di museruola acquistando contestualmente al biglietto dell'accompagnatore (di qualsiasi tipologia), un biglietto di seconda classe al prezzo previsto per il treno utilizzato ridotto del 50% presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio abilitata (escluse le agenzie web).

Già a una prima occhiata ci accorgiamo che la frase è molto lunga, ben 55 parole, mentre una frase facilmente leggibile non dovrebbe essere più lunga di 20-25 parole. La frase può essere divisa se sostituiamo il verbo al gerundio (“acquistando”) e alcuni dei participi (“tenuto al guinzaglio e munito di museruola”) con verbi di modo finito. Infatti, i modi verbali come il gerundio e il participio sono difficili da leggere sia perché mettono insieme troppe informazioni nella stessa frase sia perché dobbiamo ricostruire le relazioni che li uniscono agli altri elementi della frase, come il soggetto a cui si riferiscono o le congiunzioni.

Abbiamo già detto che le FAQ dovrebbero essere un modo per rivolgersi agli utenti del sito in un modo più diretto e informale, più vicino alla lingua parlata. Se da un lato il testo cerca di avvicinarsi al lettore e si rivolge direttamente dandogli del tu (“Per maggiori info consulta la sezione dedicata al servizio”), dall'altro, invece, annulla l'effetto di “avvicinamento”, perché non si rivolge sempre direttamente al lettore, ma lo chiama *viaggiatore*. Anche le strutture impersonali come è possibile, è ammesso, è consentito hanno lo stesso effetto e vanno nella direzione opposta rispetto all'uso del tu.

Un aspetto che possiamo rendere più simile alla lingua di tutti i giorni è l'uso dei verbi: se sostituiamo *a condizione che* con *se*, possiamo evitare di usare il congiuntivo, che è un modo meno comune dell'indicativo.

Dal punto di vista delle parole, il testo non è particolarmente difficile, ma alcune non sono presenti nel Vocabolario di Base e possono essere sostituite con parole più comuni: *accedere*, che può essere semplicemente *salire*, l'espressione *di maggior ingombro* può diventare *di grandi dimensioni*, l'aggettivo *acquistabile* può

essere sostituito con una struttura con un verbo, cioè *si può acquistare*, e così via. Alcune parole che sono state scelte sembrano generiche e astratte: calarsi di più nella situazione e immaginare di dare la risposta a un amico aiuta a essere più concreti e a scegliere parole più adatte a un contesto informale come le FAQ di un sito.

Infine, il testo non evidenzia nessun elemento con espedienti grafici come il grassetto, che viene usato solo per distinguere le domande dalle risposte. Dobbiamo però ricordarci che il grassetto è uno strumento fondamentale nei testi che leggiamo su schermo, come quelli delle pagine di un sito. Infatti, alcuni studi sulla lettura di pagine web condotti da Nielsen negli anni '90 dimostrano che il lettore non si sofferma su tutto, ma "scansiona" le parole-chiave in grassetto, gli elenchi puntati e gli elementi che attirano graficamente la sua attenzione. Quando leggiamo da uno schermo, lo facciamo seguendo uno schema a F: iniziamo dalla parte superiore del foglio (l'asta superiore orizzontale della "F"), poi scendiamo un po' e leggiamo ancora in orizzontale, ma un pezzetto più breve; successivamente scendiamo più o meno velocemente e scorriamo il contenuto in verticale. Se usiamo il grassetto, però, riusciamo a richiamare l'attenzione del lettore in queste fasi e lo aiutiamo a individuare più facilmente le informazioni che gli interessano.

Perché funziona?

La grafica del testo alterna domande e risposte in modo ben visibile, perché usa il grassetto e un colore diverso per le prime e un carattere normale per le seconde. Ogni blocco costituisce il nucleo di un'informazione che può essere individuata facilmente.

Inoltre, sembra che sia stato fatto uno sforzo, anche se minimo, per scrivere in modo un po' più informale: lo possiamo notare nell'uso del tu, che però non viene sempre sfruttato, come abbiamo già visto. Anche la parola *info* al posto di *informazioni* e *bici* per *bicicletta* sono la prova di un tentativo di avvicinarsi al lettore, ma non bastano, anche perché sono usate a intermittenza.

I SERVIZI A BORDO

Posso portare a bordo la mia bicicletta?

Sì, puoi portare la tua **bici pieghevole chiusa** o la tua **bici smontata** in una sacca. Sui treni nazionali **non ti costerà niente**, mentre per i treni **internazionali** devi acquistare a bordo il **supplemento bici** che costa 12 euro.

Altre info.

Posso portare sul treno il mio animale domestico?

Sì, puoi trasportare **gratuitamente** un solo animale da compagnia di **piccola taglia in un trasportino**, che non deve essere più grande di 70x30x50cm. Se hai un **cane di taglia grande**, devi tenerlo sempre al **guinzaglio** e con la museruola e devi acquistare **un secondo biglietto** di seconda classe o standard insieme al tuo biglietto, che può essere di qualsiasi tipo, anche di prima classe. Il biglietto del tuo cane costerà il 50% del prezzo normale. Puoi comprare i biglietti in qualsiasi biglietteria o nelle agenzie di viaggio convenzionate, tranne quelle online.

Altre info.

Ho lasciato un oggetto sul treno, come posso ritrovarlo?

Gli oggetti ritrovati sui treni vengono portati **all'ufficio oggetti smarriti** del Comune dove sono stati ritrovati. Puoi provare a contattare gli uffici dei Comuni che si trovano sul percorso del tuo treno. Se hai lasciato qualcosa su un treno Freccia, puoi usare il servizio di ricerca oggetti smarriti, che è disponibile in alcune stazioni.

Le persone disabili ricevono assistenza per salire sul treno e durante il viaggio?

Sì, le persone disabili ricevono assistenza **in stazione e sul treno**.
Altre info.

Il trasporto dei bagagli è gratuito?

Sì, puoi portare gratuitamente **bagagli e altri oggetti che possono essere trasportati facilmente**, come passeggini, carrozzine, seggioloni pieghevoli, ombrelloni, sdraio, sci, strumenti musicali, eccetera. Devi sempre sistemare i bagagli negli spazi dedicati. Alcuni treni hanno anche spazi per i bagagli di grandi dimensioni. Ricorda che gli oggetti che trasporti non devono disturbare gli altri viaggiatori o il personale e non devono danneggiare il treno. [Altre info.](#)

Come faccio ad accedere al servizio Wi-Fi sul Frecciarossa?

Puoi seguire [questa semplice guida.](#)

C'è una carrozza ristorante?

