

Linguaggi del Duemila/Iniziativa "light", "master plan" anziché piani generali, fasi di "testing" e non periodi di prova
 Colletti bianchi e pubblica amministrazione parlano così, con l'occhio agli Usa e all'informatica. Quasi una parodia

E il burocrate vuò fa' l'americano



Accanto, un ironico disegno di Monica Incisa dedicato al burocrate del Duemila filo-americano. A destra, l'immagine di un ufficio della pubblica amministrazione di oggi, sotto il segno del computer e dell'informatica. In basso, un archivio simbolo della vecchia burocrazia



L'UFFICIO, CHE BABEL			
LE PAROLE DI IERI		E QUELLE DI OGGI	
All'uopo	Perciò	Devoluzione	Decentramento
Oblazione	Pagamento	Monitorare	Controllare
La presente	Questa lettera	Implementazione	Realizzare, mettere in alto
Teste fidefacente	Testimone	Report	Rapporto, relazione, scheda
Fattispecie	Caso	Customer satisfaction	Soddisfazione del cittadino
Nubendo	Che sta per sposarsi	URP	Sportello per il pubblico, ufficio informazioni
La suapposta fotografia	La fotografia in alto	Front office	Sportello per il pubblico
Espresso in narrativa	Già detto	Network	Rete
Sprovvisto di	Senza	Zonizzazione	Divisione di un territorio
Provvisto di	Con	Versione draft	Bozza
Contestualmente	Contemporaneamente	Satisfattivo	Efficace, che soddisfa i cittadini
Attergare	Scrivere sul retro	Master plan	Piano generale
In attemperanza	Nel rispetto	Fase di testing	Periodo di prova



di PIETRO PIOVANI

«E' nel *front-office* dell'Urp che si raggiunge l'obiettivo della *customer satisfaction*». Così si esprimeva pochi giorni fa il dirigente di un comune del Centro Italia ospite di un convegno. La sua qualifica: responsabile dell'Ufficio Marketing e Informazione. Oggi i burocrati italiani

parlano così. Nelle stanze della pubblica amministrazione dilaga il neoburocrate. Un linguaggio spudoratamente anglofilo e strettamente imparentato con il manageriale, l'incomprensibile lingua dei dirigenti d'azienda.

Un funzionario fornisce al suo capo

un *report* anziché un rapporto. Lo sportello si chiama *front-office*, una rete di uffici è un *network*, se si divide un territorio in più aree si fa una *zonizzazione* (da *zoning*), se si decentrano i poteri dai ministeri agli enti locali si fa una *devoluzione* (da *devolution*). I servizi pubblici puntano alla *customer satisfaction*. Un'iniziati-

va semplice e a basso costo è un'iniziativa *light*. Un periodo sperimentale diventa una *fase di testing*. Molto apprezzati i termini provenienti dal gergo informatico. Come *implementazione*, divenuto sinonimo di "realizzazione". Oppure *cruscotto*, calco dell'ingle-

se *dashboard*, neologismo amato dai professionisti del software: il cruscotto sarebbe un quadro sintetico con tutte le informazioni essenziali sull'andamento di un ufficio o di un servizio. Sempre più diffuso *monitorare* in luogo di "controllare".

Il neoburocrate fa largo ricorso agli acronimi, cioè alle sigle. A Varese la Provincia ha lanciato il Progetto F.O.C.U.S. Formazione Continua Ultronea e Strategica, dove l'aggettivo "ultronea" al posto di "spontanea" non si spiega se non con l'intenzione di abbellire l'acronimo. La Asl (altro acronimo) di Legnago ha istituito il progetto G.I.A.D.A., Gestione delle Informazioni sulle Attività per le Decisioni Aziendali. Negli enti locali imperversano i P.E.G. (Progetto Esecutivo di Gestione) e i P.I.R. (Progetto di Iniziativa Regionale).

