

La fotografia. Le aziende che esternalizzano migliorano le prestazioni

Il ricorso all'outsourcing può aiutare la ripresa

I risultati di un'indagine di Ifma presso 82 imprese: il timore principale è la perdita del controllo

Mariantonietta Lisena

Qual è la reale percezione che le aziende italiane hanno del mercato del facility management? Questa domanda trova risposta in una recente indagine condotta da Ifma Italia su di un campione di 82 aziende, due terzi delle quali multinazionali private. Dalla ricerca appare evidente che negli anni è cresciuta la fiducia e soprattutto la consapevolezza riguardo alla disciplina e ai suoi interpreti; i termini che gli intervistati più facilmente abbinano al concetto di facility management sono "gestione", "servizio", "organizzazione" ed "efficienza", risultati che segnano un deciso passo avanti nella comprensione di un universo, un tempo considerato, in modo errato, solo legato alla dimensione tecnica e operativa.

Incoraggianti anche i dati che segnalano come sia evoluto

la concezione rispetto ai reali vantaggi portati dallo strumento dell'esternalizzazione, che secondo il 39% degli intervistati permette all'azienda di

concentrarsi sul proprio core business e, allo stesso tempo,

al facility manager di dedicarsi alla vera e propria gestione dell'immobile e dei servizi, affidando all'esterno la dimensione prettamente operativa.

Oltre alla possibilità di ridurre i costi, indicata dal 10% del campione, è incoraggiante rilevare ulteriori vantaggi dell'outsourcing tra i quali: la concentrazione sul core business, l'aumento della flessibilità e l'incremento nella qualità del servizio. Tutto ciò evidenzia un approccio più maturo al mercato e alla disciplina del facility management e offre una testimonianza positiva circa il livello di organizzazione ed efficienza interna delle aziende coinvolte nella ricerca.

È comunque giusto segnalare anche le zone d'ombra e i timori che caratterizzano la domanda di servizi nel suo approccio al mercato. Dalle risposte degli intervistati risulta chiaro come le paure maggiori nel ricorrere all'esternalizzazione siano legate soprattutto a un possibile ridimensionamento della propria sfera di potere e competenza; la

diminuzione del controllo sull'area esternalizzata è segnalata come il rischio maggiore dal 21% degli intervistati; mentre la perdita di know how specifico preoccupa il 16% del campione.

Tali timori sembrano soprattutto l'eredità di un passato nel quale l'offerta di servizi sottovalutava l'importanza di condividere con il cliente le informazioni sulle proprie attività. Negli ultimi anni tra le società di facility management si è però diffuso un approccio fondato sulla massima trasparenza e quindi il peso di queste paure dovrebbe gradualmente svanire nel prossimo futuro.

Il mercato è percepito in evoluzione dall'84% degli intervistati, percentuale che richiama ancora una volta l'immagine di un settore in crescita e caratterizzato da notevoli potenzialità non sfruttate.

Che il mercato a disposizione sia destinato a espandersi in maniera ingente nei prossimi anni è dimostrato anche dalla direzione che le aziende del campione sono determina-

te a seguire: il 40% degli intervistati dichiara di voler cercare una società di facility management come unico interlocutore e a questa percentuale vanno sommati coloro che ricorreranno al mercato per in-

dividuare un fornitore capace di gestire una macro-area di servizi. Lo studio permette anche di comprendere come l'offerta debba muoversi per sfruttare al meglio queste opportunità e rispondere, quindi, in maniera efficace alle richieste della domanda. Quest'ultima indica tra i maggiori punti di debolezza degli operatori presenti sul mercato la mancanza di un apparato informativo adeguato (19%) e di un siste-

ma di controllo e misurazione efficace (16%).

Sommando a queste percentuali l'11% di chi vorrebbe una maggiore qualità gestionale, si può vedere come la metà delle aziende stiano chiedendo al mercato un'alternativa e più decisa svolta verso la parte di puro management, e quindi maggiori investimenti in questo senso.

*Presidente di Ifma Italia
Giuseppe Di Biase*

Il questionario
L'opinione della domanda sugli operatori - Punti di debolezza

Altro	1%
Competenza tecnica	5%
Presenza internazionale	8%
Capacità gestionale	11%
Capillarità sul territorio italiano	12%
Capacità di progettazione	13%
Sistema di controllo e misurazione	16%
Prezzo	17%
Sistema informativo	19%

Vantaggi dell'esternalizzazione

Acquisizione Know-how da fornitori esterni	4%
Riduzione della complessità	8%
Riduzione personale interno	9%
Riduzione dei costi	10%
Maggiore rapidità di implementazione di nuove soluzioni	11%
Aumento della qualità del servizio	11%
Trasformazione di costi fissi in costi variabili	13%
Maggiore flessibilità	14%
Concentrazione sul core business	19%

Fonte: Ima Italia 2009

I VANTAGGI

Le società in questo modo riescono a concentrarsi meglio sul core business, aumentando la flessibilità e la qualità interna