Sì, sui treni Frecciarossa **puoi pranzare e cenare nel Ristorante Gourmet**. Inoltre, tutte le Frecce hanno un **servizio bar** con pasti caldi e spuntini veloci: di solito si trova in testa al treno. [Altre info.](#)

Che cosa abbiamo semplificato

| | Originale | Semplificazione |
|--|------------------|------------------------|
| Indice GULPEASE | 52 | 62 |
| Numero di parole | 507 | 369 |
| Lunghezza media delle parole | 5,48 lettere | 5,14 lettere |
| Numero di frasi | 30 | 30 |
| Lunghezza media delle frasi | 16,9 parole | 12,3 parole |
| Totale delle parole del Vocabolario di Base (VdB) | 459 (90,53%) | 335 (90,79%) |
| VdB fondamentale (sul totale delle parole) | 391 (77,12%) | 304 (82,38%) |
| VdB alto uso | 64 (12,62%) | 30 (8,13%) |
| VdB alta disponibilità | 4 (0,79%) | 1 (0,27%) |
| Parole non VdB | 48 (9,47%) | 34 (9,21%) |

La versione semplificata ha un indice di leggibilità maggiore rispetto all'originale (62 punti contro 52) e ha il vantaggio di essere più breve, quindi è più adatta a una sezione FAQ. Questo risultato è stato ottenuto perché sono state riorganizzate le informazioni e la sezione "intrusa" è stata eliminata. Il nuovo testo dà indicazioni più chiare e precise, ad esempio specifica meglio come fare per ritrovare un oggetto smarrito e cita il servizio di ricerca oggetti smarriti sulle Freccie. Inoltre, la domanda sul Wi-Fi indica già in partenza che il servizio è disponibile solo sui Frecciarossa.

Abbiamo aumentato la leggibilità anche grazie alle frasi più brevi: ognuna contiene per lo più una sola informazione che è espressa in una frase principale di pochi elementi.

Il testo semplificato è più diretto e personale rispetto alla versione di Trenitalia. Per migliorare quest'aspetto sono bastati pochi accorgimenti: abbiamo scelto parole più semplici, usato un tono informale e ci rivolgiamo sempre con il tu in tutte le risposte. In più, quando è stato possibile, abbiamo aggiunto un sì all'inizio di ogni risposta, così diamo subito una risposta chiara e immediata che

non lascia spazio ai dubbi e sta al lettore decidere se continuare a leggere i dettagli o meno.

Per quanto riguarda la grafica, abbiamo usato il grassetto per evidenziare le parole-chiave, così il lettore può trovare facilmente l'informazione che sta cercando. I grassetti sono fondamentali nei testi su Internet: come abbiamo già detto, secondo alcuni studi, gli utenti che navigano si soffermano sulle parole-chiave evidenziate. Un buon test per verificare se abbiamo usato correttamente il grassetto è lasciare solo le parole evidenziate di un testo on line e verificare se quelle, da sole, riescono a dare l'informazione essenziale che vogliamo trasmettere.

2.4 Testo 4 – Il modulo

Il quarto testo è il modulo che serve per richiedere rimborsi o indennizzi a Trenitalia. Lo troviamo sia negli uffici delle stazioni sia sul sito di Trenitalia, ed è pensato per essere letto su carta. È il testo più difficile dei quattro che stiamo esaminando perché contiene informazioni complesse e di tipo diverso (legale, informativo, istruzioni, eccetera). Si rivolge a una persona sola alla volta, cioè a chi deve chiedere il rimborso, ed è importante che contenga tutte le informazioni necessarie su come funziona perché, in alcuni casi, deve essere consegnato o spedito in tempi brevissimi.

Visto il tipo di documento, abbiamo analizzato solo l'indice di leggibilità della prima parte, quella che contiene l'informativa sulla privacy, che è lunga 634 parole e ha un indice GULPEASE di 45 punti, quindi è quasi incomprensibile per un lettore con la licenza elementare, molto difficile per uno con la licenza media e facile per un diplomato. Perché abbiamo analizzato solo la prima parte? Perché la parte da compilare è formata da singole parole o strutture molto corte che il programma interpreterebbe come frasi brevi, quindi l'indice GULPEASE dell'intero documento sarebbe molto alto.

SPAZIO RISERVATO ALL'OPERATORE CHE PRENDE IN CARICO LA RICHIESTA.

BIGLIETTERIA DI _____

TIMBRO _____

RICHIESTA DI:

RIMBORSO

INDENNITA' PER RITARDO

INFORMAZIONI PER LA COMPILAZIONE

Gentile Cliente,
per facilitarLa nella comprensione dei termini generali e nelle modalità di compilazione della presente, La invitiamo a prendere visione dei riferimenti normativi previsti da Trenitalia. Il testo integrale, riguardante le condizioni di ammissibilità delle richieste, è riportato nelle **"Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, Parte III - Trasporto Regionale"**, disponibile online al sito internet www.trenitalia.com nella sezione **"Condizioni di trasporto"**.

Si chiede, inoltre, di prendere visione dell'informativa privacy ex art.13 D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali", La informiamo che i dati personali che Le viene chiesto di conferire per la presentazione della richiesta di rimborso/indennizzo saranno trattati dalla Ns. Società per le finalità strettamente necessarie e connesse alla gestione complessiva della pratica medesima. Per tali finalità, il conferimento dei dati richiesti nelle caselle contrassegnate da asterisco è necessario, in quanto senza di essi non potremo dar corso alla gestione della Sua pratica.

Conferimento facoltativo dei dati

Il conferimento dei dati richiesti nelle caselle non contrassegnate da asterisco è facoltativo; tali dati le vengono richiesti per eventuali comunicazioni, qualora non riusciamo a contattarla tramite indirizzo postale o indirizzo mail, per rendere più rapidi i tempi di risposta. A tal fine, Le viene chiesto di esprimere un esplicito consenso in occasione della presentazione della richiesta di rimborso/indennizzo.

Modalità del trattamento.

I Suoi dati personali saranno trattati nel più assoluto rispetto dei principi di correttezza, liceità, pertinenza e non eccedenza previsti dall'art. 11 del suddetto decreto legislativo, su supporti cartacei e magnetici, mediante strumenti manuali ed informatici, adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. Tali dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della pratica di rimborso, salvo che non sia richiesto dalla legge un periodo di conservazione più lungo. Ne verranno a conoscenza, in qualità di Responsabili di Trenitalia S.p.A., in ambito Divisione Passeggeri Long Haul, la struttura Vendita Diretta e Customer Service e la struttura Commerciale e Contratto di Servizio Universale; in ambito Divisione Passeggeri Regionale, la struttura Commerciale Regionale e le diverse Direzioni Regionali/Provinciali; la Direzione Sistemi Informativi; in qualità di Responsabili Esterni Almaviva S.p.A., Ferservizi S.p.A.; FSI S.p.A., nonché, in qualità di incaricati, i soggetti designati dai predetti Responsabili. I Suoi dati potranno essere altresì comunicati ad altre società terze del Gruppo FSI qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell'evento oggetto della richiesta di rimborso.

Titolare del trattamento:

Titolare del trattamento è Trenitalia S.p.A., con sede in Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma.

Dritti degli interessati.

