

ridurre la noia e lo stress, cause principali degli elevati tassi di assenteismo e di turn over del personale, oltre che della costosa correzione dei tassi di errore. Sebbene non vi siano studi approfonditi su queste sperimentazioni tali da poter fondare asserzioni sicure, si può ipotizzare che alcuni aspetti connessi al telelavoro – quali, ad esempio, la possibilità di decidere in autonomia come organizzare il tempo del lavoro durante l'arco dell'intera giornata, di stabilire liberamente ritmi, pause e interruzioni o anche l'ambiente familiare più rispetto all'ufficio tradizionale – abbiano contribuito alla riduzione dei fattori di ansia e stress che un compito lavorativo altamente monotono e ripetitivo comporta, conferendogli un'aura più positiva e maggiormente interessante.

Nella realtà operativa la maggior parte delle attività d'ufficio ricadono nelle tipologie caratterizzate da una complessità media; il lavoro d'ufficio, infatti, può essere considerato quindi come "un insieme di decisioni e interventi per garantire il regolare andamento del processo amministrativo" (C. Ciborra e F. Lanzara, 1984), per neutralizzare quei disturbi o quegli eventi fuori dalla norma che possono interferire con il flusso di lavoro. L'uso delle tecnologie informatiche e della comunicazione in questi casi favorisce l'incremento degli spazi di creatività, a fronte di un contenimento dei tempi di risposta.

La situazione più complessa – eventi non predefiniti a cui occorre trovare, anche all'interno di un campionario già predisposto, adeguata soluzione – viene, peraltro, più facilmente ricondotta a binari noti, incrementando così la componente di standardizzazione del processo lavorativo.

Anche se la maggior parte delle applicazioni del telelavoro sembrano concepire il lavoro d'ufficio come attività di routine, come semplice sequenza di compiti ripetitivi e noiosi, la quotidiana realtà lavorativa sottolinea l'importanza della componente sociale nella dimensione

lavorativa. In altri termini, le persone non si limitano a trattare dati, a trasferire informazioni, ma usano e producono essi stessi informazioni attraverso le reciproche relazioni, attraverso la micro-comunicazione di ogni giorno, attraverso il tessuto culturale che continuamente si crea. In questo senso, l'introduzione del telelavoro – più di altre nuove modalità organizzative – richiede accurate valutazioni per evitare di ostacolare o addirittura di rompere quella trama comunicativa di coordinamento così importante per il raggiungimento degli obiettivi definiti. All'origine della nascita degli edifici telematici e dei centri satelliti di lavoro – quei luoghi attrezzati per ospitare da dieci a cinquanta persone, che

*Il rischio è una nuova taylorizzazione del lavoro d'ufficio e di una sorta di cottimo tecnologico.*

