

TU COME LO SCRIVERESTI? COMUNICARE CON IL PUBBLICO SECONDO LA CITTADINANZA A TRENT'ANNI DAL CODICE DI STILE DELLE COMUNICAZIONI PUBBLICHE AD USO DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Floriana Carlotta Sciumbata¹

1. INTRODUZIONE

Nel 2023 è ricorso il trentennale della pubblicazione del *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*, voluto dall'allora ministro della Funzione pubblica Sabino Cassese, che cercava di promuovere l'uso di una lingua più trasparente e vicina agli utenti nelle comunicazioni degli enti pubblici rivolte ai cittadini. Dopo tre decenni², nonostante alcuni passi in avanti rispetto agli inizi (Cortelazzo, 2021: 67), il bilancio resta insoddisfacente (Lubello, 2016: 657; cfr. anche De Mauro, 2008: 25), e abbiamo assistito a una vera e propria «marcia indietro» (Cortelazzo, 2015: 136) con la scomparsa di ogni riferimento alla comunicazione chiara nel *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*, ancora in vigore dal 2013, e appena rinnovato. Inoltre, il *Codice di stile* «non circolò capillarmente nelle amministrazioni pubbliche ed è oggi quasi introvabile» (Lubello, 2014: 108).

Dopo la pubblicazione del *Codice* di Cassese e di altri manuali e studi³, si sono alternate comunicazioni basate su vecchie abitudini poco efficaci e buone pratiche⁴. Oltre a misurare i risultati nelle pubbliche amministrazioni, può essere interessante chiedersi anche quali siano stati gli effetti delle iniziative sulla comunicazione chiara e semplice su cittadini: qual è, oggi, la loro immagine di comunicazione? Come riscriverebbe un testo difficile una persona comune, senza una formazione specifica? Il burocrate resta ancora l'archetipo della comunicazione con il pubblico oppure un potenziale destinatario preferirebbe modelli di scrittura diversi?

In questo lavoro illustrerò un'attività che ho proposto a quasi cento passanti che ho sfidato a riscrivere un avviso piuttosto difficile nel modo più semplice possibile. Ho scelto di proporla sotto forma di gioco, con punteggi, classifiche e premi, in modo da attirare il pubblico, ma anche per non creare pressioni e rendere più spontanea l'interazione.

L'iniziativa è servita durante il festival della ricerca *TriesteNext* come pretesto per dimostrare il funzionamento di *FLO (Facile da Leggere Online)*⁵, un assistente automatico alla scrittura⁶ che analizza i testi e restituisce suggerimenti per migliorarli secondo i principi

¹ Università degli Studi di Trieste.

² Rimando alle considerazioni di Lubello (2016) a vent'anni dalla pubblicazione del *Codice*.

³ Si vedano, a titolo di esempio, Cortelazzo e Pellegrino (2003); Cortelazzo (2021), Fioritto (1997, 2009); ITTIG (2011), Lubello (2014), Raso (2005), Viale (2008).

⁴ Alcuni esempi riportati da Cortelazzo (2021: cap. 5 e 6).

⁵ www.faciledaleggere.online.

⁶ *FLO* si basa su *Bran*, un software di estrazione e analisi automatiche dei dati testuali, che sto sviluppando con Luca Tringali. *Bran* permette di effettuare lemmatizzazione, PoS tagging (cioè etichettatura automatica delle parti del discorso), di ottenere informazioni su morfologia e sintassi e di calcolare in automatico

del *plain language*, cioè la lingua “piana”, ideale per le comunicazioni al pubblico (Fortis, 2003), o quelli dell’*easy-to-read* (o *linguaggio facile da leggere e da capire*), un modello per scrivere testi rivolti a un pubblico con disabilità intellettive o altre difficoltà di lettura (Sciumbata, 2022). Attraverso *FLO*, gli avventori sono venuti in contatto con i principi della scrittura efficace e hanno potuto misurare le loro capacità di scrivere per un’ampia platea di lettori. *FLO* è stato usato anche per assegnare un punteggio a ogni testo riscritto con un indice di leggibilità specifico per la lingua italiana, l’indice *GULPease* (Lucisano, Piemontese, 1988).

Di seguito commenterò alcune caratteristiche dei testi raccolti: dopo aver illustrato il meccanismo del gioco, misurerò la leggibilità dei testi attraverso alcuni parametri quantitativi, utili a dare una prima indicazione sulle caratteristiche delle riscritture. Successivamente mi concentrerò su alcune considerazioni qualitative per evidenziare, da una parte, i difetti delle proposte dei partecipanti, riconducibili a quelli della lingua delle pubbliche amministrazioni, che rendono i testi più opachi e meno efficaci; dall’altra, le strategie che invece si distaccano da quelle comunemente usate nella comunicazione in ambito amministrativo-burocratico, ma favoriscono chiarezza e immediatezza. La sezione successiva segnalerà invece veri e propri errori in cui sono incorsi i partecipanti, dovuti nella maggior parte dei casi a una mancata comprensione del testo da riscrivere o all’uso di strutture linguistiche complicate in luogo di alternative più semplici.

I risultati della ricerca contribuiranno a delineare la percezione che ha la “persona della strada” di riscrittura e semplificazione, a misurare l’influenza esercitata dalla lingua burocratica ma anche le novità rispetto a quest’ultima che potrebbero essere integrate nella comunicazione con il pubblico.

2. LE REGOLE DEL GIOCO: TESTO DA RISCRIVERE E SISTEMA DI PUNTEGGI

Assieme ai volontari di *TriesteNext*, ho chiesto a tutti i partecipanti di riscrivere lo stesso testo, con le strategie che ritenevano più adatte, allo scopo di renderlo più semplice. Non ho fornito indicazioni sulle tecniche da adottare né sul sistema di punteggio al fine di non influenzare i risultati. Occorre tuttavia sottolineare che non si può parlare di un esperimento perché non è avvenuto in un ambiente controllato: ad esempio, i giocatori potevano leggere le proposte degli altri mentre aspettavano il loro turno oppure ascoltare le spiegazioni date ai loro concorrenti in base ai risultati che avevano ottenuto.

Il testo che ho scelto per la riscrittura è un avviso di *Trenitalia*⁷, ormai fortunatamente caduto in disuso, che riguardava la possibilità di acquistare i biglietti a bordo nel caso in cui la biglietteria non fosse attiva⁸.

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.

statistiche utili per delineare le caratteristiche linguistiche di un corpus di testi. Il software è liberamente disponibile all’indirizzo <https://github.com/zorbaproject/Bran>.

⁷ Ho ampiamente trattato l’italiano di *Trenitalia* in due lavori (Sciumbata, 2017, 2018).

⁸ Il testo è ormai usato come esempio negativo della comunicazione di *Trenitalia*: una versione precedente è riportata anche da Cortelazzo e Pellegrino (2003) e Vedovelli (2013). Un’analisi della versione qui riportata è nel mio volume sulla comunicazione di *Trenitalia* (Sciumbata, 2017).

Pur essendo un testo breve e che non proviene da una pubblica amministrazione, possono essere individuati numerosi aspetti tipici del burocratese⁹ che lo rendono piuttosto ostico per i lettori. Innanzitutto, è composto da un'unica frase lunga (42 parole) e sovraccarica di informazioni, interrotta da due incisi che contribuiscono a rendere il testo molto denso dal punto di vista informativo, oltre a togliere fluidità alla lettura poiché separano elementi che dovrebbero stare insieme (soggetto e verbo nel primo caso) (cfr. Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 96). I confini del primo inciso non sono neppure segnalati correttamente perché manca la seconda virgola, quindi il destinatario è costretto a una riletture per ricostruire il significato della frase. Sono riscontrabili anche diverse nominalizzazioni (*in partenza* per 'che parte', *all'atto della salita* per "quando sale"), che contribuiscono a spersonalizzare il testo e a renderlo più astratto e distante. Tra le scelte lessicali si trovano parole poco comuni (*preavvisare*) parole collettive astratte in luogo di quelle concrete (*clientela* per *clienti*, *personale di controlleria* per *controllore* o *capotreno*) (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 128; Sciumbata, 2017: 22-23). Compaiono anche termini tecnici del lessico ferroviario, in particolare *stazione disabilitata* e *impresenziata*¹⁰, una distinzione «che probabilmente è essenziale per l'organizzazione dell'ente ferroviario, ma non dice nulla al viaggiatore, il quale vuole semplicemente sapere cosa deve fare se parte senza biglietto da una stazione priva, per qualunque motivo, di biglietteria» (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 30-31).

A conferma della difficoltà dell'avviso, molti partecipanti non sono riusciti a comprenderne il significato. Per evitare di scoraggiarli, sono stati aiutati con un esempio pratico: abbiamo immaginato con loro un ipotetico viaggio dalla piccola stazione di Miramare, vicino a Trieste, dove non c'è personale e le biglietterie automatiche potrebbero non funzionare o addirittura non esserci. In una situazione di questo tipo, il viaggiatore dovrebbe avvisare subito il capotreno e acquistare il biglietto a bordo: come si può spiegare nel modo più efficace possibile? Come vedremo più avanti, alcuni partecipanti hanno comunque mal interpretato il testo, con conseguenti errori nella trasmissione del messaggio.

Una volta chiarito il contenuto, i giocatori hanno dettato la loro versione ai volontari, che hanno inserito il testo nel sistema *FLO*. Quest'ultimo ha proposto e spiegato alcune correzioni e ha assegnato al testo un punteggio basato sull'indice *GULPease*, che usa la lunghezza delle parole e delle frasi di un testo per quantificarne la leggibilità applicando la seguente formula:

$$\text{Indice GULPease} = 89 - (\text{Lp}:10) + (3\text{xFr})$$

dove

Lp sta per: (il totale delle lettere del campione x 100): il totale delle parole del campione;

Fr sta per: (il totale delle frasi del campione x 100): il totale delle parole del campione.

⁹ Per approfondimenti sulle caratteristiche del burocratese rimando a Cortelazzo (2021), Cortelazzo, Pellegrino (2003), Lubello (2014), Raso (2005), Viale (2008).

¹⁰ Entrambi i termini indicano, di fatto, una stazione priva di personale (Guida, Milizia, 2000: 107), quindi dove la biglietteria è chiusa o non funzionante: ciò è confermato anche dal regolamento richiamato nell'avviso, dove non vengono esplicitamente usati i due termini, ma viene spiegato in modo più chiaro che si ammette l'acquisto del biglietto a bordo «per i viaggiatori che siano partiti da stazioni in cui la biglietteria non era aperta nell'orario di partenza del treno, a condizione che le stazioni di partenza non siano dotate di self service funzionanti che rilascino la tipologia di titolo di viaggio richiesta dal viaggiatore» (cfr. https://www.trenitalia.com/content/dam/tcom/allegati/trenitalia_2014/ParteII_Trasporto_Nazionale.pdf). Inoltre, il significato dei due termini è parafrasato nella parte finale dell'avviso, dove si fa riferimento alle «località in cui non sia possibile acquistare il titolo di viaggio».

Il risultato del calcolo si inserisce in una scala che va da 0 (leggibilità minima o nulla) a 100 (leggibilità massima), con diverse fasce di punteggio associate al livello di istruzione dei lettori. Per esempio, il testo scelto per il gioco di riscrittura ha un indice *GULPease* di 38: è quindi quasi incomprensibile per i lettori che hanno la licenza elementare, molto difficile per chi ha la terza media, ed è difficile anche per chi ha ottenuto il diploma. Sebbene il *GULPease* sia un dato grezzo che considera solo fattori quantitativi e non qualitativi, e nonostante le indicazioni sulle fasce di istruzione siano ormai datate, resta comunque un buon metodo per valutare i risultati, soprattutto in un'ottica di confronto.

Il punteggio restituito dall'indice *GULPease* è stato usato per stilare una classifica dei giocatori: il sistema ha alimentato curiosità e competizione e ha contribuito ad attirare nuovi partecipanti. Il sistema *FLO* ha tenuto conto anche di altri parametri quantitativi, che commenteremo più avanti, come la percentuale di parole appartenenti al Nuovo Vocabolario di Base (NVdB) (De Mauro, 2016), cioè la raccolta delle circa 7.500 parole usate più di frequente in italiano, che quindi possiamo considerare note alla maggior parte dei parlanti madrelingua. Il Vocabolario di Base è uno strumento molto utile, da una parte per individuare parole facilmente comprensibili dal pubblico che leggerà un testo, dall'altra per misurare il livello di difficoltà di un messaggio da diffondere a un pubblico ampio¹¹.

3. RISULTATI

Durante i tre giorni di manifestazione sono stati raccolti 97 testi, per un totale di 2.471 parole: oltre alle proposte di riscrittura, ho preso nota anche dei nomi dei partecipanti e della loro professione, così da capire quanta dimestichezza avessero nella comunicazione con il pubblico. Nella maggior parte dei casi non sono professionisti nell'ambito della scrittura o della comunicazione: al banchetto si sono fermate persone di età e professioni variegata, dai bambini ai pensionati. Tra i giocatori più interessanti nell'ottica del testo e del tipo di lavoro segnalo in particolare un ferroviere (riscrittura 23), un avvocato (riscrittura 90) e una magistrata (riscrittura 91). I dettagli sui partecipanti, le loro proposte di riscrittura e i punteggi che hanno ottenuto si trovano nell'appendice. Tutti i risultati riportati (indice *GULPease*, numero e lunghezza delle frasi, parole del NVdB) sono stati calcolati usando il sistema *FLO*.

3.1. Alcuni aspetti quantitativi

Una prima indicazione di massima sulla leggibilità e sulle caratteristiche dei testi riscritti dai partecipanti in confronto al testo di *Trenitalia* può essere estratta dall'indice *GULPease*, dalla lunghezza dei testi e dalla percentuale di parole riconducibili al Nuovo Vocabolario di Base.

L'indice *GULPease* medio delle riscritture è di 51,67, contro i 38 punti del testo originale. I partecipanti hanno quindi ottenuto testi generalmente più leggibili rispetto a *Trenitalia*, con l'eccezione di due riscritture che hanno totalizzato indici di poco inferiori (37 punti circa per le riscritture 23¹² e 75, v. appendice). In media, i testi dei nostri giocatori sono facili per chi ha un'istruzione superiore, difficili per chi ha un'istruzione media, ma restano quasi impossibili da leggere per i lettori con la licenza elementare. La riscrittura

¹¹ Il Vocabolario di Base nella versione del 1980 è infatti impiegato come parametro per un altro indice di leggibilità chiamato READ-It (Dell'Orletta *et al.* 2011).

¹² Per brevità, per tutti gli esempi si rimanda all'Appendice.

con l’indice *GULPease* più alto è la 55, “Se siete senza biglietto avvisate o sarete multati”, proposta da un bambino del quarto anno di scuola primaria, di 72,75 punti che indicano che il suo testo è molto facile per chi ha il diploma di scuola superiore, facile per chi ha la licenza media e difficile per un lettore che ha completato solo la scuola elementare.

I punteggi *GULPease* generalmente più elevati delle riscritture sono in parte dovuti a frasi più brevi, con una media di 21,89 parole per frase. Come indicato da Piemontese (1996: 134-135), una media di 20-25 parole è l’ideale per ottenere testi chiari per lettori con istruzione medio-bassa, mentre le 38 parole della frase che compone il testo originale sono vicine alla soglia di 40, che può rendere un testo difficile anche per un lettore esperto.

Anche la lunghezza media dei testi rappresenta un dato interessante: quasi tutte le riscritture l’hanno infatti ridotta considerevolmente, con una media di 25,64 parole a testo, a eccezione di tre riscritture. La più breve, la già citata riscrittura 55, è infatti di 8 parole, contro le 38 del testo originale. Bisogna tuttavia sottolineare che la brevità, sia nel caso delle singole frasi sia nel caso del testo, non è necessariamente un vantaggio: nella maggior parte dei casi va infatti a scapito delle informazioni che il testo originale voleva trasmettere. Molti partecipanti hanno infatti deciso di limitare il contenuto solo al fatto di dover informare il controllore se si sale senza biglietto (si vedano ad esempio le riscritture 5, 6, 15, 17 e 24).

Un messaggio così scarno è tuttavia incompleto e fuorviante, perché la possibilità di acquistare il biglietto senza soprattasse è prevista solo per chi non ha potuto comprarlo in stazione per cause imputabili a Trenitalia, quindi non per i viaggiatori che, ad esempio, hanno dimenticato di fare l’acquisto prima di partire o sono arrivati tardi in stazione. Troviamo invece un buon compromesso tra brevità e quantità di informazioni nella riscrittura 39, “Se sali in una stazione senza biglietteria, avverti il controllore: non pagherai la soprattassa”, anche se *senza biglietteria* si dovrebbe ampliare perché è ancora un’informazione parziale e si dovrebbe specificare di avvertire *subito* il controllore *per comprare il biglietto a bordo*.

Tra i testi più lunghi si distingue invece la riscrittura 60, la più lunga, con 64 parole, che è stata dettata da una studentessa che stava lavorando a una tesi sul linguaggio facile da leggere e da capire, di cui la riscrittura segue il modello (Sciumbata, 2022). Come emerge dalla sua proposta, riscrivere testi molto facilitati richiede spesso l’aggiunta di informazioni e quindi un’espansione per favorire leggibilità e comprensibilità. Oltre a usare un lessico elementare e una sintassi semplice e lineare, che divide il testo in sei frasi, la redattrice ha infatti ritenuto utile aggiungere alla sua versione dettagli che per un lettore medio sarebbero del tutto superflui, se non quasi tautologici, mentre possono essere utili per una persona con disabilità intellettive o competenze linguistiche limitate: è il caso delle spiegazioni riguardanti la funzione del biglietto, della biglietteria o del controllore.

Gli altri due testi più lunghi sono le riscritture 9 e 11, entrambe di 56 parole: la prima si allunga rispetto all’originale perché spiega al pubblico che per il biglietto acquistato a bordo *si pagherà la stessa cifra che si sarebbe pagata acquistando il biglietto alla stazione* e che è *importante specificare al controllore che alla stazione la biglietteria è momentaneamente in disuso*. La riscrittura 11 risulta invece più estesa per il tono burocratico scelto dall’autore, per le formule cerimoniose e per il “motto” di Trenitalia che introduce la conclusione: *ci scusiamo per il disagio, vi ringraziamo per la collaborazione e vi auguriamo buon viaggio*.

Per quanto riguarda la semplicità del lessico, gli autori e le autrici delle riscritture hanno raggiunto una media del 93,76% di parole che appartengono al NVdB, contro l’85,71% del testo originale¹³. Dieci riscritture, tra cui la già citata 39, poi 6, 15, 23 e 68, hanno

¹³ Bisogna però considerare che, trattandosi di testi molto brevi, anche la presenza di una sola parola non appartenente al NVdB può incidere in modo considerevole sulla percentuale totale.

percentuali inferiori rispetto all’avviso di Trenitalia; ben 29 testi, tra cui 10, 12, 18, 24 e 18, fanno invece ricorso solo a parole del NVdB.

3.2. Trattati del burocratese

Nonostante la richiesta di scrivere un testo più semplice, in molte riscritture sono riscontrabili tratti tipici della lingua burocratica che non solo non apportano vantaggi dal punto di vista di leggibilità e comprensibilità ma, al contrario, possono diventare un ostacolo per il destinatario.

Come abbiamo visto, i testi sono generalmente brevi, così come le frasi che li compongono, perciò difficilmente si rilevano fenomeni che complicano la sintassi. Uno dei problemi più ricorrenti nelle riscritture è la presenza di incisi (riscritture 14, 20, 26 e 35), e un altro elemento di difficoltà è rappresentato dalla posizione della proposizione principale, spesso anticipata da informazioni secondarie, come le conseguenze, cioè non pagare la soprattassa (riscritture 68 e 69).

In altri testi la stessa strategia risulta tuttavia utile poiché aiuta a restringere il campo di applicazione dell’avviso: è il caso dell’espressione della condizione, ossia l’impossibilità di acquistare il biglietto (come in 3, 4, 12, 70, 74): in questo modo si permette subito a chi legge di capire se la comunicazione si applica al suo caso e quindi è di suo interesse.

Figurano poi diverse scelte che contribuiscono alla spersonalizzazione del testo: sono infatti numerosi i casi di forme impersonali, come *è possibile*, che figura in 13 riscritture (esempi in 7, 22, 27, 32, 56); *è importante* della riscrittura 9; *è necessario* della 29; *bisogna* della 27. Si registrano anche casi di spersonalizzazione costruiti con *si*: *si invitano* (nella riscrittura 72) e *si prega* (in 45); *si è partiti* (in 6), che creano addirittura problemi di accordo nella scrittura 26: *Quando si sale sul treno [...] dovrà prima avvisare chi lavora ai controlli*. Meno frequente è invece l’uso della diatesi passiva, che si vede in formule stereotipate come *è pregato* (riscritture 17, 29 e 87) e *sono invitati* (71), entrambe usate per “ammorbidire” una richiesta che, di fatto, è un obbligo e non un invito¹⁴. Numerosi sono poi gli esempi di nominalizzazione: accanto a quelli che ricalcano il testo originale, come *all’atto della salita* (3 occorrenze, in 23, 33 e 92) e *in partenza* (16 occorrenze, tra cui in 71, 72 e 93), compaiono *alla salita* (in 4, 41 e 57); *al momento della salita* (7 occorrenze, per esempio in 64, 72 e 91); oltre a *in assenza* (in 1) (riscritture 1 e 10); *impossibilità* (sempre in 1); *manca* (in 10, 12, 75 e 96); *pagamento* (in 56). Infine, alcuni giocatori hanno evitato anche di usare l’imperativo per dare ordini, preferendo invece l’infinito imperativo, un altro fenomeno tipico dei testi burocratici (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 102), come in 7, 12 e 25. Tali scelte che spersonalizzano il testo contribuiscono alla sua opacità perché non rendono chiaro l’agente e chi deve fare cosa a chi; meglio invece scegliere forme personali e attive ed evitare le nominalizzazioni e i soggetti astratti (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 100-107; Cortelazzo, 2021: 154-156).

Per quanto riguarda sempre i modi verbali, in alcuni casi l’indicativo, che è il modo verbale più comune in italiano ed è quindi preferibile, viene sostituito con il congiuntivo a causa dell’uso di locuzioni come *nel caso (in cui)* delle riscritture 77 e 68¹⁵ e *qualora* (in 45, 76, 87 e 92). Entrambe possono essere sostituite da *se*, che può reggere un più semplice indicativo (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 109).

¹⁴ A questo proposito, si vedano anche *consigliamo vivamente* in 11, *si consiglia* in 14 e 41, e *sono tenute ad avvisare* in 31.

¹⁵ Si noti tuttavia la scelta di mantenere comunque l’indicativo con la stessa locuzione in 7.

In merito al lessico, nonostante la maggiore presenza di parole del NVdB, non mancano parole o locuzioni poco comuni, astratte e che hanno corrispondenti più semplici. L’esempio più evidente è forse *personale di controlleria*¹⁶, riportato dall’originale in 6 riscritture (si vedano ad esempio 4, 89, 96), ormai notoriamente parte del repertorio di Trenitalia ma non usato nel lessico comune. Un altro caso simile è quello di *titolo di viaggio*, che ritorna in 13 riscritture (tra cui in 4, 13, 26, 30) oltre che nell’originale, ma che corrisponde più comunemente a biglietti, abbonamenti e simili (Cortelazzo e Pellegrino, 2003: 128): in questo caso, tuttavia, la locuzione può essere utile per precisione denotativa (cfr. anche Cortelazzo, 2008). *Stazione impresenziata* e *disabilitata* sono state invece mantenute meno spesso: *impresenziata* compare in 3 casi (23, 37 e 72), mentre *disabilitata* ha il doppio delle occorrenze (es. in 23, 26 e 43). L’autore della riscrittura 23, non a caso un ferroviere, ha difeso la sua scelta di mantenere la definizione del testo originale perché, a suo avviso, si trattava di termini tecnici irrinunciabili, che però non ha ritenuto necessario spiegare, convinto che fossero universalmente riconosciuti o comprensibili.

Infine, tra le parole meno usate al posto di corrispettivi più semplici, segnalo *preavvisare* (riportato dal testo originale in 23, 68 e 75) in luogo di *avvisare*, *comunicare* o *dire*; *munito di* (3 occorrenze, in 53, 54 e 87) e *sprovisto* (14 occorrenze, tra cui in 1, 13, 21 e 34) invece di *con* e *senza*; *è presente* invece di *c’è* (3 occorrenze, in 35, 57 e 95); la collocazione del verbo *incorrere* con *multe*, *sanzioni*, *penali* (7 occorrenze, tra cui in 36, 56, 72). In ultimo, non manca l’esempio classico e calviniano di *effettuare* (Calvino, 1965), in una riscrittura usato nella locuzione con verbo vuoto e specificatore *effettuare l’acquisto* (45) invece di *acquistare*; nell’altra traduce invece un comune *fare il biglietto*, che diventa un ibrido e insolito *effettuare il biglietto* (56).

Una parola astratta e indeterminata come *clientela* viene riportata dall’originale in 8 casi (ad esempio in 23, 75 e 96). Può però contribuire a rendere la comunicazione meno chiara e diretta perché è vaga e può dar luogo a interpretazioni diverse (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 128). Si tratta tuttavia di un buon compromesso per evitare di usare il maschile sovraesteso (*i clienti*), di appesantire il testo con la forma disgiunta maschile e femminile (*i/le clienti*) (Robustelli, 2012: 14) e per includere persone con identità di genere non binarie. Un’alternativa più efficace sarebbe *chi viaggia*, che non pone il problema dell’astrazione né quello dell’uso sessista. Questa scelta non compare però in nessuna proposta. A questo proposito, l’uso del maschile è diffuso in gran parte delle riscritture: è probabile che si tratti di una scelta legata, da una parte, a un’idea di brevità; dall’altra può invece essere un fenomeno inconscio determinato da una consuetudine.

3.3. *Tratti di innovazione*

Se, come abbiamo visto, da un lato sono presenti molti elementi “tradizionali” che si possono considerare veri e propri difetti, dall’altro alcuni testi presentano tratti che vanno nella direzione diametralmente opposta e che sono noti e consigliati nella letteratura per ottenere testi chiari ed efficaci.

In primo luogo, emerge la volontà di molti partecipanti di rivolgersi direttamente ai propri potenziali lettori con forme allocutive di seconda persona singolare (come in 3, 84 e 97) e plurale (ad esempio in 22, in 55 e 66). Si tratta di una strategia che dà agli avvisi un tono meno formale e più amichevole e che rende chiaro il ruolo delle parti coinvolte nella

¹⁶ L’Accademia della Crusca ha fornito una consulenza su *controlleria*: <https://accademiadellacrusca.it/it/consulenza/di-controlleria-sui-treni-delle-ferrovie-dello-stato-italiane-non-si-parla-pi%C3%B9--ma-il-controllo-dei-biglietti-resta/1654>.

comunicazione. Anche l'uso dell'imperativo ha lo stesso effetto (per esempio in 4, 55, 60 e 96), particolarmente visibile pure nella riscrittura 34, che impiega anche una punteggiatura emotiva con il punto esclamativo, il maiuscolo per enfatizzare la parola "subito" e un'espressione più vicina al lettore e piuttosto informale (*nessun problema*).

Anche l'aspetto lessicale evidenzia scelte più vicine alla lingua parlata, come già rilevato grazie ai dati sulle forme di base del NVdB: le espressioni ricercate del testo originale sono infatti state sostituite con opzioni più diffuse nella lingua di tutti i giorni. Per esempio, *controllore* compare ben 63 volte (è il caso di 36, 37, 38 e 41); *biglietto* ha 85 occorrenze (si vedano a titolo di esempio 44, 45, 47 e 55); *clientela* è sostituito da *cliente* in 8 riscritture (come in 32, 43, 47, 87 e 89); da *viaggiatore* 31 volte (53, 57, 58, 63 e 69); e da *persona* in 2 riscritture (31 e 67). *Stazione disabilitata e impresenziata* è stato spiegato attraverso alcune perifrasi, una strategia valida per aggirare termini tecnici non necessari e poco trasparenti. Si trovano riformulazioni più o meno riuscite come *stazione in cui/dove non è/sia possibile comprare il biglietto* (in 2, 22, 31); *stazione dove non si può comprare il biglietto* (3); *in assenza di biglietteria o di distributore automatico* (10); *la cassa è chiusa* (16); *stazione piccola* (32).

3.4. Soprattasse o multa?

Un aspetto che merita particolare attenzione dal punto di vista lessicale è l'uso prevalente di *multa* in luogo del *soprapprezzo* del testo originale. *Multa, multe* o forme di *multare* compaiono infatti in 30 testi (ad esempio in 44, 46, 48, 52, 80, 81); *sovra-* o *soprapprezzo* sono stati mantenuti da 18 autori (esempi in 4, 23, 38, 47, 96); *penale* compare 2 volte (40, 91); *sanzione* o *sanzioni* 7 volte (per esempio in 11, 36, 37); *more* e *costi aggiuntivi* in un caso (41 e 31 rispettivamente); così come un erroneo *più tasse* (26); mentre negli altri testi sono state utilizzate formulazioni alternative (come in 9, 66, 69, 83) oppure l'informazione è stata eliminata (5, 7, 10, 12, 95).

L'uso della parola *multa* in questo contesto risulta però giuridicamente errato: una multa è infatti una pena pecuniaria da pagare nel caso di reati, quindi in questa definizione non rientra il salire sul treno senza biglietto. Però chi riceve una contravvenzione su un mezzo pubblico o per un divieto di sosta dirà quasi sicuramente di aver preso una *multa* e meno probabilmente di aver ricevuto una *sanzione* o una *contravvenzione*: si tratta quindi di un uso molto diffuso tra i parlanti. Insomma, nonostante il termine non corrisponda alla definizione giuridica, risulta comunque molto comune e accessibile con il significato inteso dai nostri partecipanti. Inoltre, anche se Trenitalia usa un più neutro *soprattassa*, che non ha necessariamente un'accezione negativa, è probabile che i partecipanti abbiano percepito il fatto di pagare di più come una punizione. Infine, proprio a questo proposito un fatto curioso: la riscrittura 90 contiene la parola *multa* pur essendo stata proposta da un avvocato. Quando gli ho chiesto di motivare la sua scelta, l'autore ha semplicemente commentato che multa «si capisce di più». Una magistrata, che ha partecipato con l'avvocato, ha invece scelto un più neutro *penale*.

3.5. Errori

Al di là di elementi di tradizione e novità, nelle proposte dei giocatori sono riscontrabili veri e propri errori. Alcuni hanno a che fare con la comprensione e di conseguenza la resa del messaggio, come succede nella riscrittura 65, che si concentra su un'informazione che corrisponde solo in parte a quella data dall'avviso di Trenitalia. Più che di una

riformulazione, sembrerebbe piuttosto un messaggio complementare da esporre nelle stazioni *impresenziate o disabilitate*. Anche la riscrittura 54 trasmette un’informazione correlata, ma si tratta di un’affermazione sempre vera che non fa riferimento al caso specifico di Trenitalia.

A riprova della difficoltà del testo originale, l’autrice non madrelingua italiana che ha proposto la riscrittura 57 ha avuto difficoltà nella comprensione del messaggio: le *stazioni disabilitate* sono infatti diventate *viaggiatori disabili*.

Infine, tra gli usi impropri legati a sintassi e lessico, emergono in particolare *nel caso in cui non è possibile* (7); *nel caso di non avvertire il controllore* (8); la collocazione *incorrere a* (11);

4. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Dai testi emerge un’immagine abbastanza omogenea della comunicazione al pubblico secondo la cittadinanza, in cui i fenomeni ascrivibili alla lingua burocratica sono prevalenti, anche se il testo proposto non appartiene all’area strettamente amministrativa. La presenza dei difetti caratteristici (in particolare incisi, spersonalizzazioni, impiego di parole difficili in luogo di corrispondenti più comuni ecc.) può essere dovuta a due fattori principali: il primo è l’influsso del testo originale, che ha sicuramente condizionato sia il tono delle proposte sia alcune scelte lessicali e sintattiche da cui i partecipanti non si sono allontanati. Come spesso avviene anche negli enti pubblici, gli interventi rispetto al testo originale sono minimi anche a causa del poco tempo a disposizione (cfr. Cortelazzo e Pellegrino, 2003: 11-12) e della scarsa possibilità di concentrarsi su un compito tutt’altro che facile (Viale, 2008: 141).

Il secondo fattore riguarda sempre l’imitazione ma in senso più ampio. I partecipanti hanno infatti attinto spesso al modello burocratico, che resta quello di prestigio (Berruto, 1987: 24; Cortelazzo, 2021: 50-54), il «polo della tradizione opposto alle spinte centrifughe» (Serianni, 1986: 53) che si tende spesso a imitare quando si redigono comunicazioni, soprattutto scritte, più o meno formali e che, com’è noto, emerge nell’italiano di alcune fasce di popolazione come i (nuovi)¹⁷ semicoli (Lubello, 2014: 99-103). Non si rilevano invece tratti dell’*aziendalese*, costituito da un «misto di residui burocratici e di tecnicismi economici», che Antonelli (2011: 51-52) inserisce al posto dell’italiano burocratico nell’aggiornamento del modello di Berruto dell’architettura dell’italiano. Sebbene l’assenza dell’italiano aziendale potrebbe essere in parte dovuta all’argomento del testo scelto, dalle riscritture si può rilevare che l’influenza del burocratese è ancora predominante, anche per riscrivere un avviso prodotto da un’azienda. Una spiegazione possibile è che la lingua burocratica sia una presenza più costante lungo tutta la vita delle persone: ricopre perciò un ruolo centrale nell’immagine collettiva di lingua adatta alla comunicazione con il pubblico e, in generale, a contesti di una certa formalità. A riprova del contatto costante, l’italiano burocratico condivide molti tratti anche con l’italiano scolastico¹⁸ (Viale, 2008: 158; cfr. anche le conclusioni di Nobili, 2022), altro tassello fondamentale della formazione linguistica degli italiani e della loro «norma interiorizzata» (Serianni, 2010: 52). Anche ai nostri partecipanti si possono applicare le considerazioni fatte da Viale (2008: 151) per i dipendenti pubblici:

il prestigio di un modello di lingua aulico e paludato ereditato da certa formazione scolastica ha portato molti dipendenti pubblici a ritenere

¹⁷ Cfr. Malagnini 2007.

¹⁸ Sintetizzati da Cortelazzo (1995: 91-95).

inconsapevolmente inadatto all’ufficialità dei discorsi burocratici un modello di lingua fondato sulla semplicità lessicale e sintattica.

Sia l’imitazione *micro* – cioè del testo da riscrivere – sia quella *macro* – quella del modello –, evidenti anche nelle riscritture, sono alla base della nota inerzia – o *circolarità* (cfr. Viale, 2008: 145) del linguaggio amministrativo, cioè la tendenza a trasferire elementi da un testo a un altro, a usare elementi solenni e stereotipi che però nella maggior parte dei casi «non danno nulla» (Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 4) e a rifarsi a modelli «di testo standard e di tradizione consolidata».

Come abbiamo visto, in molte riscritture, a una richiesta di semplificazione è corrisposto un mero accorciamento, operazione di solito erroneamente associata a un esercizio scolastico come il riassunto. Proprio come in quest’ultimo, anche l’attività di riscrittura è complessa e richiede l’individuazione delle unità informative da riportare nella nuova versione (Serianni, 2003: 61-68), operazione che non è sempre andata a buon fine perché ha generato risultati incompleti e non corrispondenti al messaggio originale.

Al di là dei singoli tratti, emerge una difficoltà generale nel trasmettere in modo efficace il messaggio, a dimostrazione del fatto che la scrittura e la semplificazione sono procedimenti complessi: come osserva Lucarelli (2001: 3), la parola “semplificazione” «fa pensare a impoverimento, sottrazione di complessità; al contrario, semplificare è un’operazione colta, raffinata, volta a sottrarre complicazione e ad aggiungere senso». La scrittura per la comunicazione richiede quindi anche una formazione specifica, che molti partecipanti evidentemente non hanno mai avuto l’occasione di seguire, se si osservano anche le professioni che hanno dichiarato.

D’altra parte, non mancano proposte di riscrittura che si distinguono per la loro maggiore chiarezza e immediatezza. Alcuni partecipanti hanno infatti adottato strategie che si discostano dal linguaggio burocratico tradizionale e si avvicinano alle proposte già avanzate per modelli di comunicazione come il *plain language* e per la scrittura amministrativa chiara, che includono ad esempio l’uso di un tono più amichevole, di una deissi personale diretta che rende sempre chiaro chi deve fare cosa a chi e di parole concrete e familiari. Ci sono anche casi di scritture ibride, come la proposta 70, in cui però il vecchio e il nuovo convivono poco felicemente.

In ultimo, riporto qualche impressione dei partecipanti: l’esercizio di riscrittura ha suscitato un grande interesse, probabilmente non solo per lo spirito di competizione e per i premi, ma anche per l’importanza del tema, che, del resto, riguarda direttamente tutta la cittadinanza. Per molti partecipanti, infatti, l’argomento della comunicazione chiara e semplice è risultato una vera e propria novità e, al momento della lettura del testo originale o della discussione dei risultati, quasi tutti, anche quelli che si sono rifatti alle soluzioni linguistiche più intricate, hanno riconosciuto l’importanza di modernizzare lo stile delle comunicazioni con il pubblico e di usare una lingua più chiara e diretta. Non sono ovviamente mancate obiezioni, in particolare quelle relative a un drastico peggioramento delle competenze linguistiche degli italiani che conseguirebbe, secondo molti, all’adozione di uno stile comunicativo chiaro ed efficace. Tale osservazione conferma che molti associano un certo tipo di scrittura priva di complicazioni inutili a una banalizzazione di lingua e contenuto, come si può rilevare anche da alcune riscritture. Inoltre, come ho già osservato in altra sede (Sciumbata, 2022b: 229), si tratta di un timore che emerge di frequente, ma è privo di fondamento: non esiste una relazione di causa-effetto, considerato anche che la comunicazione chiara ed efficace non è ancora diffusa, mentre le competenze linguistiche degli italiani sono già notoriamente limitate.

In conclusione, la scrittura inutilmente complicata diffusa dentro e fuori delle pubbliche amministrazioni, questione annosa a cui il *Codice* ha tentato di porre rimedio

trent’anni fa, rimane un problema irrisolto: molto resta da fare per la promozione di uno stile comunicativo chiaro e semplice anche tra la cittadinanza, che ancora associa un certo tipo di scrittura, più o meno formale, alle caratteristiche del burocratese. Come propone Lubello (2014: 119), il tema andrebbe affrontato «allargando lo sguardo, alla cultura e alla formazione degli italiani, non solo di coloro che eserciteranno un lavoro nell’ambito dell’amministrazione», anche per indebolire alcune abitudini e aspettative sulla scrittura che possono rallentare il processo di semplificazione della comunicazione.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Antonelli G. (2011), “Lingua”, in Afribo A., Zinato E. (a cura di), *Modernità italiana. Cultura, lingua e letteratura dagli anni Settanta a oggi*. Carocci, Roma, pp. 15-52.
- Berruto G. (1987), *Sociolinguistica dell’italiano contemporaneo*. Carocci, Roma.
- Cortelazzo M. A. (1995), “Un’ipotesi per la storia dell’italiano scolastico”, in Antonelli Q., Becchi E. (a cura di), *Scritture bambine*. Laterza, Roma-Bari, pp. 237-252
- Cortelazzo M. A. (2008), “Il burocratese”, in *Lingua italiana*, Treccani, Roma. https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/speciali/burocratese/cortelazzo.html.
- Cortelazzo M. A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*. Carocci, Roma.
- Cortelazzo M. A., Pellegrino F. (2003), *Guida alla scrittura istituzionale*. Laterza, Roma-Bari.
- De Mauro T. (2008), “Dibattito”, in Regione Toscana - Giunta Regionale, Direzione generale dell’Organizzazione e Sistema Informativo (a cura di), *Dalla legge alla legalità: un percorso fatto anche di parole. Atti del convegno Firenze, 13 gennaio 2006*. Regione Toscana, Firenze.
- Dell’Orletta F., Montemagni S., Venturi G. (2011), “READ-IT: Assessing Readability of Italian Texts with a View to Text Simplification”, in *Proceedings of the Workshop on Speech and Language Processing for Assistive Technologies (SLPAT 2011)*, Edinburgh, July 30, pp. 73-83.
- Fioritto A. (1997), *Manuale di stile: strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Il Mulino, Bologna.
- Fioritto A. (2009), *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, Il Mulino, Bologna.
- Guida P.L., Milizia E. (2006), *Dizionario ferroviario. Movimento, circolazione, impianti di segnalamento e sicurezza*, II ed. Collegio Ingegneri Ferroviari Italiani, Roma.
- 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*, Istituto di teoria e tecniche dell’informazione giuridica del Cnr, Firenze.
- Lubello S. (2014), *Il linguaggio burocratico*. Carocci, Roma.
- Lubello S. (2016), “Eradicazione ceppi”: un bilancio sul burocratese a vent’anni dal Codice di stile”, in Ruffino G., Castiglione M. (a cura di) *La lingua variabile nei testi letterari, artistici e funzionali contemporanei. Analisi, interpretazione, traduzione*. Franco Cesati, Firenze.
- Lucarelli A. (2001), *Semplificare il linguaggio burocratico: meccanismi e tecniche*: https://web.archive.org/web/20220121044709/http://www.maldura.unipd.it/buro/manuali/manuale_emilia.pdf.

Italiano LinguaDue 1. 2024. Sciumbata F. C., ‘*Tu come lo scriveresti?*’ *Comunicare con il pubblico secondo la cittadinanza a trent’anni dal ‘Codice di stile delle comunicazioni pubbliche ad uso delle amministrazioni pubbliche’*

- Lucisano P., Piemontese M. E. (1988), “*GULPEASE: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*”, in *Scuola e città*, XXXIX, 3, pp. 110-124.
- Malagnini F. (2007), “Nuovi semicolti e nuovi testi semicolti”, in Malagnini F. (a cura di) *Lingua, media, nuove tecnologie. Otto esercizi*. Pensa MultiMedia, Lecce, pp. 201-265.
- Nobili C. (2021), “Malalingua burocratica in (ri)scritture giovanili: da un sondaggio nell’ambito del progetto I.T.A.C.A.”, in *RILa – Rassegna Italiana di Linguistica Applicata*, 3, Bulzoni, Roma, pp. 139-153.
- Proietti D. (2010), “Burocratese”, in *L’enciclopedia dell’italiano*, Treccani, Roma: [https://www.treccani.it/enciclopedia/burocratese_\(Enciclopedia-dell’Italiano\)](https://www.treccani.it/enciclopedia/burocratese_(Enciclopedia-dell’Italiano)).
- Raso T. (2005), *La scrittura burocratica. La lingua e l’organizzazione del testo*, Carocci, Roma.
- Robustelli C. (2012), *Linee guida per l’uso del genere nel linguaggio amministrativo*. Comune di Firenze, Firenze.
- Sciumbata F. C. (2017), *Sono solo coincidenze? Proposte a Trenitalia per farsi capire (meglio) dai viaggiatori*. Edizioni Università di Trieste, Trieste.
- Sciumbata F. C. (2022a), *Manuale dell’italiano facile da leggere e da capire. Come scrivere testi semplici per lettori con disabilità intellettive e altre disabilità intellettive*. Franco Cesati, Firenze.
- Sciumbata F. C. (2022b), “Il linguaggio facile da leggere e da capire va all’università. Appunti da un corso di scrittura facilitata per il personale dell’Università di Trieste”, in *RITT – Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione*, 24, pp. 217-233.
- Serianni L. (1986), “Il problema della norma linguistica dell’italiano”, in *Annali della Università per Stranieri [di Perugia]* 7, pp. 47-69.
- Serianni L. (2003), *Italiani scritti*. Il Mulino, Bologna.
- Serianni L. (2010), *Prima lezione di grammatica*. Laterza, Roma-Bari.
- Vedovelli M. (2013), “(Il-)leggibilità dei testi italiani di comunicazione istituzionale e politica linguistica”, in Bombi R. (a cura di), *Manuale di comunicazione istituzionale e internazionale*. Il Calamo, Roma, pp. 305-326.
- Viale M. (2008), *Studi e ricerche sul linguaggio amministrativo*. CLEUP, Padova.

APPENDICE

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
Testo originale	Trenitalia		42	1	244	38.048	85.71	14.29	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.
01	Francesca	responsabile comunicazione della scienza	34	1	183	44	91.18	8.82	In assenza di personale alla stazione di partenza che provochi l'impossibilità di comprare il biglietto, i passeggeri sprovvisti del biglietto devono avvisare il capotreno al più presto per evitare di pagare la multa.
02	Sara	editoria scolastica	28	1	138	50.429	100	0	I passeggeri in partenza da una stazione in cui non è possibile comprare il biglietto, per non pagare la multa devono avvisare il controllore quando salgono sul treno.
03	Federica	impiegata p.a.	23	1	110	54.217	86.96	13.04	Se sali sul treno in una stazione dove non si può comperare il biglietto, ricordati di avvisare il controllore appena sali sul treno. Così non pagherai la multa
04	Alberto	studente universitario ingegneria	27	1	137	49.37	88.89	11.11	Se sei partito da una stazione senza biglietteria e non possiedi il titolo di viaggio, avvisa il personale di controlleria alla salita per non pagare le soprattasse.
05	Abbas	studente superiori	23	1	119	50.304	100	0	Se il passeggero non ha potuto comprare il biglietto in stazione deve avvisare il controllore quando sale sul treno e acquistare il biglietto.
06	Massimo	studente scuole medie	22	1	100	57.182	81.82	18.18	IN STAZIONE DOVE NON SI PUÒ ACQUISTARE IL BIGLIETTO AVVISARE IL CONTROLLORE DA DOVE SI È PARTITI PER NON PAGARE UNA MULTA.
07	Gorgia, Mario, Costanza	studenti universitari fisica, intelligenza artificiale	18	1	81	60.667	100	0	Nel caso in cui non è possibile avere il biglietto, avvisare il personale prima di salire sul treno.
08	Marisol	studentessa universitaria intelligenza artificiale	40	2	217	49.75	97.5	2.5	I passeggeri che non abbiano potuto comprare il biglietto nella stazione di partenza per problemi che dipendono da Trenitalia, dovranno cercare e avvertire della situazione il controllore sul treno. Nel caso di non avvertire il controllore, si avrà una multa.
09	Chiara, Livia	studentesse liceo scientifico/socioscientifico	56	3	314	49	94.64	5.36	Per motivi tecnici i biglietti si possono comprare direttamente sul treno parlando con il controllore al momento della salita sul treno e illustrandogli il problema. IN questo modo si pagherà la stessa cifra che si sarebbe pagata acquistando il biglietto alla stazione. È importante specificare al controllore che alla stazione la biglietteria è momentaneamente in disuso.
10	Jessica, Riccardo	ricercatori biomedicina	15	1	92	47.667	100	0	In assenza di biglietteria o di distributore automatico, comunicare al controllore la mancanza di biglietto.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
11	Matteo	ingegnere navale	56	2	319	42.75	89.29	10.71	Gentile viaggiatore, in ottemperanza a quanto previsto da norma vigente, consigliamo vivamente quanto prima possibile, di avvisare il controllore di bordo o autorità preposta del mancato servizio di biglietteria nella stazione di partenza, al fine di non incorrere ad eventuali sanzioni. Ci scusiamo per il disagio, vi ringraziamo per la collaborazione e vi auguriamo buon viaggio.
12	Luca	ingegnere navale	17	1	94	51.353	100	0	In caso di mancanza di distributori automatici o personale, avvisare il personale di bordo non appena possibile.
13	Angelica, Andrea	studentessa 5a elementare /impiegato uff. tecnico università	29	1	158	44.862	93.1	6.9	Nelle località in cui non sia possibile acquistare il titolo di viaggio i passeggeri che ne sono sprovvisti devono avvisare immediatamente il controllore al momento di salire in carrozza.
14	Barbara	impiegata amm.	35	1	183	45.286	97.14	2.86	Si consiglia ai gentili signori viaggiatori di avvisare il personale di Trenitalia, all'atto di salire sul treno, di non aver potuto acquistare il biglietto poiché nella stazione d'interesse non c'era la biglietteria.
15	Serena	studentessa universitaria medicina	10	1	61	58	80	20	Se sali sul treno senza biglietto, avvisa immediatamente il controllore.
16	Dario, Lara	informatico, impiegata p.a.	18	1	77	62.889	88.89	11.11	Se sei senza biglietto e la cassa è chiusa, avvisa il capotreno non appena sei salito sul treno.
17	Valentina	conversational designer	10	1	51	68	90	10	L'utente senza biglietto è pregato di avvisare il capotreno.
18	Chiara	comunicazione	16	1	90	51.5	100	0	I viaggiatori devono avvisare il controllore se non hanno avuto la possibilità di acquistare il biglietto.
19	Francesco	comunicazione	11	1	51	69.909	100	0	Se non hai il biglietto prima di salire, avvisa il controllore.
20	Aurora	studentessa liceo classico	19	1	109	47.421	94.74	5.26	I viaggiatori che partono, per non pagare multe, se sprovvisti di biglietto dovranno avvisare prima della partenza il controllore.
21	Nancy	pedagogista (non madrelingua)	13	1	68	59.769	92.31	7.69	Paghi la multa se non comunichi al controllore di essere sprovvisto di biglietto.
22	Simone, Giacomo, Sara, Alessia	traduttori e data scientist	23	1	117	51.174	95.65	4.35	Evitate le multe: se partite da una stazione dove non è possibile comprare il biglietto, dovete avvisare il controllore appena salite a bordo.
23	Leonardo	ferroviere	31	1	189	37.71	80.65	19.35	Avviso alla clientela in partenza da stazione impresenziata o disabilitata per non pagare la soprattassa prevista dalle Condizioni e tariffe viaggiatori di preavvisare il personale di controlleria all'atto della salita.
24	Mizar	perito tecnico	17	1	91	53.118	100	0	I viaggiatori prima di salire sul treno devono avvisare il controllore se non hanno acquistato il biglietto.
25	Andrea	perito tecnico	9	1	49	67.889	100	0	Se non puoi comprare il biglietto chiedere al controllore.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
26	Caterina	studentessa liceo classico	38	1	190	46.895	94.74	5.26	Quando si sale sul treno in una stazione disabilitata dove non si può comprare il titolo di viaggio, per non pagare più tasse di quelle previste dalle Condizioni e Tariffe viaggiatori, dovrà prima avvisare chi lavora ai controlli.
27	Gabriele	sicurezza sul lavoro	22	1	116	49.909	100	0	Quando non è possibile acquistare il biglietto in stazione per non pagare una multa bisogna avvisare il controllore appena saliti a bordo.
28	Emanuele	studente scuole medie	17	1	80	59.588	94.12	5.88	Quando sali nel treno e non hai il biglietto devi avvisare il controllore, sennò prendi una multa.
29	Bruno	medico	27	2	136	60.852	92.59	7.41	Per viaggiare con il treno è necessario avere un biglietto. Chi non l'avesse è pregato di contattare tempestivamente il controllore per evitare di pagare la multa.
30	Fulvio	specializzando neurologia	24	1	132	46.5	95.83	4.17	I viaggiatori in partenza da stazioni prive di personale di supporto, dovranno recarsi agli sportelli se non fosse possibile acquistare il titolo di viaggio.
31	Alessandra	traduttrice	30	1	155	47.333	96.67	3.33	Le persone in partenza da stazioni in cui non sia possibile acquistare il biglietto sono tenute ad avvisare il prima possibile il personale di controllo per non pagare costi aggiuntivi.
32	Dana, Marino	Studentessa 2a media, pensionato	24	1	127	48.583	100	0	I clienti in partenza da una stazione piccola dovranno avvisare il controllore una volta saliti sul treno, dove non è possibile acquistare il biglietto.
33	Mauro	prof. elettrotecnica	31	1	158	47.71	93.55	6.45	Se non c'è personale nella stazione oppure se la stazione è disabilitata il viaggiatore dovrà avvisare il controllore all'atto della salita sul treno per evitare di pagare le soprattasse.
34	Stefano	statistico	36	3	196	59.556	94.44	5.56	Devi partire da una stazione senza biglietteria? Nessun problema, puoi farlo a bordo treno ma ricordati di avvisare SUBITO il capotreno appena saliti a bordo! Altrimenti sarai considerato sprovvisto di biglietto e dovrai pagare la multa.
35	Nicoletta	prof. scuole medie di lettere	34	2	179	54	100	0	I passeggeri che partono da una stazione dove non è presente il personale, se non possono comprare il biglietto, appena saliti sul treno, dovranno avvisare i controllori. In caso contrario, rischiano di essere multati.
36	Fabio	tecnico elettronico	32	1	188	39.625	90.62	9.38	La clientela in partenza dalle stazioni senza personale ferroviario ove non sia possibile acquistare il titolo di viaggio dovranno avvisare il controllore appena saliti sul convoglio per evitare di incorrere in sanzioni.
37	Domenico	tecnico elettronico	27	1	153	43.444	85.19	14.81	La clientela sprovvista del titolo di viaggio in partenza da una stazione impresenziata dovrà avvisare il controllore appena saliti in vettura per evitare di incorrere in sanzioni.
38	Marco	tecnico elettronico	21	1	115	48.524	85.71	14.29	La clientela in partenza dalla stazione senza biglietto per non pagare la soprattassa deve avvisare il controllore per pagare la tratta.
39	due signore	dirigente area tecnica univ./impiegata bilancio univ.	14	1	80	53.286	71.43	28.57	Se sali in una stazione senza biglietteria, avverti il controllore: non pagherai la soprattassa.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
40	Luca	chimico	31	1	171	43.516	87.1	12.9	Il viaggiatore impossibilitato a comprare il biglietto presso la stazione di partenza ha il diritto di fornirsene sul mezzo in presenza del personale di controlleria senza incorrere in alcuna penale.
41	Mario, Imelda	turismo culturale, fotografa	33	1	189	40.818	100	0	In partenza da una stazione priva di personale ufficiale, dove sia impossibile acquistare un biglietto, si consiglia di avvisare il controllore alla salita per evitare le more previste dalle condizioni e tariffe viaggiatori.
42	Aurora, Francesca	studentesse universitarie mediazione linguistica	28	1	140	49.714	100	0	Se i viaggiatori partono da una stazione in cui non possono comprare il biglietto, allora devono spiegare ai controllori sul treno perché non hanno un titolo di viaggio.
43	Francesco	studente liceo scientifico	35	1	198	41	91.43	8.57	I clienti in partenza da stazioni senza personale momentaneamente disabilitate, per non pagare le multe previste dovrà avvisare il controllore, una volta salito sul treno, nelle stazioni in cui non sia possibile acquistare il biglietto.
44	Luisa, Samuele	segretaria/ ricercatore biologia	16	1	90	51.5	100	0	I passeggeri senza biglietto devono avvisare il controllore non appena saliti sul treno per evitare multe.
45	Lunella, Cristiana	impiegate	25	1	139	45.4	92	8	Si prega la gentile clientela di avvisare il controllore al momento della salita di essere sprovvisti di biglietto qualora non sia possibile effettuare l'acquisto.
46	Carla	medico	26	1	122	53.615	100	0	Nelle stazioni dove non c'è la biglietteria per evitare di pagare multe il viaggiatore deve avvisare il personale al momento in cui sale sul treno.
47	Emilia, Lara	studentesse universitarie mediazione linguistica	26	1	135	48.615	96.15	3.85	I clienti che partono da stazioni dove non si può acquistare il biglietto, per non pagare una soprattassa, devono avvisare il controllore appena salgono sul treno.
48	Carlo	funzionario UE	26	2	128	62.846	88.46	11.54	Se non c'era nessuno allo sportello e non hai potuto comperare il biglietto, dillo al controllore quando sali in treno. Altrimenti dovrai pagare una multa.
49	Ricky	direttore museo	26	1	126	52.077	88.46	11.54	Se in stazione non hai potuto comprare il biglietto perché non c'era l'addetto né la macchinetta, avverti il controllore per non pagare il supplemento.
50	Daria	studentessa universitaria mediazione linguistica	36	1	203	40.944	88.89	11.11	In caso di partenza da stazione sprovvista di biglietteria automatica e /o con personale, si avvisa di comunicare immediatamente di voler acquistare il biglietto al personale di controlleria per evitare i sovrapprezzi del titolo di viaggio.
51	Michele	studente universitario informatica	22	1	122	47.182	81.82	18.18	Se la stazione di partenza è sprovvista di personale o biglietteria, per evitare soprattasse serve avvisare il capotreno al momento della salita.
52	Sofia	farmacista	26	1	140	46.692	92.31	7.69	I viaggiatori in stazioni sprovviste di biglietteria devono avvisare il personale dei treni al momento della salita, per acquistare il biglietto e non pagare la multa.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
53	Andrea	istruttore arti marziali	25	1	133	47.8	96	4	I signori viaggiatori sono pregati di avvisare il personale in servizio, qualora non muniti di biglietto, debbano accedere ai treni ai fini di evitare sanzioni.
54	Gabriele	studente 2a media	13	1	61	65.154	84.62	15.38	Il personale di questo mezzo può sanzionare chi non è munito di biglietto.
55	Giovanni	studente 4a elementare	8	1	43	72.75	100	0	Se siete senza biglietto avvisate o sarete multati.
56	Noemi	assegnista di ricerca area scientifica	30	2	165	54	90	10	Nel caso di partenza da stazione sprovvista di biglietteria è possibile effettuare il biglietto a bordo contattando il capotreno. IN caso di mancato pagamento del biglietto incorrerà in una multa.
57	Denise	coord. American corner di Trieste	22	1	121	47.636	95.45	4.55	I viaggiatori disabili devono contattare il controllore alla salita per pagare la tariffa ridotta nelle stazione dove non è presente una cassa.
58	Luca	astrofisico	32	1	157	49.312	96.88	3.12	I viaggiatori in partenza da stazioni in cui non è possibile acquistare un titolo di viaggio, per non pagare una soprattassa, dovrà avvisare il personale di bordo non appena salito sul treno.
59	Elisa	studentessa liceo scient.	17	1	79	60.176	100	0	Chi non ha biglietti dovrà avvisare il personale di non avere i biglietti quando sale sul treno.
60	Michela	studentessa universitaria traduzione e interpretazione	64	6	299	70.406	96.88	3.12	Il biglietto serve per partire. In questa stazione non puoi fare il biglietto perché non c'è la biglietteria. La biglietteria è il posto dove si fanno i biglietti. Però puoi partire lo stesso da questa stazione. Quando sali sul treno chiedi al controllore un biglietto. Il controllore è la persona che vende i biglietti sul treno e che controlla che hai il biglietto.
61	Lisa, Anna	ingegnere ambientali	12	1	66	59	91.67	8.33	Se non funzionano le biglietterie, è possibile acquistare il biglietto a bordo.
62	Bernardo	studente universitario matematica	20	1	86	61	100	0	In caso non sia possibile l'acquisto di un titolo di viaggio a terra avvisare il personale a bordo treno.
63	Alice	studentessa universitaria logopedia	16	1	88	52.75	100	0	In una stazione dove non è possibile comprare il biglietto, i viaggiatori devono avvisare il controllore.
64	Giorgia	impiegata	30	1	151	48.667	96.67	3.33	Nelle località in cui non si può acquistare il biglietto, chi parte da una stazione senza personale, per non pagare le soprattasse, dovrà avvisare il personale al momento della salita.
65	Marino	benestante	28	1	160	42.571	89.29	10.71	Si informa la spettabile clientela in partenza da questa stazione che dovrà munirsi precedentemente del documento di viaggio in quanto non esiste la possibilità di acquistare il biglietto.
66	Veronica	maestra	32	1	157	49.312	100	0	Le persone, che partono da una stazione dove non è possibile comprare il biglietto, devono avvisare il controllore appena sono salite sul treno, per non pagare in più del prezzo del biglietto.
67	Marco	prof. chimica	26	1	140	46.692	96.15	3.85	Le persone che partono da una stazione senza personale o senza biglietteria devono avvisare il controllore quando salgono sul treno, per non pagare un prezzo maggiore.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
68	Marcello, Flavia, Chiara	studenti universitari bioingegneria, medicina, biotecnologie	22	1	124	46.273	77.27	22.73	Per non pagare le sovrattasse i clienti dovranno preavvisare i controllori nel caso in cui siano sprovvisti di biglietto in stazioni disabilite.
69	Carmine	dottorando filosofia	27	1	144	46.778	96.3	3.7	I viaggiatori che partono dalla stazione vuota o inutilizzata, per non pagare di più, dovranno avvisare i collaboratori quando salgono dove non si può comprare il biglietto.
70	Francesco	medico	16	2	90	70.25	87.5	12.5	Se non è possibile acquistare il biglietto, avvisare il personale sul treno. Eviterai di pagare sovrattasse.
71	Marco	studente universitario fisica	24	2	147	52.75	87.5	12.5	I viaggiatori in partenza da una stazione sprovvista di biglietteria, sono invitati a rivolgersi al capotreno per richiedere il biglietto. Non saranno applicate sovrattasse.
72	Gabriella	studentessa universitaria infermieristica	30	1	168	43	86.67	13.33	Per non incorrere nelle sanzioni previste, si invitano i viaggiatori in partenza da una stazione impresenziata e sprovvista di biglietteria ad avvisare il capotreno al momento della salita sul treno.
73	Letizia	studentessa universitaria mediazione linguistica	26	1	132	49.769	100	0	Per non pagare di più, i viaggiatori che non possono acquistare il biglietto alla stazione in cui si trovano devono avvisare il controllore il prima possibile.
74	Emma	studentessa 3a media	29	1	142	50.379	96.55	3.45	Se nella stazione di partenza non c'è la possibilità di acquistare il biglietto, per evitare ulteriori multe, dovrà dire al controllore, quando sale, che non ha il biglietto.
75	Alice, Elisabetta	studentesse universitarie lettere	26	1	164	37.462	84.62	15.38	La clientela in partenza da una stazione disabilitata, dovrà preavvisare i controllori della mancanza del biglietto per evitare le sovrattasse previste dalle condizioni e tariffe viaggiatori.
76	Pietro	studente universitario medicina	17	1	92	52.529	94.12	5.88	Avvisare i primi controllori utili a bordo qualora non sia disponibile l'acquisto del biglietto in stazione.
77	Gabriella	archeologa e insegnante storia dell'arte	20	1	115	46.5	100	0	I viaggiatori dovranno avvisare il personale di stazione nel caso non fosse possibile acquistare il biglietto per assenza di personale.
78	Federico, Valerio	studenti universitari geologia	25	1	126	50.6	100	0	Per non pagare la multa, se nella stazione di partenza non c'è la biglietteria, i viaggiatori dovranno avvisare il controllore quando salgono sul treno.
79	Francesco	studente universitario fisica	28	1	127	54.357	100	0	Il viaggiatore che parte da una stazione in cui non si può comprare il biglietto, per salire sul treno e non prendere la multa deve avvisare il controllore.
80	Elisa	studentessa universitaria fisica	31	1	144	52.226	100	0	Se un viaggiatore parte da una stazione in cui non può comprare il biglietto del treno, allora per non prendere la multa deve avvisare il controllore prima di salire sul treno.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
81	Diego, Alessio	?	36	2	178	56.222	97.22	2.78	Prego avvisare in anticipo i controllori saliti sul treno se non avete potuto acquistare il biglietto in quanto partiti da una stazione in cui non era possibile farlo. Ciò consentirà di non pagare la multa prevista.
82	Daniela	medico	35	1	190	43.286	94.29	5.71	I clienti che partono da una stazione senza personale se non vogliono pagare la tassa aggiuntiva, prevista dal regolamento dei viaggiatori, deve avvisare il controllore quando sale, nei luoghi non si può acquistare il biglietto.
83	Selene, Alessandro	studenti universitari ingegneria informatica e giurisprudenza	20	1	103	52.5	90	10	Se parti da una stazione senza personale e non vuoi pagare un prezzo aggiuntivo devi avvisare il controllore appena salito.
84	Gabriele	specializzando neurologia	24	1	105	57.75	95.83	4.17	Se sei in una stazione vuota, quando sali nel treno per non pagare una multa fai presente al controllore che non hai il biglietto.
85	Antonella	prof. scienze	15	1	73	60.333	100	0	Se non si può comprare il biglietto in stazione basta avvisare sul treno il controllore.
86	Elisa	studentessa universitaria lettere	27	1	130	51.963	92.59	7.41	Chi è impossibilitato ad acquistare il biglietto prima di salire sul treno deve avvisare il controllore per non pagare una multa e fare il biglietto in loco.
87	Edoardo	portuale	37	1	176	49.541	94.59	5.41	Qualora il gentile cliente salga a bordo del treno da una stazione non munita di biglietteria è pregato di contattare il personale di bordo per richiedere il titolo di viaggio ai fini di non incorrere in sanzioni.
88	Lucrezia	specializzando neurologia	17	1	84	57.235	100	0	Se non è possibile comprare il biglietto prima di salire sul treno, cercare e avvisare il controllore.
89	Francesca	statistica	35	1	187	44.143	94.29	5.71	Nel momento in cui un cliente sale sul treno dovrà avvisare il personale di controlleria per non pagare le soprattasse previste dalle condizioni e tariffe viaggiatori quando non è possibile acquistare il titolo di viaggio.
90	Matteo	avvocato	19	1	99	52.684	94.74	5.26	Se devi prendere il treno ma la biglietteria non funziona dillo subito al controllore altrimenti devi pagare la multa.
91	Michela	magistrata	22	1	103	55.818	95.45	4.55	Se non puoi comprare il biglietto per il tuo viaggio rivolgiti al personale al momento della salita per non pagare la penale.
92	Giorgia, Giacomo, Matteo	studentessa universitaria medicina, studenti liceo scientifico, ist. Tecnico	34	1	201	38.706	94.12	5.88	I clienti qualora siano impossibilitati ad acquistare il biglietto nella stazione di partenza sono pregati di avvisare il controllore all'atto della salita per non pagare le soprattasse previste dalle condizioni e tariffe viaggiatori.

