«Devo pagare i crediti» L'Italia e l'analfabetismo visti da uno sportello

Il racconto di un impiegato in un ufficio postale

Corriere della Sera · 21 nov 2022 · 20 · di Ernesto Galli della Loggia

L'autore è un giovane ricercatore per il quale, tuttavia, l'università italiana non è stata capace di trovare un posto. E che quindi oggi lavora come impiegato in un ufficio postale dell'Italia settentrionale. Per valutare i risultati della nostra scuola mi sembra che le sue parole (anonime per obbedire alla sua richiesta) valgano mille volte più che una faziosa discussione tra dotti.

Un anno a contatto con «il pubblico» italiano (lascio da parte gli immigrati, un capitolo a parte) mi ha mostrato una realtà al limite dell'incredibile. Il bollettino, la dichiarazione, la richiesta che mi passano sotto gli occhi sono nella maggior parte dei casi tormentati da una scrittura che non conosce le principali regole di grafematica, come direbbero i linguisti. Siamo alla difficoltà nello scrivere correttamente la singola parola, nel distinguere il confine tra una parola e l'altra.

«È incredibile la quasi totale incapacità delle persone di capire le indicazioni sui moduli»

A volte, forse mettendo in imbarazzo chi mi è davanti, intervengo correggendo gli errori con la penna (non riesco a lasciarli così, patenti, sui fogli, almeno dove si può); altre volte, quando c'è il dramma di dover scrivere la cifra in lettere, come sugli assegni, spesso devo prima scriverla io su un foglio e darla da copiare al cliente — ripeto — al cliente italiano. Ancor più sconvolgente è la quasi totale incapacità delle persone di comprendere le indicazioni che sono presenti sui moduli. Qualcuno chiede persino se, dove c'è scritto "indirizzo", sia necessario inserire l'indirizzo di casa. Ultimamente stiamo vivendo il dramma dei moduli per la spedizione di posta e pacchi: nessuno più capisce la differenza tra mittente e destinatario. Lo stesso problema è riscontrabile anche quando si comincia a parlare di numeri. A parte l'eterna incomprensione della differenza tra saldo contabile e saldo disponibile, quando si propongono investimenti, come il più facile e sicuro in buoni fruttiferi postali, moltissime persone non riescono nemmeno a comprendere il conto — già fatto, squadernato lì davanti nello schema illustrativo studiato proprio per la vendita — della percentuale di interessi su cifre pari: il 4% di 10.000 euro è 400 euro, ma molti mi chiedono se non sia 4.000 e non ci sia un errore nel foglio. La confusione quando si parla poi di rendimento "lordo" e rendimento "netto" è totale, perché la maggior parte dei nostri concittadini ignora che i rendimenti sono tassati — i buoni postali — al 12,5%, a fronte del 26% di quasi tutte le altre forme di investimento (tempo fa ho avuto anche una discussione abbastanza colorita con un cliente che ha contestato il rimborso, fidandosi di più del suo modo

«Molti mostrano che ormai anche le nozioni di "debito" e "credito" cominciano a vacil-

lare»
un po' artigianale di calcolo delle percentuali che di quello fatto in automatico dal sistema informatico). Tanti addirittura vengono con l'intenzione di pagare bollette sulle quali c'è scritto "importo a credito di...", mostrando che ormai anche le nozioni di "debito" e "credito" cominciano a vacillare.