

# NAUFRAGHI NEL MARE DELLE CARTE

Approntare i giusti strumenti per navigare nel burocratese



di DANTE BALBO

**M**ENTRE SCRIVO MI GIUNGE UN EMAIL, DA UNA COMPAGNIA FERROVIARIA CHE MI ANNUNCIA CHE DA ORA IN POI SE VORRÒ SALIRE SU UN TRENO REGIONALE, DOVRÒ FARE IL CHEK-IN ONLINE. MI VENGONO I SUDORI FREDDI, PERCHÉ È GIÀ UN'IMPRESA PROVARE A FARE UN BIGLIETTO TELEMATICO, A CUI ORA SI AGGIUNGE IL CHEK-IN. DA SETTEMBRE LA POSTA USERÀ SOLO IL QR, PER I PAGAMENTI. SE VOLETE SAPERNE DI PIÙ, DICE LA VOCE SINTETICA DI UN SERVIZIO PUBBLICO, SCARICATE IL FORMULARIO APPOSITO SUL NOSTRO SITO WWW.SITTOINTERNET.CH. QUI TUTTAVIA SIAMO GIÀ NELLE ALTE SFERE DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE, CUI MALGRADO LA Pervasiva informazione e formazione degli ultimi anni, molte persone si sottraggono e non solo anziani, come si potrebbe pensare.

Molti di coloro che si rivolgono al Servizio sociale di Caritas Ticino sono già confusi da un richiamo, si spaventano per la lista che è stata loro data quando si sono rivolti allo sportello Laps, che già di per sé è un mistero. Alla domanda "Che cosa caratterizza una fattura" i giovani apprendisti di una scuola su-

**sarebbe importante che lo Stato studiasse il modo di comunicare in lingua comprensibile ai più, ma anche la scuola dovrebbe dedicare tempo e risorse ad insegnare il burocratese, come lingua non opzionale fin dalla scuola media**

periore rispondono di tutto tranne il numero di riferimento, essenziale per renderla unica ed elemento per capire a cosa si riferisca un richiamo. Se proviamo a leggere un documento qualsiasi di un servizio

che deve rispondere ad un utente se ha ottenuto o meno il diritto a certe prestazioni, scopriamo un cumulo di riferimenti giuridici a questa o quella legge e alle relative ordinanze di applicazione, per non parlare delle tabelle di calcolo. Assolutamente corretto quanto scritto nel documento, ma per arrivare alla decisione si deve attraversare il mare paludoso delle citazioni, con sigle, perché per esempio le prestazioni di base della assicurazione malattia sono citate come *base Lamal*, allo stesso modo della sigla *Laps* citata precedentemente che si riferisce alla *Legge sull'armonizzazione delle prestazioni sociali*.

Da un lato sarebbe importante che lo Stato studiasse il modo di comunicare in lingua comprensibile ai più, ma anche la scuola dovrebbe dedicare tempo e risorse ad insegnare il burocratese, come lingua non opzionale fin dalla scuola media. Dal canto nostro facciamo da anni uno sforzo per aiutare le persone che si rivolgono al nostro Servizio sociale o i partecipanti del nostro Programma occupazionale, perché possano se non prendere confidenza, almeno non essere terrorizzati dai documenti ufficiali che ricevono. ■