Identificativo riscrittura	Nome partecipante	Professione partecipante	Tot. parole	Tot. frasi	Caratteri	Gulpease	% parole NvdB	% parole non NvdB	Testo della proposta
93	Leonardo	studente universitario intelligenza artificiale	30	1	170	42.333	90	10	I passeggeri in partenza da stazioni inagibili per non pagare le sovrattasse previste dovranno avvisare i controllori durante la salita, nelle località in cui non sia possibile acquistare il biglietto.
94	Michele	studente universitario data science	15	1	76	58.333	100	0	Se parti da una stazione senza biglietteria avvisa il controllore per non pagare una multa.
95	Riccardo, Anita	studenti universitari psicologia/ingegneria chimica	20	1	98	55	90	10	Se non è presente la biglietteria recarsi in testa al treno dal capotreno per fare il biglietto direttamente in treno.
96	Lorena	Studentessa universitaria psicologia	37	1	194	44.676	89.19	10.81	Laddove non fosse possibile acquistare il titolo di viaggio a causa della mancanza di personale nella stazione, la clientela dovrà avvisare il personale di controlleria prima di salire sul treno al fine di non pagare la soprattassa.
97	Paola	assegnista di ricerca in lingue	19	1	90	57.421	94.74	5.26	Se non riesci ad acquistare il biglietto, avvisa il controllore quando sali sul treno per non pagare la multa.

