



ARTICOLO 038 · COOPERATIVE MUTUALITÀ E GOVERNANCE

Il servizio condiviso che viene utilizzato da pochi soci

La disponibilità formale di un servizio non dimostra che la rete riesca a beneficiarne.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Una cooperativa può investire in un servizio che una parte dei soci utilizza poco. Il basso utilizzo non dimostra automaticamente inutilità: potrebbero mancare conoscenza, competenze, tempo o condizioni adatte. Prima di modificare l'offerta occorre riconoscere la causa.

Propongo di distinguere chi non conosce il servizio, chi lo ha provato e chi lo utilizza stabilmente. Le domande ai tre gruppi dovrebbero essere diverse. Un problema nell'avvio richiede una risposta diversa da un beneficio troppo limitato rispetto al costo sostenuto dal socio.

In un esempio ipotetico, una piattaforma commerciale offre funzioni utili ma richiede un inserimento iniziale complesso. L'accompagnamento può migliorare l'accesso; se il problema riguarda invece una funzione poco pertinente, la formazione da sola non lo risolve. Occorre verificare il risultato dopo l'intervento.

Anche il costo collettivo va reso visibile. Un servizio utilizzato da pochi può avere una funzione specifica giustificata, oppure assorbire risorse senza benefici sufficienti. La valutazione dovrebbe collegare utilizzo, destinatari, risultati e alternative. Questo consente di scegliere se mantenerlo, adattarlo o ridurlo sulla base di elementi osservabili, senza interpretare ogni difficoltà come resistenza dei soci al cambiamento.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli