

Specificare ogni aspetto del contratto ed accertare la sua applicazione è semplicemente troppo costoso, in molti casi.

il signore è assente e deponga il biglietto da visita, che lo sfortunato non avrà mancato di lasciare, ben in vista nel vassoio d'argento sull'*étagère* dell'ingresso.

Ciò che caratterizza tutte queste situazioni è il fatto che il lavoratore viene assunto sulla base di informazioni sicuramente indicative, ma non certe, sulle sue capacità; per usare queste capacità in un modo che è lasciato, almeno entro certi limiti, alla sua discrezione e per fronteggiare situazioni o risolvere problemi non necessariamente prevedibili e di cui il datore di lavoro non necessariamente avrà piena conoscenza. Tutto ciò nell'interesse del datore di lavoro, che pure sa che gli interessi perseguiti dal lavoratore raramente collimano con i suoi.

#### **Per quali ragioni si usano contratti incompleti**

Quando si compera un appezzamento di terra o una macchina, quando si trasferisce un bene fisico da un individuo all'altro, è almeno nell'interesse di chi compera essere precisi su cosa si dà e su cosa si riceve. Qualcosa di abbastanza simile sembra accadere per il contratto tra l'impresa e l'operaio alla catena di montaggio. Cosa cambia per giustificare l'ampliamento della sfera di incompletezza?

La spiegazione solita passa per i costi che bisogna sopportare per scrivere un contratto specifico, per accertare che venga rispettato ed eventualmente per poter ricorrere ad un terzo, ad esempio ad un giudice, perché la sua violazione sia accertata e sanzionata.

Nel caso di un macchinario, ad esempio una parte di catena di montaggio, chi l'acquista sa a cosa gli serve; proprio il fatto di essere sicuro di queste prestazioni gli consente anche di specificare quali prestazioni vuole dall'operaio addetto alla catena di montaggio. Il caso di una segretaria è un po' diverso: la varietà dei compiti è maggiore e cambia di giorno in giorno l'ordine delle priorità. Predefinire cosa far fare momento per momento alla segretaria non avrebbe senso: nell'impossibilità di prevedere gli eventi futuri, meglio aspettare che si verifichino. Comun-

que, il datore di lavoro, nel decidere cosa la segretaria debba fare in un dato momento, ha più o meno le stesse informazioni della segretaria e presume di conoscere meglio le esigenze dell'impresa; inoltre può poi osservare, sopportando costi tutto sommato modesti, la quantità e la qualità delle prestazioni fornite.

Ma già con una commessa o un garzone le cose cambiano: come servire un cliente, quanta attenzione prestare alle sue esigenze è una decisione che viene, almeno in una certa misura, delegata ad essi. È infatti difficile e costoso osservare e valutare momento per momento il comportamento del dipendente: se una vendita non va a buon fine, ciò può dipendere da molte cose, compreso la possibilità che il cliente volesse solo curiosare senza serie intenzioni di acquistare alcunché. Per ottenere queste informazioni, il gestore dovrebbe praticamente passare il suo tempo ad osservare la commessa e quindi non potrebbe far altro. Presumibilmente, il controllo dell'operato di questa avviene su una base molto diversa e poggia sullo stabilirsi di un qualche rapporto di fiducia verso la dipendente.

Il caso del dott. Romiti è del tutto diverso, nel senso che il Sen. Agnelli reputa probabilmente che il dott. Romiti abbia migliori informazioni e capacità di valutazione su cosa sarebbe più opportuno fare per l'azienda, e lo assume proprio perché prenda decisioni (compresa quella su cosa il dott. Romiti stesso deve fare) al posto suo. Non si ha più tanto un problema di costi nel determinare le mansioni di Romiti o nell'osservare il suo comportamento; volendo scrivere un contratto, il Sen. Agnelli sa che il dott. Romiti potrebbe avere un'informazione e una capacità di valutazione migliore su cosa sarebbe opportuno metterci dentro. Ovviamente tutto questo si traduce in difficoltà nell'osservare e decidere se il comportamento del dipendente è proprio quello che ci si attendeva da lui, quello che il contratto lo avrebbe dovuto spingere a tenere; se questo è difficile per i diretti interessati, tanto maggiore sarà la difficoltà di invocare l'intervento di un terzo che faccia da giudice in caso di conflitto di opinioni sul rispetto del contratto stesso.