



RUBRICA DEL WEEKEND - GUIDA ALLA SCRITTURA UNO SCONTRINO ILLEGGIBILE

L'informazione di DeltaScience

 11' lettura



Illustrazione da
pixabay.com

Ultime pubblicazioni:


*Vitamina C, il più
magico dei
micronutrienti*

Preparare un esame

*Una squadra di B: ma
sono vitamine*



Vuoi sostenere il
nostro progetto con
una donazione
volontaria?

Scansiona questo
QR code e scegli
l'importo. Grazie! 

GUIDA ALLA SCRITTURA UNO SCONTRINO ILLEGGIBILE

A cura di Ferdinanda Cremascoli - ItalianaContemporanea

Una nuova puntata della rubrica "Guida alla scrittura". Oggi ci occupiamo della "leggibilità" che riguarda essenzialmente i testi caratterizzati da un obiettivo informativo e regolativo. Non leggiamo Primo Levi per avere delle informazioni, ma per il piacere che ne ricaviamo. Ci aspettiamo invece notizie precise e comprensibili da un modulo della denuncia dei redditi o istruzioni di pagamento da un ticket d'autostrada.

LEGGI SUL SITO





Uno scontrino illeggibile. Una nuova puntata della rubrica "Guida alla scrittura". Oggi ci occupiamo della "leggibilità" che riguarda essenzialmente i testi caratterizzati da un obiettivo informativo e regolativo. Non leggiamo Primo Levi per avere delle informazioni, ma per il piacere che ne ricaviamo. Ci aspettiamo invece notizie precise e comprensibili da un modulo della denuncia dei redditi o istruzioni di pagamento da un ticket d'autostrada. Anche se certe pagine cristalline di Primo Levi sono incomparabilmente più leggibili di molte comunicazioni delle autostrade..

Negli ultimi decenni il problema della leggibilità dei testi ha acquistato una crescente attenzione da parte dei linguisti, ma sembra che le amministrazioni pubbliche (e anche altre, come si vede nella nostra storia) non se ne siano ancora accorte. Eppure quando si ha lo scopo di dare un'info o di dare istruzioni su come fare qualcosa, sarebbe necessaria la massima chiarezza.

Di uno scontrino d'autostrada, anzi di un "rapporto di mancato pagamento del pedaggio" vorremmo ora raccontare la storia, così come un amico ce l'ha raccontata.

Era una bella mattina d'autunno

Era una bella mattina d'autunno, come direbbe Snoopy. Mia moglie ed io in vacanza in Italia. Viaggiavamo contenti del sole dopo giorni e giorni di pioggia in Amsterdam e a Lausanne. L'autostrada sgombra, dritta, chiara. L'auto veloce e silenziosa. Intorno un paesaggio di grande bellezza, ma una bellezza non esibita, quasi mimetizzata.

Una mia amica italiana mi ha detto, e me lo sono ricordato in quel momento, mentre attraversavo la pianura che da Milano porta in Alba, che la bellezza della pianura e delle colline del basso Piemonte è discreta, impegnata a nascondere le sue proprie qualità. È uno stile estetico, ed etico, molto piemontese: ama e ricerca consapevolmente la minimizzazione, non alza mai la voce, esige l'attenzione del visitatore. Il sole chiaro, la nebbiolina fascinosa del mattino, mia moglie contenta ... la gita in Alba promette una lieta vacanza, vino buono, e tartufo.

La mia quieta serenità s'increspa al momento di uscire dall'autostrada. Il problema è il pedaggio. Non il principio (non ho intenzione di discutere), ma le modalità del pagamento. Da noi negli Stati Uniti il pedaggio non è molto comune. In Europa sono appena stato in Svizzera: ho noleggiato un'auto e ho pagato un'extra, una tassa per poter usare le autostrade. L'auto porta ben in vista sul vetro un bollino, ed è tutto. In Italia invece si paga il pedaggio sulle autostrade. Sono subito stato in difficoltà. All'ingresso in autostrada a Milano sono passato sotto un casello e mi hanno dato un biglietto. Adesso devo uscire, devo per forza passare da questo casello e pagare il pedaggio.

E non so quale pista imboccare. La segnaletica è molto evidente, ma quale sarà quella giusta per me? Naturalmente sbaglio. È che, guardando la segnaletica, non so dove andare. Escludo le porte Telepass, ma le altre porte sono: o contanti (questa ha un segnale chiaro, ma non so quanto spenderò, e non so se la moneta che ho in tasca mi basterà) o Viacard, che io non ho.

Ripensandoci, al ritorno, quando non ho più sbagliato, dietro Viacard c'è il disegno di altre carte, è vero, ma non sono specificamente segnalate "altre carte di credito", sembrano tutte Viacard. Avevo pensato che c'è più di una carta Viacard. Sempre al ritorno, mi sono accorto che poco prima del casello c'è un grosso cartellone che dice quali carte sono accettate nella pista Viacard, ma non l'ho visto! Ci sono tanti cartelli sulle autostrade... tutti pubblicità... Insomma ho avuto bisogno di una seconda chance!

Troppe info, nessuna info

La mia amica italiana ha poi osservato che di troppe info si può anche rimanere disorientati. Insomma, c'è troppa roba e nello stesso tempo mancano le info essenziali per ottenere ciò che si vuole. La mancanza di chiarezza si ottiene anche dando troppe info superflue o meglio non immediatamente necessarie per lo scopo. E il mio scopo dopotutto era di dare dei soldi a Satap, ma non ci sono riuscito. In compenso il sistema mi ha restituito questo ticket.

“

Di uno scontrino d'autostrada, anzi di un "rapporto di mancato pagamento del pedaggio" vorremmo ora raccontare la storia, così come un amico ce l'ha raccontata.



“

“Leggibilità”
significa
attenzione
rispettosa del
lettore.
Qualunque sia
il suo grado di
istruzione,
dovrà essere
messo in
condizione di
capire un
avviso, un
modulo, una
multa, uno
scontrino.

Satap S.p.A.
Tronco A21 Torino-Piacenza
Direzione e Coordinamento ASTM
Via Bonzanigo 22
10144, Torino (TO)
Tel. 840705570
mail: rmppa21@satapweb.it

MANCATO PAGAMENTO
IL PEDAGGIO NON È STATO
CORRISPONTO IN TUTTO O IN PARTE
UNPAID TOLL TICKET
THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID
ENTIRELY OR PARTLY

MANCATO PAGAMENTO N° 5070080287
Unpaid toll ticket n°

IMPORTO € 9,60
Amount to be paid

TARGA

Car number plate

DATA e ORA: 31/10/2023 12:27

ENTRATA: MILANO OVEST 201

USCITA: ASTI EST 448

PISTA: 07

CLASSE DI PEDAGGIO: A

IMPORTO TOTALE PEDAGGIO: € 9,60

ACCONTO PAGATO IN CONTANTI: € 0,00

ACCONTO PAGATO CON TESSERE: € 0,00

SALDO DA CORRISPONDERE: € 9,60

INFORMAZIONI

Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni presso le stazioni autostradali della rete Satap Tronco A4 e A21 o con versamento su c/c postale 38675104 intestato a "Satap S.p.A." indicando nella causale la TARGA DEL VEICOLO ed il NUMERO MANCATO PAGAMENTO riportato in alto sul presente scontrino.

Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo del pedaggio dovrà essere maggiorato di € 2,50 per spese di riscossione. Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con l'aggravio di maggiori spese.

In caso di mancato pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione di Polizia Stradale competente per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'Art. 176/11° e 21° comma del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 a € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Per informazioni e altre modalità di pagamento visitare la pagina Informativa RMPP del Tronco A21 su www.satapweb.it

I suoi dati personali saranno trattati da Satap S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679. Informativa consultabile su www.satapweb.it/infoprivacy

NOTICE

The toll must be paid within the next 15 days at any manually operated toll gate of Satap Tronco A4 and A21 or on line at www.satapweb.it.

For information and other forms of payment visit "RMPP Policy" about Tronco A21 at www.satapweb.it

UNO SCONTRINO ILLEGGIBILE

Uno scontrino illeggibile

Ho cercato di leggere questo curioso scontrino. Ma non ho capito cosa devo fare per pagare il pedaggio. L'unica indicazione che capisco è quella del sito web: per fortuna è in inglese.

Mi collego e lì apprendo che posso pagare online con carta di credito. Dunque basta seguire le istruzioni. E qui di nuovo un problema. Il sito dice che devo scegliere tra A4 e A21. Andavo da Milano ad Alba. Su quale tratto di autostrada non ho pagato il pedaggio? Non ne ho idea.

Ad ogni modo scelgo A4. Scopro che devo introdurre un numero, ma quale in un ticket di questa imponente lunghezza? C'è un numero in alto a destra. Non è ben evidenziato ma vale la pena di provare.

Oltre a questo numero è richiesto un indirizzo mail. Eseguo. Il sistema risponde: *Errore di sistema. Prova più tardi.* Mi viene il sospetto di aver sbagliato pagina. Ho scelto A4, forse doveva scegliere A21. Rifaccio la stessa procedura e: *Errore di sistema. Prova più tardi.*

Mi arrendo. Chiedo aiuto al ritorno dalla gita alla mia amica italiana.

Perché è illeggibile

Il suo commento è: «Un capolavoro di illeggibilità». Prima di tutto la lunghezza della stampata. «In fondo hai bisogno soltanto del numero del tuo mancato pagamento e dell'indirizzo web su cui pagare. Oltre, potevano esserci le indicazioni per quelli che non usano le modalità online».

Insomma questa comunicazione della società che gestisce il tratto d'autostrada da Milano ad Asti ignora il concetto di "leggibilità". Il suo è uno scontrino illeggibile.

Leggibilità

“Leggibilità” significa attenzione rispettosa del lettore. Qualunque sia il suo grado di istruzione, dovrà essere messo in condizione di capire un avviso, un modulo, una multa, uno scontrino.

La società Satap dovrebbe servirsi di un professionista per la comunicazione col pubblico.

Scrivere in modo leggibile questo scontrino illeggibile non è banale, è un esercizio che richiede consapevolezza e dovrebbe essere affidato a un professionista.



Tanto per cominciare, è necessario scegliere per questo scontrino illeggibile un altro nome: “rapporto di mancato pagamento del pedaggio” è troppo burocratico. Sarebbe meglio chiamarlo: “Come pagare il pedaggio”.

Alfredo Fioritto sostiene che l’esperienza quotidiana dei cittadini con l’amministrazione, specie quella pubblica, è frustrante e irritante. Se chiedessi a un’amministrazione “Che ore sono?” la risposta, probabilmente, occuperebbe dieci righe.

Alfredo Fioritto è professore di Diritto amministrativo dell’Università di Pisa, e autore di un apprezzato *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, che tuttavia non sembra noto a chi cura la comunicazione di Satap.

Indici di leggibilità

Vi chiederete a questo punto se sia possibile misurare la leggibilità di un testo. La risposta è sì. Con un indice di leggibilità.

Ne esistono diversi. Per l’italiano usiamo l’indice GULPEASE elaborato da Tullio De Mauro e dalla sua équipe di ricercatori. Esistono altri indici, l’esame dei quali è disponibile, anche in inglese, su italianacontemporanea.com.

In generale si può dire che è più leggibile il testo che preferisce la semplicità sintattica: meglio frasi coordinate che subordinate. Per il lessico, meglio le parole del vocabolario comune. Meglio sono anche le parole corte: si fa meno fatica a leggerle.

Analisi dello scontrino

Dunque come dovrebbe essere lo scontrino illeggibile di Satap?

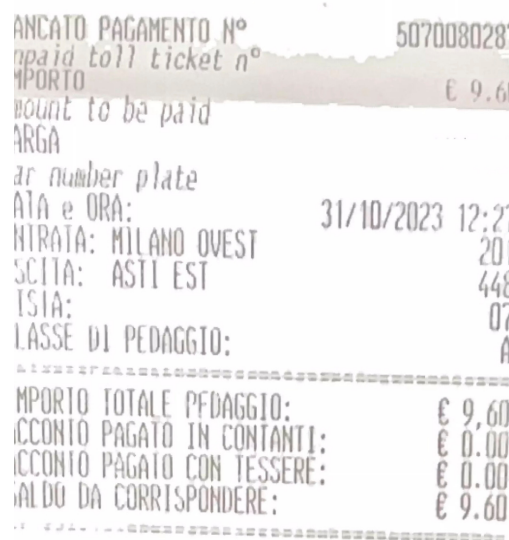
Lo analizziamo e lo riscriviamo in modo che uno scontrino illeggibile diventi un testo comprensibile per tutti.

L’intestazione dello scontrino

- L’intestazione va bene. È in evidenza la dicitura MANCATO PAGAMENTO.
- È rispettato il lettore straniero con la traduzione del testo in inglese.

Corpo centrale

Il corpo centrale contiene il nucleo delle info al lettore: l’importo da pagare, la targa, data e ora del passaggio, casello d’entrata e d’uscita,... Va tutto bene il testo è chiaro, ma il **numero di mancato pagamento** dovrebbe avere un’evidenza maggiore: per pagare il pedaggio è l’unica info di cui c’è davvero necessità, dunque almeno con un carattere più grande.



Informazioni

Il resto dello scontrino è lungo più del doppio delle altre due parti che abbiamo esaminato. Lo abbiamo ricopiato perché la stampa originale è di cattiva qualità. Ecco il testo.

INFORMAZIONI

Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni presso le stazioni autostradali della rete Satap tronco A4 e A21 o con versamento sul c/c postale n, 38675104 intestato a “Satap S.p.A.”, indicando nella causale TARGA del veicolo e il numero MANCATO PAGAMENTO riportato in alto sul presente scontrino.

Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l’importo del pedaggio dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione. Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con l’aggravio di maggiori spese. Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all’ufficio Verbali della Stazione di Polizia Stradale competente per la conseguente

“

Se chiedessi a un’amministrazione “Che ore sono?” la risposta, probabilmente, occuperebbe dieci righe.

Alfredo Fioritto,
Università di Pisa,
Manuale di stile dei documenti amministrativi



“

*Linee guida:
meno di 100
parole. Sintassi
delle frasi:
indipendenti o
coordinate,
non
subordinate, di
forma attiva.
Lessico: parole
comuni.*

contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'Art.176/11° e 21° comma del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 a €345,00 e la decurtazione di 2 punti della patente di guida dell'effettivo trasgressore.

Per informazioni e altre modalità di pagamento visitare la pagina informativa RMPP del tronco A21 su www.sataweb.it I suoi dati personali saranno trattati da Satap S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n.2016/678. Informativa consultabile su sataweb.it/infoprivacy

Valutazione di leggibilità

Per controllare la leggibilità di un testo, molti wordprocessor offrono già una valutazione di leggibilità. Esistono anche servizi di calcolo online. Ecco la valutazione del ticket illeggibile fatta da Web&Multimedia: 55/100 è il punteggio di questo testo con l'indice Gulpease.

CALCOLA	
INDICE GULPEASE	55
CULTURA SUPERIORE	FACILE
CULTURA MEDIA	DIFFICILE
CULTURA ELEMENTARE	QUASI INCOMPRESI
NUMERO FRASI	17
NUMERO PAROLE	200
NUMERO CARATTERI	1384

Nell'indice Gulpease i risultati sono compresi tra 0 e 100. Il valore "100" indica la leggibilità più alta,"0" la più bassa. In generale risulta che testi con un indice:
- inferiore a 80 sono difficili da leggere per chi ha la licenza elementare
- inferiore a 60 sono difficili da leggere per chi ha la licenza media
- inferiore a 40 sono difficili da leggere per chi ha un diploma superiore

È chiaro che il testo va completamente riscritto.

La nostra riscrittura

Rendere un ticket da illeggibile a leggibile. Linee guida: meno di 100 parole. Sintassi delle frasi: indipendenti o coordinate, non subordinate, di forma attiva. Lessico: parole comuni, cioè proprie del vocabolario di base. Naturalmente in due lingue. Alle norme giuridiche si rinvia fuori testo.

Ecco un esempio.

COME PAGARE

1. Il pedaggio deve essere pagato entro 15 giorni dalla data di questo scontrino.
2. Si può pagare in tre modi:
 - online www.sitapweb.it e seguire le istruzioni;
 - c/c postale n 38675104 intestato a "Satap S.p.A." indicate nella causale il numero di targa e il numero di questo scontrino (in alto in evidenza);
 - presso le stazioni autostradali della rete Satap.
3. Se si paga dopo il 15° giorno c'è una maggiorazione.
4. Per ogni info sulle sanzioni www.satapweb.it/indirizzo pagina

Ecco la valutazione del nostro testo fatta da Web&Multimedia: 99/100 è il punteggio di questo testo con l'indice Gulpease.

CALCOLA	
INDICE GULPEASE	99
CULTURA SUPERIORE	MOLTO FACILE
CULTURA MEDIA	MOLTO FACILE
CULTURA ELEMENTARE	MOLTO FACILE
NUMERO FRASI	16
NUMERO PAROLE	77
NUMERO CARATTERI	479

La regola è essere il meno ambigui possibile, rendere le cose comprensibili a tutti, e "tutti" significa "tutti". Specie se devono dei soldi!

PS per Satap: il giorno dopo il sito finalmente funzionava correttamente, e il mancato pagamento è stato regolato! Satap, stai serena!