

## Definire le prestazioni insieme al cliente. Ecco come si opera nei Facility Services

Intervista di Lisa Pantini con Sergio Morisoli,

Direttore ISS Regione Ticino

**ISS Ticino con la sua attività di facility management alle imprese è uno degli esempi più significativi nella regione dell'utilità dell'outsourcing, come vede il suo sviluppo futuro?**

“Nel mercato odierno è sempre più evidente come tutte le aziende, piccole, medie o grandi, siano confrontate con la necessità impellente di contenere i costi aumentando la propria efficienza, ma offrendo d'altro canto un servizio di qualità elevata. In futuro questa tendenza sarà sempre maggiore, a causa della concorrenza crescente proveniente anche dai mercati esteri e legata alla globalizzazione. I fornitori di servizi diventeranno quindi sempre più veri e propri partner per le aziende: da un lato consentiranno loro di concentrarsi sulle attività che, più legate al business, ne determinano la proposta commerciale e di conseguenza la competitività sul mercato. Dall'altro, assicureranno un'esecuzione professionale dei servizi di facility management, grazie alle competenze specifiche che possono essere messe a disposizione del cliente”.

**Da noi pare non si sia ancora affermata una cultura imprenditoriale dell'outsourcing, anzi le esternalizzazioni sono guardate con sospetto, spesso l'accusa è che si voglia solo precarizzare ulteriormente il lavoro... Come spiega questo atteggiamento?**

“Spesso l'outsourcing viene messo in relazione con cambiamenti piuttosto negativi per l'organizzazione e in particolare per i propri collaboratori, ed è quindi sovente accompagnato da preoccupazioni. Questo non è però il caso: quando un mandato viene trasferito a ISS, definiamo il volume delle prestazioni insieme al cliente. Nel corso dell'assunzione dell'incarico infatti, le collaboratrici e i collaboratori del cliente vengono integrati professionalmente nel team di ISS, introdotti se necessario nei programmi di formazione ed eventualmente anche impegnati su un altro mandato, estendendo così i loro compiti”.

**L'outsourcing potrebbe essere una risorsa anche per lo Stato, ma purtroppo non viene usato. Non crede che nel settore pubblico si potrebbe fare di più in questo senso?**

I fornitori di servizi diventeranno quindi sempre più veri e propri partner per le aziende



Sergio Morisoli

“Certamente l'outsourcing rappresenta una risorsa fondamentale per l'apparato statale, soprattutto in un momento come questo che richiede anche ad esso un maggior controllo sui costi, più efficienza ed un approccio sostenibile anche nei confronti dell'ambiente. Uno studio realizzato all'interno di ISS, dal titolo «Il futuro dell'outsourcing nel settore pubblico», testimonia come nei prossimi anni i fornitori di servizi svolgeranno un ruolo sempre più cruciale per il settore pubblico, non solo offrendo i propri servizi di supporto, ma, lavorando in tandem con gli enti, concorrendo a creare un'esperienza di qualità per il cittadino”.

**In quali ambiti della pubblica amministrazione si potrebbe esternalizzare di più?**

“Secondo la nostra esperienza, il settore pubblico potrebbe trarre importanti benefici dall'esternalizzazione della gestione degli immobili e delle infrastrutture, intesa sia come servizi di pulizia che come manutenzione tecnica. In questo frangente le sinergie che si possono creare genererebbero risparmi di costi sensibili, nonché uno snellimento sostanziale dei processi organizzativi e di gestione, grazie alla possibilità di far capo ad un unico interlocutore. Anche in ambito sanità in Svizzera oggi ci si interessa sempre più all'outsourcing di alcuni processi di supporto, come le pulizie, la ricezione ed i servizi di lavanderia: sollevare il personale infermieristico da compiti la cui esecuzione non richiede le loro competenze significa sia consentirgli di dedicarsi ai pazienti, sia, di nuovo, risparmiare su costi che non incidono sulla qualità del servizio reso (in questo caso al paziente)”.