



ARTICOLO 124 · COOPERATIVE MUTUALITÀ E GOVERNANCE

Il costo indiretto di utilizzare un servizio comune

Una prestazione può richiedere ai soci tempo e attività che non compaiono nella tariffa.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Il costo di un servizio comune comprende anche il lavoro necessario per utilizzarlo. Preparare dati, inviare richieste e correggere informazioni può impegnare il personale del socio. Una tariffa contenuta può quindi accompagnarsi a un impegno operativo elevato, da conoscere prima di giudicare l'utilità complessiva.

Conviene ricostruire il percorso dal bisogno alla prestazione ricevuta. Quali informazioni vengono chieste? Quante volte devono essere preparate? Il confronto dovrebbe includere anche la qualità ottenuta: un passaggio impegnativo può essere necessario, mentre una duplicazione può derivare dall'organizzazione.

Pensiamo a un'assistenza che richiede gli stessi documenti a uffici diversi. Ridurre la duplicazione potrebbe migliorare il servizio senza cambiare la prestazione tecnica. La soluzione richiede procedure adeguate alla natura delle informazioni e alle responsabilità di chi le utilizza.

Propongo di ascoltare alcuni soci durante un utilizzo reale. La revisione dovrebbe cercare ostacoli ricorrenti, evitando di costruire il servizio soltanto per gli utenti più esperti. Il costo indiretto diventa gestibile quando i passaggi sono visibili e la struttura può spiegare perché ciascuno è necessario.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli