

**STRATEGY INNOVATION VALUE**  
EMPOWERING FACILITY MANAGEMENT WORLDWIDE



# Ricerca di mercato

## - La domanda di servizi -

Report 2020

## Indice:

Premessa	pag. 5
<b>1. Introduzione</b>	<b>pag. 6</b>
1.1. Gli obiettivi e gli stakeholder della ricerca di mercato	pag. 7
1.2. Il concetto di Facility Management: significato e definizioni degli Standard Europei	pag. 10
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. 20
1.4. Le norme che regolano la disciplina	pag. 21
<b>2. Il Valore aggiunto del Facility Management</b>	<b>pag. 23</b>
2.1. Il modello: People - Profit – Planet	pag. 29
2.2. Modelli di gestione delle facility aziendali	pag. 31
2.2.1. L'esternalizzazione	
2.2.2. Tipologie di operatori presenti sul mercato FM	
2.3. L'integrazione tra domanda e offerta	pag. 42

<b>3. Nota Metodologica</b>	<b>pag. 47</b>
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
<b>4. I risultati della ricerca</b>	<b>pag. 52</b>
4.1. Market overview	pag. 51
4.2. L'outsourcing	pag. 68
4.3. Il valore della spesa per l'anno di riferimento (aggregato, per sezione ATECO e per servizio)	pag. 72
<b>B:</b> estrazione di minerali da cave e miniere	pag. 73
<b>C:</b> attività manifatturiere	pag. 77
<b>D:</b> fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	pag. 81
<b>E:</b> fornitura di acqua reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento	pag. 85
<b>G:</b> commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli	pag. 89
<b>H:</b> trasporto e magazzinaggio	pag. 93
<b>J:</b> servizi di informazione e comunicazione	pag. 97
<b>K:</b> attività finanziarie e assicurative	pag. 101
<b>M:</b> attività professionali, scientifiche e tecniche	pag. 105
<b>N:</b> noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	pag. 109

P: istruzione	pag. 113
Q: sanità e assistenza sociale	pag. 117
R: attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	pag. 121
S: altre attività di servizi	pag. 125
<b>5. Emergenza sanitaria da Covid-19</b>	<b>pag. 129</b>
5.1. Survey IFMA Italia	pag. 129
<b>6. Conclusioni</b>	<b>pag. 135</b>
6.1. Mega Trend di sviluppo	pag. 137

**CENTROSTUDI**  
**FACILITY MANAGEMENT**

**IFMA**™ Italia  
Chapter  
International Facility Management Association



**Progetti & Ricerche**  
[ricerca@ifma.it](mailto:ricerca@ifma.it)

**IFMA Italia**

Viale Lombardia, 66  
20131 Milano (Mi)

Tel. 0228851611

Fax 0228851623

[ifma@ifma.it](mailto:ifma@ifma.it)

[www.ifma.it](http://www.ifma.it)

## **IFMA Italia**