Essa, in qualità di "interessato" potrà esercitare i propri diritti ai sensi dell'art. 7 del Codice rivolgendolo l'istanza al Responsabile del Trattamento Commerciale Regionale della Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia S.p.A. con sede in Piazza della Croce Rossa 1 – 00161 Roma, ivi compreso il diritto di ottenere: la conferma dell'esistenza di dati personali che La riguardano e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento oppure la rettificazione; di chiedere la cancellazione, e la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

| DATI DEL VIAGGIO | | | | | | | | | | |
|------------------|---|-------|---|------------------|---|---|---|---|---|---|
| N° TAGLIANDO | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Treno | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Data del Viaggio | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| | | | | | g g | m m | a a | | | |
| N° TAGLIANDO | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Treno | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Data del Viaggio | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| | | | | | g g | m m | a a | | | |
| N° TAGLIANDO | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Treno | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Data del Viaggio | <input style="width: 100%;" type="text"/> | / | <input style="width: 100%;" type="text"/> | / | <input style="width: 100%;" type="text"/> | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| | | | | | g g | | m m | | a a | |

| DATI ANAGRAFICI E BANCARI | | | | | | | | | |
|---|---|-------|---|------|---|--|--|--|--|
| Cognome* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Nome* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | |
| Indirizzo* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | n.** | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Cap* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | |
| Città* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | Pr* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | |
| Nazione* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| Tel. | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| e-mail* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| (solo se si è scelto il pagamento con Bonifico) | | | | | | | | | |
| Iban* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| (solo per residenti all'estero) | | | | | | | | | |
| Bic/Swift/ABA* | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | | | | | | | |
| ** Inserimento dati obbligatorio. | | | | | | | | | |

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione a quanto riportato nella presente informativa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03: per quanto riguarda l'utilizzo del mio recapito telefonico per le finalità di comunicazioni relative all'insorgere di problemi in ordine alla richiesta

acconsento non acconsento

Data / /
g g m m a a

Firma del Cliente _____

LA TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA

selezionare solo un'opzione di scelta (Rimborso, Indennità per Ritardo)

RIMBORSO

Indicare il motivo:

- a Rinuncia al viaggio da parte del Viaggiatore (prima della partenza del treno)
- b Partenza ritardata di almeno 60 minuti
- c Treno soppresso per ordine dell'Autorità Pubblica o fatto imputabile a Ferrovie dello Stato Italiane (incluso sciopero)
- d Ritardo prevedibile all'arrivo superiore a 60 minuti
- e Biglietto parzialmente utilizzato

Modalità di Rimborso:

- a Bonifico bancario
- b Assegno
- c Bonus
- d Biglietti a fascia chilometrica

INDENNITA' PER RITARDO

Modalità di indennizzo:

- a Ricevuta per ritiro contanti

Si chiede di effettuare la riscossione presso la biglietteria di.....

INDIRIZZI DELLE DIREZIONI REGIONALI DI TRENITALIA

| | |
|-----------------------|---|
| Abruzzo | Via E. Ferrari, 1 65124, Pescara |
| Alto Adige | Via Garibaldi, 3 - Garibaldistr., 3, 39100, Bolzano/Bozen |
| Basilicata | V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza |
| Calabria | Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria |
| Campania | Corso Novara, 10 80143, Napoli |
| Friuli Venezia Giulia | P.za Vittorio Veneto, 3, 34132 Trieste |
| Emilia | Via del Lazzaretto, 16, 40131, Bologna |
| Lazio | Via Prenestina, 41 00176, Roma |
| Liguria | Via del Lagaccio, 3, 16134, Genova |
| Marche | Via Einaudi, 1, 60125, Ancona |
| Molise | Via Novelli, 2, 86100, Campobasso |
| Piemonte | Via Nizza, 8 bis, 10125, Torino |
| Puglia | Via Giulio Petroni, 10/b, 70124, Bari |
| Sicilia | Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo |
| Sardegna | Viale La Playa 17, 09123, Cagliari |
| Toscana | Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Firenze |
| Trentino | Via Dosso Dossi, 23, 38121, Trento |
| Umbria | P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia |
| Valle d'Aosta | P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta |
| Veneto | Via Decorati al valor civile, 90, 30171, Venezia Mestre |

COMPILAZIONE A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

• Numero di biglietti allegati

• Eventuale altra documentazione in allegato

RIFERIMENTO PRATICA **

NUMERO TAGLIANDO

NUMERO TAGLIANDO

NUMERO TAGLIANDO

DATA / /

ORA :

ULTERIORI ANNOTAZIONI A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

.....
.....
.....

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

TIMBRO

RICEVUTA DA STACCARE E CONSEGNARE AL CLIENTE

BIGLIETTERIA DI

RIFERIMENTO PRATICA **

NUMERO TAGLIANDO

NUMERO TAGLIANDO

NUMERO TAGLIANDO

DATA / /

ORA :

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

TIMBRO

*** Facoltativo.

Cosa non funziona?

Il problema principale del modulo non è tanto il suo livello di leggibilità, anche se è piuttosto basso, quanto la sua pessima organizzazione. Innanzitutto, possiamo vedere che non ha un titolo ben visibile. Il titolo serve per far capire subito di che documento si tratta e a cosa serve: dovrebbe essere chiaro e breve e può essere seguito da un sottotitolo se abbiamo bisogno di dare più spiegazioni.

Il modulo è diviso in sezioni e ognuna è segnalata da un titolo. Una s'intitola "Informazioni per la compilazione" e dice che vuole aiutarci "nella comprensione dei termini generali e nelle modalità di compilazione della presente". In realtà, i contenuti della sezione non informano, rimandano solo al regolamento sul trasporto di Trenitalia senza fornirci dati utili. La sezione successiva contiene l'informativa sulla privacy, che è seguita dal modulo da compilare vero e proprio. La quarta pagina del documento contiene una lista di indirizzi delle Direzioni Regionali di Trenitalia, senza altre spiegazioni, mentre l'ultima pagina è riservata al funzionario di Trenitalia che riceve il modulo.

Se da un lato è vero che un modulo è chiaro quando non sono necessarie istruzioni per compilarlo, dall'altro quello di Trenitalia non ci dà nessun dettaglio su come compilarlo. A chi dobbiamo consegnarlo? Come va spedito? A cosa serve la lista delle Direzioni Regionali? Sono tutte domande a cui il modulo non risponde. In più, se leggiamo il regolamento di Trenitalia, scopriremo che chi fa richiesta di rimborso deve compilare e spedire il documento solo in casi molto specifici o se le biglietterie sono chiuse, ma il modulo non ce lo dice. Di conseguenza, l'utente rischierebbe di perdere tempo e denaro perché non gli vengono date istruzioni sufficientemente dettagliate, una cosa che di certo non migliorerebbe il suo umore dopo essere anche arrivato in ritardo.

Nell'organizzazione del testo, inoltre, non è sempre chiaro quello che Raso chiama "il gioco dell'io e del tu", cioè non è ben chiaro in quali parti "parla" Trenitalia e in quali l'utente che sta compilando. Questo succede perché le forme personali sono usate in modo poco efficace. Quando progettiamo un modulo, dobbiamo sempre fare attenzione a usare chiaramente e in maniera costante forme personali come *io* e *noi*, così da far capire chi sta parlando in una sezione o nell'altra. Nel modulo è l'utente che compila quasi tutte le parti, ma è Trenitalia a dare l'informativa sulla privacy. Il pas-

saggio da una voce all'altra, però, non è sempre evidente perché il modulo usa alcune strutture sintattiche che possono confonderci. Per esempio, il testo usa la nominalizzazione, cioè il nome al posto del verbo corrispondente, e non ci fa capire chi è il soggetto dell'azione, così come succede con le strutture impersonali come "si chiede". Perciò, invece di "richiesta di rimborso" è meglio usare una struttura come "(io) richiedo il rimborso", invece di "si chiede di effettuare la riscossione presso la biglietteria di..." è meglio "chiedo di riscuotere l'indennizzo in contanti nella biglietteria di...".

Trenitalia parla di se stessa utilizzando strutture diverse: il noi ("La invitiamo..."), la forma impersonale ("Si chiede, inoltre, di prendere visione dell'informativa privacy"), o si definisce semplicemente "Trenitalia". Anche in questo caso sarebbe meglio scegliere una sola opzione e usarla con costanza in tutto il testo.

Dal punto di vista della sintassi, nel modulo ci sono alcune frasi lunghe e poco organizzate. Quando scriviamo, dobbiamo cercare di non superare il limite di 20-25 parole e fare in modo che ogni frase contenga una sola informazione. Inoltre, l'informazione principale dovrebbe essere sempre al primo posto, al contrario di quello che succede in questa frase, dove la parte più importante è preceduta dal riferimento di legge, che è un dato secondario, con un'impostazione tipica della lingua giuridica:

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali", La informiamo che i dati personali che Le viene chiesto di conferire per la presentazione della richiesta di rimborso/indennizzo saranno trattati dalla Ns. Società per le finalità strettamente necessarie e connesse alla gestione complessiva della pratica medesima.

Dal punto di vista del lessico, il modulo usa alcune parole non comuni e possiamo intervenire per migliorarlo anche da questo punto di vista: un esempio è la parola *tagliando* usata al posto della più comune *biglietto*. *Tagliando* può creare confusione in chi compila il modulo perché non è una parola che useremmo nel quotidiano, quindi sempre meglio scegliere l'equivalente più semplice.

Altri esempi di lessico difficile da capire sono contenuti in "principi di correttezza, liceità, pertinenza e non eccedenza": la formula proviene dalla lingua giuridica e riassume i principi con cui la legge prevede che siano trattati i dati personali. Quando abbiamo

parole difficili, è meglio dare una breve spiegazione di ciò che stiamo dicendo.

Inoltre, tra le parole che possono essere poco familiari per i lettori, ci sono *conferire*, che può diventare *dare* o *fornire*; *altresì* che può diventare *anche*; *nonché* che può diventare semplicemente *e*; *ivi* che può essere tolto; il latinismo *ex* che può essere tradotto con la formula *come previsto da*, e così via. Tutti questi esempi contengono parole che associamo normalmente al linguaggio giuridico-amministrativo, ma non sono necessarie per comunicare l'informazione, quindi possiamo tradurle con equivalenti più comprensibili. Lo stesso vale per formule come *effettuare la riscossione* o *dare corso alla gestione: riscuotere* e *gestire* trasmettono lo stesso significato, ma hanno anche il pregio di essere più brevi e più comuni.

Dal punto di vista della grafica, il modulo ha molti difetti. Innanzitutto, se stampiamo il file pdf del sito senza intervenire sui comandi di stampa, il documento sarà completamente senza margini, quindi il testo ai lati diventa illeggibile. I moduli dovrebbero avere 3 cm di spazio sul margine sinistro per la rilegatura, e margini non troppo stretti sugli altri lati per poterli fotocopiare, ma soprattutto perché scrivere sul bordo del foglio può essere difficile. Un altro elemento poco studiato del modulo è la grandezza delle caselle in cui bisogna inserire i dati: alcune sono più grandi, altre più piccole. Per alcuni dati, le caselle sono troppo poche, come nel campo del nome con solo tredici spazi, che sono insufficienti per un nome lungo o doppio. Al contrario, lo spazio per l'IBAN ne ha troppi: le caselle sono infatti 29, mentre un IBAN è composto da 27 caratteri. Il fatto che ci siano troppi spazi può confondere chi compila il modulo perché può dargli l'impressione che manchino alcuni elementi. Lo stesso vale per i codici Bic, Swift e ABA della casella successiva, che sono tre codici bancari di lunghezza inclusa tra gli 8 e gli 11 caratteri, ma le caselle messe a disposizione sono sempre 29.

Il modulo ha anche sezioni di diversi colori, infatti, l'originale usa lo sfondo rosso per le sezioni che devono essere compilate dall'utente e il grigio per quelle riservate all'addetto di Trenitalia. Tuttavia, la distinzione è poco pratica e inutile se la stampa è in bianco e nero. Inoltre, come abbiamo già detto, è sufficiente usare bene le forme personali per non creare confusione.

Cosa funziona?

Il modulo non richiede troppi dettagli a chi lo deve compilare, e quest'aspetto non lo rende troppo complicato. Infatti, un modulo è chiaro se non richiede istruzioni per compilarlo, anche se, come abbiamo visto, nel caso del nostro documento la mancanza di informazioni è un po' eccessiva.

Proposta di semplificazione

MODULO DI RICHIESTA DI RIMBORSO O DI INDENNIZZO PER RITARDO DEI TRENI REGIONALI

SPAZIO A CURA DELL'OPERATORE:

Modulo accettato nella stazione di: _____

Rif. Pratica: _____

Timbro

Gentile cliente,
questo modulo serve per richiedere rimborsi e indennizzi per ritardo per i biglietti e gli abbonamenti del trasporto regionale di Trenitalia.

Richiesta di rimborso

Per i rimborsi, può rivolgersi direttamente alle biglietterie. Questo modulo è richiesto solo se la biglietteria è chiusa, se il rimborso riguarda un treno speciale, se il treno non è partito per ordine dell'Autorità Pubblica, oppure se la biglietteria non può verificare perché il treno non è partito. Lei deve spedire il modulo entro 24 ore dal viaggio per cui chiede il rimborso alla Direzione Regionale della zona in cui si trova la stazione di partenza indicata sul biglietto. Deve allegare il biglietto originale o la stampa del pdf

del biglietto elettronico e una copia fronte/retro di un documento di identità valido. Inoltre, il modulo deve essere spedito dal luogo di partenza del viaggio, oppure dal luogo in cui ha acquistato il biglietto: questi non devono corrispondere al luogo di destinazione del viaggio indicato sul biglietto.

Richiesta di indennizzo per ritardo dei treni regionali

Per gli indennizzi per ritardo dei regionali deve compilare e spedire il modulo entro 12 mesi dal giorno del ritardo alla Direzione Regionale dell'area in cui si trova la destinazione del viaggio indicata sul biglietto. Deve allegare al modulo il biglietto originale o la stampa del pdf del biglietto elettronico.

Può trovare gli indirizzi delle Direzioni Provinciali e Regionali all'ultima pagina di questo modulo.

Può leggere informazioni dettagliate nella parte III, sezione 8 delle condizioni di trasporto regionale di Trenitalia e sul sito di Trenitalia nella sezione "Condizioni di trasporto".

Come compilare il modulo

Deve compilare il modulo con i suoi dati personali: quelli indicati con un asterisco sono obbligatori e quelli senza asterisco sono facoltativi, ma ci servono per metterci in contatto con lei se ci sono problemi con la sua richiesta. Per questo, la invitiamo a leggere l'informativa della privacy qui riportata e ad autorizzare il trattamento dei suoi dati personali.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. 196/03

La informiamo che i dati che lei fornisce in questo modulo saranno trattati dalla nostra società solo per la richiesta di rimborso/indennizzo, come previsto dall'articolo 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, il "Codice in materia di protezione di dati personali". I dati segnalati da un asterisco sono obbligatori perché sono necessari per gestire la pratica.

Dati facoltativi

Le caselle che non sono segnalate da un asterisco sono per i dati facoltativi. Questi dati ci servono per poterla contattare più velocemente se non riusciamo a farlo via posta o via mail. Se è d'accordo, le chiediamo di compilare il consenso al trattamento dei dati che trova alla fine dell'informativa.

Trattamento dei dati

I suoi dati personali saranno trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, pertinenza e non eccedenza. Questo vuol dire che i dati che richiediamo sono quelli strettamente necessari per la pratica, che sono usati solo per gestirla e che sono trattati in modo corretto e secondo la legge. Questi principi sono previsti dall'articolo 11 del decreto legislativo 196/03 e riguardano i dati forniti su supporto cartaceo o elettronico, con strumenti manuali e informatici. I dati saranno protetti con i mezzi adatti per garantire la sua sicurezza e la sua riservatezza. Inoltre, i dati saranno conservati solo per il tempo necessario per gestire la pratica, tranne se la legge richiede che vengano conservati più a lungo. Verranno a conoscenza dei dati i responsabili di Trenitalia S.p.A. per la Divisione Passeggeri: Long Haul, la struttura Vendita Diretta e Customer Service e la struttura Commerciale e Contratto di Servizio Universale; per la Divisione Passeggeri Regionale: la struttura Commerciale Regionale e le diverse Direzioni Regionali e Provinciali; la Direzione Sistemi Informativi; in qualità di Responsabili Esterni Almaviva S.p.A., Ferservizi S.p.A.; FSI S.p.A.. I suoi dati possono essere comunicati anche a eventuali soggetti

nominati dai responsabili già elencati, oppure ad altre società del gruppo FSI se il ritardo per cui lei ha richiesto il rimborso prevede il loro intervento.

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è Trenitalia S.p.A., con sede in Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma.

I suoi diritti

Lei può chiedere di esercitare i suoi diritti come previsto dall'articolo 7 del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196. I suoi diritti comprendono: farsi confermare l'esistenza di dati personali che la riguardano e conoscerne il contenuto e l'origine, verificarli, integrarli, aggiornarli o correggerli. Inoltre, può richiedere che vengano cancellati, resi anonimi, o bloccati se violano la legge, oppure può opporsi al loro trattamento se i dati sono trattati in modo illegale.

Per esercitare i suoi diritti, può inviare la sua richiesta al Responsabile del Trattamento Commerciale Regionale della Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia S.p.A. con sede in Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma.

ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il mio numero di telefono può essere usato da Trenitalia per contattarmi se ci sono problemi con la mia richiesta di rimborso/indennizzo. I dati saranno trattati come spiegato in questa informativa, come previsto dall'articolo 13 del decreto legislativo 196/03:

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Do il permesso | <input type="checkbox"/> | Non do il permesso | <input type="checkbox"/> |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|

Data: / /

Firma: _____

DATI PERSONALI (i dati indicati con * sono obbligatori)

| | | | | | |
|--------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Cognome* | | | | | |
| Nome* | | | | | |
| Indirizzo* | | | N° civico* | | |
| Città* | | | CAP* | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Provincia* | <input type="text"/> | Nazione* | | | |
| Telefono | | | | | |
| Indirizzo e-mail* | | | | | |

FACCIO RICHIESTA DI:

(sceglia una sola opzione tra rimborso e indennizzo)

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Indennizzo per ritardo | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------------|--------------------------|

Richiedo di ricevere l'indennizzo nella stazione di _____

| | |
|-----------------|--------------------------|
| Rimborso | <input type="checkbox"/> |
|-----------------|--------------------------|

COMPILAZIONE RISERVATA ALL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

Numero di biglietti allegati

.....

Eventuale altra documentazione in allegato

.....

RIFERIMENTO
PRATICA **

NUMERO BIGLIETTO

NUMERO BIGLIETTO

NUMERO BIGLIETTO

DATA

 / /

ORA

**ULTERIORI ANNOTAZIONI A CURA DELL'OPERATORE
DI BIGLIETTERIA**

TIMBRO

CID Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

RICEVUTA DA STACCARE E CONSEGNARE AL CLIENTE

BIGLIETTERIA DI

RIFERIMENTO
PRATICA **

NUMERO BIGLIETTO

NUMERO BIGLIETTO

NUMERO BIGLIETTO

DATA

 / /

ORA

TIMBRO

CID Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

**** Facoltativo.**

| INDIRIZZI DELLE DIZIONI REGIONALI DI TRENITALIA | |
|--|---|
| Abruzzo | Via E. Ferrari, 1 65124, Pescara |
| Alto Adige | Via Garibaldi, 3 - Garibaldistr., 3, 39100, Bolzano/Bozen |
| Basilicata | V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza |
| Calabria | Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria |
| Campania | Corso Novara, 10 80143, Napoli |
| Friuli Venezia Giulia | P.za Vittorio Veneto, 3, 34132 Trieste |
| Emilia | Via del Lazzaretto, 16, 40131, Bologna |
| Lazio | Via Prenestina, 41 00176, Roma |
| Liguria | Via del Lagaccio, 3, 16134, Genova |
| Marche | Via Einaudi, 1, 60125, Ancona |
| Molise | Via Novelli, 2, 86100, Campobasso |
| Piemonte | Via Nizza, 8 bis, 10125, Torino |
| Puglia | Via Giulio Petroni, 10/b, 70124, Bari |
| Sicilia | Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo |
| Sardegna | Viale La Playa 17, 09123, Cagliari |
| Toscana | Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Firenze |
| Trentino | Via Dosso Dossi, 23, 38121, Trento |
| Umbria | P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia |
| Valle d'Aosta | P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta |
| Veneto | Via Decorati al valor civile, 90, 30171, Venezia Mestre |

Che cosa abbiamo semplificato

| | Originale | Semplificazione |
|--|------------------|------------------------|
| Indice GULPEASE | 45 | 51 |
| Numero di parole | 634 | 855 |
| Lunghezza media delle parole | 5,7 lettere | 5,26 lettere |
| Numero di frasi | 27 | 41 |
| Lunghezza media delle frasi | 23,48 lettere | 20,85 parole |
| Totale delle parole del Vocabolario di Base (VdB) | 499 (78,71%) | 740 (86,55%) |
| VdB fondamentale (sul totale delle parole) | 432 (68,14%) | 652 (76,26%) |
| VdB alto uso | 52 (8,2 %) | 72 (8,42%) |
| VdB alta disponibilità | 15 (2,37%) | 16 (1,87%) |
| Parole non VdB | 135 (21,29%) | 115 (13,45%) |

Il testo semplificato ha un indice GULPEASE di 52, sette punti in più rispetto alla versione di Trenitalia, che ne aveva 45. Al testo originale abbiamo aggiunto un'introduzione che contiene informazioni fondamentali per chi compila il modulo: a cosa serve, in quali casi, come e a chi bisogna spedirlo, come si compila. Di conseguenza, il nostro testo è più lungo di circa duecento parole rispetto a quello di Trenitalia.

L'ordine delle parti da compilare è stato modificato e ora è il seguente:

- Consenso sul trattamento dei dati
- Dati anagrafici
- Tipo di richiesta
 - Indennizzo per ritardo
 - Rimborso
 - Forma di rimborso
 - Codice IBAN, BIC/SWIFT/ABA per i bonifici
- Parte riservata all'operatore

Quello che abbiamo chiamato “gioco dell’io e del tu” adesso è più chiaro: nelle parti che devono essere compilate dall’utente compare sempre *io*, mentre in quelle di Trenitalia parla di sé stessa usando il *noi* e dà del lei all’utente a cui si rivolge. La semplificazione è più personale e vicina al lettore anche perché sono state eliminate le forme impersonali e le strutture nominali. Inoltre, abbiamo tolto un *Ella*, una forma di cortesia alternativa a *lei* che ormai non si usa più, e abbiamo eliminato le maiuscole di cortesia, per esempio “i Suoi dati personali” è diventato “i suoi dati personali”, perché anche questa forma non è più diffusa.

Dal punto di vista della scelta delle parole, abbiamo sostituito gli elementi del linguaggio giuridico-amministrativo che sono superflui con corrispondenti più facili. La formula “principi di correttezza, liceità, pertinenza e non eccedenza” è rimasta, ma ne abbiamo spiegato il significato in parole semplici.

Dal punto di vista della grafica, abbiamo impostato margini abbastanza larghi per riuscire a stampare il modulo senza problemi, oltre ai numeri di pagina per aiutare a mantenere il documento in ordine. Abbiamo tolto le caselle di molti campi e abbiamo preferito inserire riquadri bianchi in cui si può scrivere liberamente. Invece, abbiamo usato le lineette orizzontali solo per quei campi che hanno un numero predefinito di caratteri, come il CAP, l’IBAN, le date, eccetera. La dimensione delle caselle è uniforme: ora hanno la stessa larghezza e la stessa altezza, quindi il modulo ha un aspetto più ordinato. Infine, abbiamo eliminato il grigio e il rosso delle diverse sezioni. In più, anche il grassetto che evidenziava alcune parti di testi è stato eliminato, perché era inutile nella maggior parte dei casi.

3. Consigli pratici per migliorare la leggibilità

Finora abbiamo visto diversi testi, abbiamo evidenziato tutti gli elementi che li rendono difficili da leggere, li abbiamo riscritti e abbiamo visto quali sono i miglioramenti più importanti. A questo punto, possiamo raccogliere una serie di consigli pratici sulla riscrittura che possiamo consultare quando iniziamo a scrivere un nuovo documento. Molti consigli li abbiamo già visti nel capitolo su come semplificare: qui li mettiamo in pratica. Gli esempi sono tratti sia dai testi che abbiamo già visto sia da altre comunicazioni al pubblico di Trenitalia.

L'organizzazione delle informazioni

Abbiamo visto che l'organizzazione delle informazioni è fondamentale per rendere un testo efficace, ma non abbiamo strumenti automatici che possano aiutarci prima di iniziare a scrivere.

Teniamo sempre a mente queste regole:

- ✓ selezioniamo solo le informazioni che ci servono;
- ✓ ordiniamole in maniera logica;
- ✓ cerchiamo di rendere chiaro chi fa o deve fare cosa a chi;
- ✓ quando scriviamo, mettiamoci sempre nei panni di chi ci leggerà;

- ✓ evitiamo di imitare vecchi modelli poco efficaci;
- ✓ preferiamo la chiarezza e l'efficacia all'eleganza.

La struttura delle frasi

- ✓ Scriviamo frasi brevi di massimo 20-25 parole. Formiamole con un soggetto chiaro, un verbo e qualche complemento. Ogni frase deve contenere una sola informazione.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|--|
| Non aprire le porte prima che il treno sai [sic] fermo, né salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori. | <ul style="list-style-type: none"> – Aprite le porte del treno solo in caso di pericolo e solo quando il treno è completamente fermo. – Salite o scendete solo dal lato del marciapiede. |

- ✓ Eliminiamo gli incisi e le parentetiche, perché allungano le frasi e le caricano di troppe informazioni.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|--|
| La clientela in partenza da stazione impresenziata o disabilitata, per non pagare le soprattasse previste dalle Condizioni e tariffe viaggiatori dovrà preavvisare il personale di controlleria. | I viaggiatori devono avvisare il controllore e comprare il biglietto appena saliti sul treno per non pagare la sanzione prevista. |

- ✓ Preferiamo sempre modi e tempi verbali semplici e più diffusi nell'uso comune, quindi meglio l'indicativo rispetto al congiuntivo o al condizionale e meglio usare presente, passato prossimo e futuro semplice.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|--|
| Puoi ottenere presso tutte le biglietterie un rimborso integrale del biglietto anche nel caso in cui sia già stato convalidato . | Puoi ottenere un rimborso integrale del biglietto nelle biglietterie anche se hai già convalidato il biglietto. |

- ✓ Se una frase contiene più elementi, mettiamoli in ordine d'importanza: prima l'informazione principale, poi i dettagli secondari.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|--|
| Nella notte 27/28 giugno 2015, come previsto in Orario Ufficiale ed indicato nei Quadri Orario Arrivo/Partenza in stazione, per lavori di potenziamento infrastrutturale sulla linea Venezia - Trieste, i seguenti treni subiranno variazioni . | Nella notte tra il 27 e il 28 giugno, alcuni treni della linea Venezia-Trieste saranno temporaneamente modificati o saranno sostituiti da autobus, a causa di lavori. |

- ✓ Scriviamo frasi in forma attiva, perché sono più semplici e comprensibili.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|---|
| Ai trasgressori sarà applicata la sanzione di Euro 7,00 [...] | I viaggiatori che non rispettano il divieto ricevono una sanzione massima di 7 Euro. |

- ✓ Evitiamo le forme verbali implicite come il gerundio o il participio.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|--|
| Trenitalia offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, proponendo al mercato sia servizi di media e lunga percorrenza sia di tipo regionale e metropolitano, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera soddisfacendo al meglio la domanda del cliente. | Trenitalia offre una gamma di servizi di qualità per soddisfare al meglio le esigenze di viaggio dei suoi clienti. Per questo, propone sia servizi di media e lunga percorrenza sia servizi regionali e metropolitani. Trenitalia aspira sempre a raggiungere gli obiettivi di eccellenza nel suo settore a soddisfare meglio le esigenze dei viaggiatori. |

- ✓ Evitiamo le frasi impersonali.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|--|
| Si chiede di effettuare la riscossione presso la biglietteria di... | Chiedo di riscuotere presso la biglietteria di... |

- ✓ Evitiamo le nominalizzazioni, cioè le strutture in cui usa un nome al posto del verbo che corrisponde.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|---|
| Nel caso di inosservanza degli obblighi previsti al precedente punto 5, il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento dell'importo dovuto e l'applicazione di importi aggiuntivi previsti. | Se il viaggiatore non rispetta queste norme, deve pagare il prezzo intero del biglietto e gli importi aggiuntivi previsti per mettersi in regola. |

- ✓ Spezziamo le catene di sostantivi.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|---|
| I viaggiatori dovranno rispondere della inosservanza degli avvisi di cui sopra a norma delle vigenti leggi. | I viaggiatori che non rispettano queste regole sono puniti secondo la legge. |

- ✓ Usiamo frasi affermative, perché sono sempre più dirette di quelle negative.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|---|
| La cessione dei titoli di viaggio non nominativi non è permessa a bordo del treno [...] | È vietato cedere i biglietti non nominativi a bordo del treno. |

- ✓ Ordiniamo sempre le parole nel modo che per noi è più familiare.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|---|
| In particolare, in caso di mancata identificazione del viaggiatore, viene chiesto dal personale di bordo l'intervento delle competenti autorità [...] | In particolare, se il viaggiatore non può essere identificato, il personale richiede l'intervento delle autorità competenti. |

La scelta delle parole

- ✓ Scegliamo parole facili e che useremmo normalmente.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|--|
| Non servirsi delle ritirate durante le fermate nelle stazioni. | Non usate il bagno quando il treno è fermo in stazione. |

- ✓ Usiamo pochi termini tecnico-specialistici.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|----------------------------|
| Comfort del materiale rotabile . | Comfort dei treni . |

- ✓ Quando i termini sono necessari, forniamo brevi e semplici spiegazioni.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|---|
| I Suoi dati personali saranno trattati nel più assoluto rispetto dei principi di correttezza, liceità, pertinenza e non eccedenza . | Tratteremo i suoi dati personali nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, pertinenza e non eccedenza . Questo vuol dire che i dati che richiediamo sono quelli strettamente necessari per la pratica, che sono usati solo per gestirla e che sono trattati in modo corretto e secondo la legge. |

- ✓ Usiamo la stessa parola per definire lo stesso oggetto per non generare ambiguità o dubbi.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|--|
| Ai fini della partecipazione al presente concorso sono considerati validi unicamente i titoli di viaggio di corsa semplice con pagamento contestuale all'acquisto. Il biglietto che include più viaggiatori dà diritto ad una sola persona (legittimo possessore, chi ha acquistato) di partecipare al concorso a premi. | Per partecipare a questo concorso sono considerati validi solo i biglietti di andata che sono stati pagati al momento dell'acquisto. Se il biglietto include più viaggiatori, può partecipare al concorso a premi solo una persona, cioè chi ha acquistato il biglietto. |

- ✓ Preferiamo parole che si riferiscono a cose animate e concrete a quelle che si riferiscono a cose inanimate e astratte.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|---|
| La clientela in partenza da stazione impresenziata o disabilitata, per non pagare le soprattasse previste dalle Condizioni e tariffe viaggiatori dovrà preavvisare il personale di controlleria . | I viaggiatori devono avvisare il controllore e comprare il biglietto appena saliti sul treno per non pagare la sanzione prevista. |

- ✓ Evitiamo formule stereotipate e giri di parole che sono tipici del linguaggio burocratico, ma che non useremmo nella lingua di tutti i giorni.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|---|
| Devi inoltrare la richiesta di indennità, [...] per posta, entro e non oltre 1 anno dall'evento, alla Direzione Regionale/ Provinciale competente [...] | Devi spedire la richiesta di indennità per posta alla Direzione Regionale/ Provinciale entro un anno dal ritardo . |
| Per tali finalità, il conferimento dei dati richiesti nelle caselle contrassegnate da asterisco è necessario, in quanto senza di essi non potremo dar corso alla gestione della Sua pratica. | I dati segnalati da un asterisco sono obbligatori perché sono necessari per gestire la pratica. |

- ✓ Evitiamo l'uso di parole straniere e preferiamo sempre l'italiano. Se non possiamo farne a meno, assicuriamoci che siano corrette.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|---|
| Le poltrone [...] sono ampie ben 69 cm e disposte su file da 3. la distanza l'una dall'altra di oltre un metro e e [sic] l'esteso reclining dello schienale (fino a 109°), garantisce un elevato comfort di viaggio anche per chi vuole riposare. | Le poltrone [...] sono larghe ben 69 cm e disposte su file da 3. La distanza di un metro e la possibilità di reclinare (fino a 109°) garantiscono un elevato comfort di viaggio per chi vuole riposare. |
| Su questo treno è in corso l'operazione Comfortable Train . | Su questo treno è in corso l'operazione Comfortable Train . |

- ✓ Evitiamo le parole che derivano dal latino e dal greco e che sono rimaste solo nel linguaggio burocratico.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|---|---|
| Si chiede, inoltre, di prendere visione dell'informativa privacy ex art.13 D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196. | Inoltre, prenda visione dell'informativa della privacy prevista dall'articolo 13 del decreto legislativo del 30 giugno 2003 n. 96. |

- ✓ Evitiamo sigle e abbreviazioni.

| Piuttosto che scrivere così... | ...è meglio scrivere così |
|--|--|
| [la concessione speciale III] prevede la riduzione del 20% sulla tariffa ordinaria (per i treni IC, ICN , Frecciabianca, AV Frecciarossa e Frecciargento [...]). | [la concessione speciale III] permette di ridurre del 20% la tariffa ordinaria per i treni Intercity, Intercity Notte , Frecciabianca, Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento. |

Bibliografia e sitografia

Manuali sulla scrittura e sulla semplificazione

Carrada L. (2007) *Il mestiere di scrivere: Le parole al lavoro, tra carta e web*. Milano, Apogeo.

Cortelazzo M.A. (1999) (a cura di) *Semplificazione del linguaggio amministrativo. Esempi di scrittura per le comunicazioni ai cittadini*. Con la collaborazione di Federica Pellegrino e Matteo Viale. Padova, Comune di Padova.

Cortelazzo M.A., Pellegrino F. (2003) *Guida alla scrittura istituzionale*. Roma-Bari, Laterza.

Fiorentino G. (2003) *Frontiere della scrittura. Lineamenti di web writing*. Roma, Carocci.

Fioritto A. (2009) *Manuale di stile dei documenti amministrativi*. Bologna, Il Mulino.

Franceschini F, Gigli S. (2003) *Manuale di scrittura amministrativa*. Roma, Agenzia delle Entrate.

ITTIG = Gruppo di lavoro promosso da Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica e Accademia della Crusca (2011) (a cura di) *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*. Firenze, Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica del Cnr.

PCM = Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la Funzione Pubblica (1993) *Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle Amministrazioni Pubbliche. Proposta e materiali di studio*. Roma, Istituto Poligrafico – Zecca dello Stato.

Piemontese, M.E. (1996) *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Napoli, Tecnodid.

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

Studi e ricerche sul linguaggio burocratico

Fortis D. (2005) “Il linguaggio amministrativo italiano”, *Revista de Llengua i Dret* n. 43. Barcellona, Generalitat de Catalunya, pp. 47-116.

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

Ondelli S. (2007) *La lingua del diritto: proposta di classificazione di una varietà dell'italiano*. Roma, Aracne.

Piemontese M.E. (1999) “Il linguaggio della pubblica amministrazione nell'Italia d'oggi. Aspetti problematici della semplificazione linguistica” in *La «Lingua d'Italia». Usi pubblici e istituzionali, Atti del XXIX Congresso Internazionale di Studi della SLI (Malta, 3-5 novembre 1998)*, Alfieri A. Cassola A. (a cura di), Roma, Bulzoni, pp. 269-292.

