



ARTICOLO 073 · INNOVAZIONE DIGITALE E SOSTENIBILITÀ

Raccogliere informazioni solo quando servono al processo

Un modulo più lungo non produce automaticamente una conoscenza migliore del cliente.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Un modulo può chiedere molte informazioni senza utilizzare una parte delle risposte. Ogni campo aggiunge lavoro per chi compila e per chi mantiene l'archivio. Prima di raccogliere un dato occorre capire quale attività renda possibile.

Propongo di collegare i campi alla gestione della richiesta. Un contatto per ricevere un documento può richiedere informazioni diverse da una prenotazione o da una consegna. Chiedere gli stessi dati in tutti i percorsi rischia di rendere complessa un'attività semplice.

Un esempio ipotetico è un modulo con una domanda obbligatoria che non ha relazione con il servizio. Alcune persone possono interrompere la compilazione o inserire valori poco attendibili. Eliminare quel campo può migliorare qualità e usabilità, se l'informazione non è davvero necessaria.

La gestione dei dati personali richiede anche la verifica degli obblighi applicabili; questo articolo propone una lettura organizzativa e non definisce una procedura giuridica completa. Sul piano operativo, occorre sapere chi utilizza le informazioni e quando devono essere aggiornate. Una raccolta mirata sostiene il lavoro e riduce archivi inutilmente complessi, permettendo di spiegare con chiarezza perché ciascuna informazione viene richiesta nel percorso.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli