

Trenitalia

Classi e Livelli

Non più classi, ma livelli

di Antonio D'Angelo

Una rivoluzione culturale e sociale per un'innovazione che vuole intercettare le dinamiche della società e confermare il protagonismo e la centralità del treno.

Non più classi, ma livelli

Una rivoluzione per molti versi inevitabile: nel mondo odierno, la competizione si gioca sui livelli di servizi garantiti dalle imprese, piuttosto che sul semplice prodotto, in questo caso la capacità di trasporto.

Una rivoluzione anche terminologica. Non siamo ancora al paradiso degli automobilisti, che possono bearsi di decine di riviste che si diffondono per pagine a discettare dei meccanismi più sofisticati e dei gadgets più improbabili, ma i clienti più curiosi e avveduti possono già sperimentare un nuovo tipo di linguaggio, probabilmente in parte ancora da costruire. Chi si siede in treno, ad esempio, pensa di aver conquistato un semplice posto a sedere, ma dovrebbe invece valutare lo "spazio di seduta", se il sedile è reclinabile, se il bracciolo è diviso o ancora tremendamente contiguo col sedile affianco (scherziamo ovviamente, ndr), se la poltrona è in pelle di vacchetta o di vitello pieno fiore e via via dicendo, in un'escalation ancora lontana dal diventare inarrestabile.

Ironia a parte, il cambiamento dei termini segnala sempre una trasformazione reale. I segni non fanno le rivoluzioni, ma le rivoluzioni viaggiano (anche) sui segni.

Guardando ad una prospettiva storica, è impossibile non rilevare, ad esempio, che lo slogan "non più utenti, ma clienti" ha guidato in tutti questi anni una trasformazione che non è esagerato definire "epocale", pur scontando l'eccesso che in genere si fa di questi aggettivi fin troppo enfatici.

Le insidie della semantica

È pur vero che la semantica va presa sempre con le molle. Non c'è bisogno di scomodare De Saussure per rammentare tutte le ambiguità e le complicazioni nel rapporto tra significato e significante: il fatto è che i termini hanno una vita propria, e che con "classe" – semanticamente parlando – si capita in una specie di incommensurabile girone dantesco.

Partiamo – come è necessario, parlando di semantica – dai testi: il *Dizionario etimologico della lingua italiana* di Cortellazzo e Zolli sistema la definizione di classe (in questo caso ferroviaria) solo all'ottavo posto, in una trattazione che occupa due pagine ma riferita (ovviamente) ad un altro significato facilmente immaginabile. Per il dizionario, classe è la "ripartizione fondata nelle attrez-