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

Studi sull'italiano

Antonelli, G. (2000) “Sull'italiano dei politici nella seconda Repubblica”, in *L'italiano oltre frontiera. V convegno internazionale (Leuven, 22-25 aprile 1998)*, S. Vanvolsem et al. (a cura di). Firenze: Franco Cesati. Pp. 211-234.

Antonelli G. (2007) *L'italiano nella società della comunicazione*. Bologna, Il Mulino.

Antonelli G. (2011) “Lingua” in *Modernità italiana*, Afrifo A.; Zinato E. (a cura di). Roma, Carocci, pp. 15-52.

Berruto G. (1987) *Sociolinguistica dell'italiano contemporaneo*. Roma, Carocci.

- Carofiglio G. (2010) *La manomissione delle parole*. Milano, Rizzoli.
- Carofiglio G. (2015) *Con parole precise. Breviario di scrittura civile*. Bari, Laterza.
- De Mauro T. (1963) *Storia linguistica dell'Italia unita*. Bari, Laterza.
- De Mauro T. (1997) *Guida all'uso delle parole*. Roma, Editori Riuniti.
- De Mauro T. (2004) *Storia linguistica dell'Italia repubblicana. Dal 1946 ai nostri giorni*. Bari, Laterza.
- De Mauro T. (2016) "Il Nuovo vocabolario di base della lingua italiana" in *L'Internazionale*, 23 dicembre 2016 <http://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana> (consultato il 19 gennaio 2017).
- Serianni L. (1986) "Il problema della norma linguistica nell'italiano contemporaneo", *AUSP* n. 7. Perugia, Università di Perugia, pp. 47-69.
- Serianni L. (2003) *Italiani scritti*. Bologna, Il Mulino.

Dizionari e grammatiche

- Dardano M., Trifone P. (1995) *Grammatica Italiana. Con nozioni di linguistica*. 3a ed. Bologna, Zanichelli.
- Del Giudice F. (2014) (a cura di) *Dizionario giuridico: enciclopedia base del diritto*. IX edizione. Napoli, Edizioni giuridiche Simone.
- Dizionario De Mauro Online <http://dizionario.internazionale.it/> (consultato l'8 dicembre 2015).
- Dizionario giuridico Brocardi <http://www.brocardi.it/dizionario/> (consultato il 10 novembre 2015).
- Grammatica Treccani http://www.treccani.it/catalogo/ebook/la_lingua/grammatica.html (consultato il 7 gennaio 2016).
- Guida P.L., Milizia E. (2006) *Dizionario ferroviario. Movimento, circolazione, impianti di segnalamento e sicurezza*, II ed. Roma, Collegio Ingegneri Ferroviari Italiani.
- Serianni L. (1989) *Grammatica italiana. Italiano comune e lingua letteraria*. Con la collaborazione di A. Castelveccchi. Torino, UTET.
- Vocabolario Treccani <http://www.treccani.it/vocabolario/> (consultato il 10 ottobre 2015).

Leggi, testi e regolamenti di Trenitalia

FAQ di Trenitalia <http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/FAQ/FAQ#8> (consultato il 10 ottobre 2015).

Regione Friuli-Venezia Giulia, Delibera 2327/2013 http://www.apptgorizia.it/ProxyVFS.axd/null/r14994/delibera_G_R_-FVG-2327-2013-pdf?ext=.pdf (consultato il 6 gennaio 2016).

Regione Friuli-Venezia Giulia, Delibera 2328/2014 http://www.provincia.trieste.it/opencms/export/sites/provincia-trieste/it/attivita-servizi/trasporto-viabilita-mobilita-ciclabile/Allegati-trasporto-viabilita-mobilita-ciclabile/Delibera_tariffe_2015.pdf (consultato il 6 gennaio 2016).

Regione Veneto, Contratto per i servizi ferroviari di interesse regionale e locale per il periodo 01/01/2009 - 31/12/2014 http://www.regione.veneto.it/c/document_library/get_file?uuid=800276c6-ca1f-465c-a82b-a5b185298f6c&groupId=10781 (consultato il 6 gennaio 2016).

Trenitalia, Condizioni generali di vendita, parte II - Trasporto nazionale http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia/area_clienti/Partell_Trasporto_Nazionale.pdf (consultato l'8 dicembre 2015)

Trenitalia, Modulo di richiesta rimborso http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia_2014/in_regione/Modulo_Indennita_e_Rimborsi.pdf (consultato il 15 gennaio 2016).

Decreto del Presidente della Repubblica 11/7/1980, "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza, e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto" <http://www.rfi.it/cms-file/allegati/rfi/documenti/DPR75311luglio1980.pdf> (consultato il 10 novembre 2015).

Decreto ministeriale 03/11/2004, "Disposizioni relative all'installazione ed alla manutenzione dei dispositivi per l'apertura delle porte installate lungo le vie di esodo, relativamente alla sicurezza in caso d'incendio". http://www.ilsole24ore.com/art/SoleOnline4/Speciali/2006/documenti_lunedì/01maggio%202006/DM_03_11_2004.pdf?cmd%3Dart (consultato il 7 novembre 2015).

Altri riferimenti bibliografici

Calvino I. (1995) “L’antilingua” in *Una pietra sopra. Discorsi di letteratura e società*. Milano, Mondadori, pp. 149-154.

Cortelazzo M. (2014) *Parole – Opinioni, riflessioni, dati sulla lingua* <http://cortmic.myblog.it/trenitalia-cambia-mai/> (consultato l’8 dicembre 2015).

Dueparole – Mensile di facile lettura <http://www.dueparole.it/> (consultato il 20 novembre 2015).

Human Development Report 2009 http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/269/hdr_2009_en_complete.pdf (consultato il 7 febbraio 2016).

ISTAT (2016) Grado di istruzione dettagliato della popolazione residente di 6 anni e più http://dati-censimentopopolazione.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DICA_GRADOISTR1# (consultato il 22 novembre 2016).

Mangiarotti A. (2011) “La capotreno punita per aver detto «gua-sto»” in *Corriere della Sera*, 18 agosto 2011 http://www.corriere.it/cronache/11_agosto_18/La-capotreno-punita-per-aver-detto-guasto_d5cd8294-c962-11e0-a66c-10701cdb9ebd.shtml (consultato il 22 novembre 2016).

Nielsen J. (1997) “How Users Read on the Web” <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/> (consultato il 7 gennaio 2016).

Nielsen J. (2006) “F-Shaped Pattern For Reading Web Content” <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/> (consultato il 9 gennaio 2016).

Parks T. (2014) *Italian Ways, on and off the rails from Milan to Palermo*. New York, W. W. Norton & Company.

PIAAC-OCSE (2014) *Rapporto nazionale sulle Competenze degli adulti*. Roma, ISFOL.

PIAAC-OCSE (2016) *Adult Skills in Focus #2*. Parigi, OCSE.

Servizio *Corrige!* di Èulogos www.corrige.it (consultato il 10 ottobre 2015).

Finito di stampare nel mese di marzo 2017
presso EUT Edizioni Università di Trieste