A dare il cattivo esempio sono del resto le cariche più alte dello Stato. Se i provvedimenti del governo vengono intitolati *Master plan* o *Action plan*, se in Parlamento la seduta dedicata alle interrogazioni con risposta immediata viene designata come *question time*, non c'è da stupirsi se poi la segretaria dell'assessore chiama la bozza di un documento *versione draft*.

E' vero che a queste espressioni si fa ricorso so-

prattutto nei testi interni alla pubblica amministrazione, quelli che i burocrati scrivono perché siano letti da altri burocrati. Ma i difetti del neoburocrate emergono spesso anche nelle comunicazioni rivolte agli utenti. Si pensi agli uffici che in tutti i comuni italiani sono stati istituiti per facilitare il dialogo tra cittadini e amministrazione sotto l'insegna U.R.P. ovvero Ufficio Relazioni con il Pubblico. O allo *Sportello disadvantaged women* creato non a Los Angeles bensì a Fontanelle di Treviso per favorire le pari opportunità tra uomo e donna.

Sarebbe ingeneroso non riconoscere lo sforzo di miglioramento che la burocrazia sta compiendo da alcuni anni per migliorare il suo linguaggio. Il burocrate di un tempo, quello che amava dire *all'uopo* invece di "perciò" e *generalizzare* invece di "fornire le proprie generalità", era probabilmente peggiore di quello attuale. E' difficile oggi trovare cartelli come quello, ormai celebre, esposto anni fa all'ingresso di un ospedale: «Per mancanza di moneta divisionale i pazienti solventi sono pregati di presentarsi allo sportello muniti della suddetta».

Lo storico della lingua italiana Luca Serianni ricorda il *Codice di stile* redatto nel '93 da Sabino Cassese e il *Manuale di stile* realizzato

due anni dopo da Alfredo Fioritto. Il ministero della Funzione pubblica ne ha favorito la diffusione tra gli amministratori di tutto il paese affinché imparassero a scrivere testi in una lingua se non elegante perlomeno comprensibile. «In questi anni - rileva Serianni - in diverse città si sono prese iniziative per migliorare il linguaggio burocratico. Io so di Padova, Venezia, Melfi. Insomma si comincia ad avvertire una certa sensibilità». Ma nonostante tanti sforzi, il periodare lungo e involuto, lo spreco di parole, un certo gusto nel rendere complicate le idee più semplici, tutti gli antichi vizi del burocrate classico sono duri a morire. E ai mali di sempre si sono aggiunti quelli nuovi, con gli imbarazzanti risultati già descritti.

L'evoluzione del burocrate corrisponde a un cambiamento nel modo di pensare e di comportarsi, cambiamento che per molti aspetti sarebbe anche positivo. Le riforme Bassanini hanno segnato il passaggio dalla cultura della legittimità alla cultura dell'efficienza. Prima il dipendente pubblico si preoccupava solo della correttezza formale dell'atto; ora il suo lavoro deve essere non soltanto "a norma di legge" ma anche efficace, utile ai cittadini. Tutto questo però produce lo spiacevole effetto col-

laterale di un'evidente insicurezza linguistica. «Un tempo quella della burocrazia italiana era una sede linguistica piuttosto chiusa», spiega Tommaso Raso, che all'Università di Venezia organizza corsi di Italiano scritto destinati anche a dirigenti statali, impiegati delle Poste, carabinieri. «Il linguaggio burocratico si difendeva meglio di altri dalla penetrazione di parole straniere, non si lasciava contagiare dalle mode di basso profilo. Aveva semmai il difetto di essere troppo arcaico. Da un paio di decenni la lingua burocratica non è più protetta. I burocrati sentono di appartenere a una cultura antiquata e cercano di modernizzarsi in superficie».

D'altra parte, sostiene Raso, il burocrate peggiora di pari passo con il generale deterioramento dell'italiano scritto in tutte le sue forme. «Eppure - aggiunge - la società dell'informazione richiede grandi capacità di comunicazione. In America, in Inghilterra, in Spagna, in Francia il problema è molto sentito, da noi ancora no. Nel recente Forum della pubblica amministrazione si sono tenuti centinaia di convegni e seminari: neppure uno era dedicato alla scrittura».

