

# L'outsourcing: i vantaggi di un fenomeno in crescita in più settori

**I**l termine “Outsourcing” circola sempre più spesso in Ticino toccando, anche se in modalità diverse, sia il settore privato che pubblico. Un fenomeno in evoluzione in risposta ad un mercato dinamico, altamente competitivo e in costante cambiamento che richiede maggiori flessibilità e specializzazione per tener testa alla concorrenza e fidelizzare il cliente.

Ma cosa vuol dire in concreto outsourcing? Abbracciare l'outsourcing significa innanzitutto poter accedere a competenze altamente specializzate e qualificate, sempre aggiornate e, per questo, in grado di garantire la massima efficienza. Outsourcing significa anche trovare all'esterno della propria organizzazione quelle risorse che, in un'ottica di maggiore adattabilità ed efficienza, consentono di snellire quella lunga lista di aspetti gestionali e amministrativi che, nella pratica quotidiana, distolgono l'attenzione da ciò che veramente conta, il proprio core business.

La via dell'esternalizzazione rappresenta per molti versi la soluzione alle esigenze di ottimizzazione dei costi e di maggiore efficienza, offrendo un servizio di qualità elevata. Ma se questi possono essere considerati come i macro-benefici legati all'esternalizzazione, come si traducono nella quotidianità dello specifico settore? Per capire meglio come il fenomeno si lega al singolo comparto, ne abbiamo parlato direttamente con chi dell'outsourcing ha fatto da tempo la propria cultura aziendale.

## **Il settore pubblico, l'esempio del CST Centro sportivo nazionale della gioventù di Tenero**

*Il CST è la filiale dell'Ufficio federale dello sport per la promozione dello sport giovanile; offre infrastrutture per la pratica di molte discipline sportive e per lo svolgimento di campi sportivi e corsi di formazione che coinvolgono dal giovane scolaro all'atleta di punta.*

“Da sempre abbiamo esternalizzato la sicurezza, con le ronde notturne, e le pulizie; più recente, invece, è l'ambito del personale avventizio a cui



Bixio Caprara

ricorriamo, per esempio, quando ospitiamo grandi eventi per cui è necessario rafforzare l'organico. Sul fronte degli addetti alle pulizie, di cui ca. l'80% è interno ed il 20% è esterno, abbiamo raggiunto un buon equilibrio che ci consente di dispiegare sempre sul campo personale competente in grado di assicurare la qualità del servizio anche nel caso di assenze. La flessibilità è il punto di forza dell'outsourcing per una realtà come la nostra che, attiva 7 giorni su 7 e spesso arena di grandi eventi, si deve adattare alle esigenze del cliente e alla tipologia di attività da svolgere. L'outsourcing ci consente un'adeguata capacità di reazione, utile anche quando si tratta di gestire un numero importante di ospiti, come nel periodo estivo o nel caso di eventi sportivi con un numero importante di partecipanti. Nel settore pubblico, tale flessibilità va tuttavia salvaguardata dall'eccessiva burocratizzazione delle procedure per acquisire questi servizi che spesso risultano lente e complicate, con il rischio di annullare i benefici dell'esternalizzazione”.

Bixio Caprara, Direttore

## **Il settore industriale, l'esempio di GE Consumer Industrial SA, Riuzzino**

*Azienda specializzata nello sviluppo dei gruppi di continuità UPS, ovvero apparecchiature per l'alimentazione continua di apparecchiature collegate alla rete elettrica; lo stabilimento ospita le attività di R&D, vendita e post-vendita e servizio.*



Fabio Mandioni

“Dal 2015 abbiamo esternalizzato la ricezione, le pulizie e la custodia infrastrutturale, introducendo così in azienda una sorta di custode tecnico che esegue i controlli di routine sulle infrastrutture e coordina i lavori degli artigiani, occupandosi in aggiunta anche della cura delle aree verdi. Un insieme di attività che con l'outsourcing vengono gestite in modo più efficiente e veloce, con garanzia di continuità nelle operazioni attraverso un servizio senza interruzioni, nonostante le possibili assenze dei collaboratori per malattia o vacanza. La sicurezza e la qualità sono altri due aspetti su cui nel settore industriale si pone la massima attenzione; l'outsourcing ci permette di rispettare questi criteri grazie alla collaborazione con un partner che, in possesso delle certificazioni ISO 9001/14001 e OHSAS 18001, svolge le mansioni nel massimo rispetto delle regole di eco-compatibilità, sicurezza sul lavoro e tutela della salute. Non da ultimo vorrei sottolineare che l'outsourcing ci ha semplificato di molto alcuni aspetti amministrativi: il nostro partner, per esempio, gestisce in autonomia tutti i contratti di

manutenzione dello stabile permettendoci da un lato di ottimizzare i costi, attraverso lo sfruttamento delle sinergie e la coordinazione di un ampio volume di accordi, e dall'altro lato di aver a che fare con un unico interlocutore che si occupa di relazionarsi con i fornitori esterni coinvolti. Outsourcing significa per noi non dover più pensare a tutti questi aspetti per poterci concentrare sul nostro core business”.

Fabio Mandioni, Presidente del CdA

### **Il settore socio-sanitario, l'esempio della Fondazione OTAF - Opera Ticinese per l'Assistenza alla Fanciullezza, Sorengo**

*Istituzione che opera sul territorio ticinese a sostegno di persone disabili offrendo loro servizi in ambito socio-sanitario e socio-educativo, scolastico, riabilitativo e assistenziale, occupazionale e lavorativo, abitativo e di integrazione sociale e professionale.*

“Ricorriamo all'outsourcing ormai da una quindicina d'anni per quanto riguarda la pulizia quotidiana degli spazi, quali laboratori, aree dedicate alle terapie e strutture abitative, e per le pulizie straordinarie, nel caso per esempio di traslochi o ristrutturazioni. Nel



Roberto Roncoroni

settore sanitario la pulizia è un aspetto essenziale sul quale non si scende a compromessi: disporre sempre di personale qualificato, indipendentemente dall'assenza dei collaboratori per motivi di vacanze o malattia, è la condizione necessaria per garantire il rispetto di questo principio. L'outsourcing non solo ci permette una maggiore velocità di risposta ma ci consente anche di avere sempre sul campo collaboratrici e collaboratori altamente qualificati che conoscono già OTAF. Un vantaggio non da poco considerando che, in una realtà come la nostra, la componente umana è un ingrediente fondamentale così come le relazioni, sia con gli utenti sia tra gli stessi collaboratori. In questo senso con l'outsourcing non abbiamo semplicemente inserito del personale esterno ma lo abbiamo di fatto integrato nel nostro organico. Poter contare sempre sulle stesse persone ha numerosi risvolti positivi tra cui la flessibilità e il dialogo con i colleghi interni, per esempio, quando si tratta di definire turni e orari o risolvere situazioni puntuali”.

Roberto Roncoroni, Direttore

---

### **ISS Facility Services SA**

Via Cantonale 18  
6928 Manno  
Tel. +41 58 787 89 00  
info@iss.ch  
www.iss.ch