

Le imprese vogliono stordire il cliente per impedirgli di capire che cosa sta acquistando

È l'ora dell'anglo-burocratese

Torna di attualità il linguaggio dell'Azzecagarbugli

DI STEFANO LORENZETTO

Non chiedetemi come sia potuto accadere, fatto sta che mi ritrovo per casa cinque stampanti collezionate nel corso degli anni, una in più dei componenti del nucleo familiare, tutte acquistate da me (niente a confronto con le 27 tastiere che ingombrano lo stanzino accanto al mio studio: a cavo, Usb, wireless, multimediali, retroilluminate, soft touch, trasparenti, pieghevoli, addirittura una in acciaio, roba che se mi cade sui piedi può fratturarmi le falangi). Un chiaro indizio di disagio mentale. Ho già avviato una terapia riabilitativa. La più vecchia, una Lexmark a getto d'inchiostro, in questi giorni ha preso la via dell'isola ecologica dell'Amia ubicata in strada Mattarinetta.

Ma non è questo il tema. Vorrei invece parlarvi dei loro nomi. La seconda che acquistai, 15 anni fa, si chiama Hp Laserjet 1005. Quattordici caratteri. Ufficialmente non si trovano più i driver per farla funzionare. L'ultima versione rilasciata da Hp risale al 2003 ed era valida per Windows Nt, ma da allora la Microsoft ha lanciato altre otto versioni del suo sistema operativo, fino all'odierno Windows 10. Ciononostante, con qualche stratagemma fa ancora il suo sporco lavoro. Ma sul Mac non c'è verso che risponda ai comandi. La chiamano obsolescenza programmata: quando distribuiscono un nuovo prodotto, le multinazionali si preoccupano che sia già vecchio, in modo che non duri più di tanto. Così nel giro di breve tempo ti tocca acquistarene un altro.

Transeat. Qui, ripeto, è dei nomi che ci si occupa. La terza stampante - vado sempre in ordine di anzianità - si chiama Hp Officejet Pro L7700 All-in-One. Ventinove caratteri. La quarta Brother Mfc-J6520DW. Diciotto caratteri. La quinta Hp Laserjet Pro 100 Color Mfp M175nv. Trenta caratteri. Quindi, a parte la preistorica e quasi anonima Lexmark, constatato che la Hewlett-Packard, colosso dell'informatica con sede a Palo Alto, in California, ha saputo accorciarsi la ragione sociale dai 15 caratteri iniziali agli appena due di Hp (un taglio dell'86 per cento, complimenti), mentre dalla prima stampante che mi ha venduto fino all'ultima è riuscita ad accrescere il nome del 114 per cento. Che vinca chi ce l'ha più lungo?

In attesa di dirimere l'epocale quesito, immaginate la

tragedia dell'utente inesperto al momento di ordinare il materiale di consumo. Tanto per cominciare, è obbligato a sapere che, oltre alla sua stampante Hp Laserjet Pro 100 Color Mfp M175nv, nella famiglia esistono altre 19 sorelle più moderne e ognuna ha la sua cartuccia: Pro M102a,

329 euro nel 2013. È già fuori produzione. Oggi le sue consorelle te le tirano dietro. La Hp Color Laserjet Pro M254nw, la più economica, viene 198,99 euro. Su Internet si trova a 158,37 euro. Mistero buffo: perché spendere 270,96 euro per quattro cartucce quando, risparmiando 112 e rotti euro,

puoi avere una stampante nuovissima che ha già il toner incluso? Il mio crescente disorientamento non si limita alle stampanti. Di recente stavo per comprare un televisore in offerta speciale, ma ho deciso di rinunciare all'acquisto quando ho scoperto che l'apparecchio si chiama Panasonic Smart Tv Led 55" Uhd 4K TX55EX613E. Trentasette caratteri. Se riesco a memorizzare gli ultimi dieci, li userò come password.

Fateci caso: più si complicano i nomi, più aumentano le sigle, più si differenziano le offerte, più si dilatano le promozioni, e più

trainer, network administrator, warehousing and distribution manager, quality tester, business promoter, procedures and quantities controller, key account manager, banking consultant, technology consultant, media business consultant, human resources consultant, insurance consultant. Non ho preso i nomi dal Times. Li ho collezionati dalle pagine delle offerte di lavoro qualificato che escono sui giornali italiani.

Nelle imprese è severamente vietato, ormai, parlare italiano. Non soltanto in quelle del ramo Internet, dove per una start up hai come minimo bisogno di un e-business consultant che dia alla tua idea (miracolo, in inglese si scrive come in italiano) la forma di un business model corredato di business plan. Anche nelle fabbriche di lacci da scarpe è richiesto che l'impiegato fornisca al suo capo un report, anziché un semplice rapporto, meglio se weekly (settimanale), al massimo monthly (mensile). Gli uffici aziendali sparsi sul territorio nazionale adesso sono un network, non più una rete, e vanno dotati di front office, che sarebbe il

vecchio sportello, avendo come obiettivo la customer satisfaction (soddisfazione del cliente).

Imbastardita dall'inglese, fuorereggia l'anti-lingua di cui parlava lo scrittore Italo Calvino. Il bello è che essa si rivolge a quei due italiani su tre fra i 16 e i 65 anni che, secondo una ricerca del Centro europeo dell'educazione uscita qualche tempo fa, hanno difficoltà di lettura e di scrittura. Di questa parte della

Più si complicano i nomi, più aumentano le sigle, più si differenziano le offerte, più si differenziano e più la nostra vita quotidiana si trasforma in un babelico bordello (declinato in inglese) che ha per scopo quello di non farci più capire un tubo e di renderci succubi del primo imbonitore che passa

la nostra vita quotidiana si trasforma in un babelico bordello rigorosamente declinato in lingua inglese - che ha come unico scopo quello di non farci più capire un tubo, di paralizzarci nelle scelte, di renderci succubi del primo imbonitore che passa, travestito da Virgilio pronto a guidarci nella selva oscura del commercio planetario.

Comincio a temere che la lingua della perfida Albione sia stata adottata appositamente per questo. Non per farci capire, ma per mascherare mansioni e competenze indecifrabili o spesso addirittura inesistenti. Per esempio, in che modo si renderanno utili al mondo i seguenti professionisti? Buyer, controller, system engineer, product specialist, team leader, internal auditor, restaurant assistant manager, broker, seasonal cabin attendant, medical adviser, field

de Cordova, eccetera, fu con rimedi straordinari e rigorosi provvisto alle oppressioni, concussioni e atti tirannici che...». Da questo spagnolesco disprezzo per il cittadino discendono la memorabile circolare 60.326 del 1991 («La norma suesposta è preordinata al fine di evitare la eccessiva incidenza della pendenza dei procedimenti amministrativi sulla esplicabilità delle posizioni di vantaggio degli amministrati») ed espressioni come «obliterare il titolo di viaggio» (timbrare il biglietto del treno), «ai sensi e per gli effetti dell'articolo di legge» (la legge prevede che), «con decorrenza» (a partire da).

Va detto che talvolta sono gli stessi italiani ad adorare il burocratese, anzi a preterirlo. Per legge. Non è forse la circolare numero 43.703 del ministero della Funzione pubblica che ha elevato uscieri e commessi al rango di «addetti ai servizi ausiliari e di anticamera»? E non è stata forse la *Gazzetta Ufficiale* che ha promosso i bidelli a «non docenti», gli infermieri a «paramedici», gli spazzini a «operatori ecologici»? «Di questo passo parleremo soltanto per negazioni, per litoti», scuoteva la testa il compianto **Cesare Marchi**, che prima di diventare giornalista e scrittore era stato un severo professore di scuola media. «Se il cieco è un non vedente, il malato che cosa diventa? Non sano. E il defunto? Non vivo. E il gobbo? Non verticale. La fortuna è non vedente. Sono finito con l'auto in un vicolo non vedente. I bambini dell'asilo giocano a mosca non vedente», scherzava.

Ma poi, a proposito dell'angloburocratese, che pure detestava, persino **Marchi** concedeva qualche inaspettata indulgenza: «È sciocco dire supermarket quando abbiamo nel vocabolario una traduzione speculare: supermercato. Tuttavia termini come baby-sitter e sit-in non sono traducibili, a meno che non si voglia ricorrere a lunghe e noiose perifrasi. Diciamo la verità: com'è ridicolo chi oggi prende esclusivamente un drink, altrettanto lo era chi italianizzava cocktail in cocotello. Bisogna non drammatizzare e dare tempo al tempo. In fin dei conti siamo sopravvissuti a bar, film, sport, pullover, shampoo, collant e persino allo smog».

Quando avremo trovato il modo per far funzionare a costi ragionevoli la Hp Laserjet Pro 100 Color Mfp M175nv, magari chiamandola Hp 175 su imitazione del Boeing 767 che vola sopra le teste quadre, potremo dire d'aver vinto la guerra. Per il momento tocca combattere, tutti i giorni.

L'ARINA

Da questo spagnolesco disprezzo per il cittadino discendono la memorabile circolare 60.326 del 1991 («La norma suesposta è preordinata al fine di evitare la eccessiva incidenza della pendenza dei procedimenti amministrativi sulla esplicabilità delle posizioni di vantaggio degli amministrati»)