



Ricerca di mercato

- La domanda di servizi -

Report 2017

Indice:

Premessa	pag. 4
1. Introduzione	pag. 5
1.1. Gli obiettivi e gli stakeholder della ricerca di mercato	pag. 6
1.2. Il concetto di Facility Management: significato e definizioni degli Standard Europei	pag. 9
1.2.1. La storia	
1.2.2. Definizione	
1.2.3. Servizi di supporto al business	
1.3. Lo status quo: il valore del Facility Management nel settore pubblico e privato	pag. 19
1.4. Le norme che regolano la disciplina	pag. 20
2. Il Valore aggiunto del Facility Management	pag. 22
2.1. Il modello: People - Profit – Planet	pag. 28
2.2. Modelli di gestione delle facility aziendali	pag. 30
2.2.1. L'esternalizzazione	
2.2.2. Tipologie di operatori presenti sul mercato FM	
2.3. L'integrazione tra domanda e offerta	pag. 41
2.4. La leva dell'outsourcing: il comportamento di acquisto delle aziende italiane e la metodologia di gestione e ricorso al mercato. I risultati di una ricerca IFMA Italia	pag. 43

3. Nota Metodologica	pag. 47
3.1. La scelta metodologica: il percorso di studio e il traguardo raggiunto	pag. 47
3.2. Il perimetro di indagine: cosa è incluso e cosa è escluso	pag. 48
3.3. Le fonti informative: i dati quantitativi e qualitativi	pag. 50
4. I risultati della ricerca	pag. 51
4.1. Market overview	pag. 51
4.2. Il valore della spesa per l'anno di riferimento (aggregato, per sezione ATECO e per servizio)	pag. 64
B: estrazione di minerali da cave e miniere	pag. 65
C: attività manifatturiere	pag. 72
D: fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	pag. 79
E: fornitura di acqua reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento	pag. 86
G: commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli	pag. 93
H: trasporto e magazzinaggio	pag. 99
J: servizi di informazione e comunicazione	pag. 105
K: attività finanziarie e assicurative	pag. 112
M: attività professionali, scientifiche e tecniche	pag. 119
N: noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	pag. 126

P: istruzione	pag. 133
Q: sanità e assistenza sociale	pag. 139
R: attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	pag. 145
S: altre attività di servizi	pag. 151

5. Conclusioni: sviluppo e dinamiche del mercato **pag. 158**

5.1. I nuovi metodi di lavoro	pag. 158
5.2. Il ruolo dell'IT nella gestione delle nuove forme di lavoro	pag. 159
5.3. I nuovi competitor delle società di Facility Management	pag. 160
5.4. I drivers, i vincoli, le opportunità e le sfide per accedere al mercato	pag. 162
5.5. Mega Trend di sviluppo	pag. 163

CENTROSTUDI
FACILITY MANAGEMENT
IFMA Italia Chapter
International Facility Management Association



Progetti & Ricerche
ricerca@ifma.it

IFMA Italia

Viale Lombardia, 66
20131 Milano (Mi)

Tel. 0228851611

Fax 0228851623

ifma@ifma.it

www.ifma.it

IFMA Italia