

ABSTRACT IN ITALIANO

In Italia si è dovuto aspettare fino alla fine degli anni '90, grazie a fattori quali la rapida crescita del mercato dei servizi agli edifici e al diffondersi della cultura della manutenzione, per avere l'introduzione, in maniera sistematica ed organizzata, dei requisiti di manutenzione e la stesura di una normazione tecnica di settore.

In contemporanea, a partire dalla fine degli anni '80, si modifica la visione della gestione di un bene, che non risulta più essere mera attività di tipo tecnico, evolvendosi nel concetto più complesso ed articolato del Global Service, derivante dalla necessità di sfruttare al meglio le attività di recupero /manutenzione degli immobili.

Le diverse forme dei servizi di gestione degli immobili - facility management, property management, asset management - e il diffondersi della formula contrattuale del Global Service, hanno fatto emergere con urgenza la domanda di riferimenti normativi condivisi, scaturiti soprattutto dalla formazione volontaria (Norma UNI 10604 : 1997: Manutenzione - Criteri di progettazione e controllo dei servizi di manutenzione degli immobili; Norma UNI 11136 : 2004: Global Service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari – Linee guida; Tutta una serie di norme di approfondimento che forniscono indicazioni riguardanti le procedure, gli strumenti e i comportamenti in materia).

L'intento che ci si propone di raggiungere all'interno della tesi è quello di individuare, descrivere e integrare le diverse caratteristiche e i principali aspetti connessi alle attività di facility management, con un particolare focus su quel complesso di attività che stanno comportando una sostanziale riconfigurazione dei criteri e degli approcci, relativi, da un lato, alla gestione strategica dell'investimento immobiliare e dall'altro alla gestione funzionale dell'edificio/immobile e dei servizi ad esso connessi, aggiungendo, naturalmente, un'analisi del facility management applicato al mercato italiano.

Infine, viene presentato il mondo del global service in Italia per poter di conseguenza individuare gli scenari possibili e gli sviluppi futuri del mercato del Facility Management nello Stivale tramite l'introduzione di concetti quali l'E-facility e l'Ecosostenibilità del settore.

ABSTRACT IN ENGLISH

In Italy it was necessary to wait up to the end of the '90ties, facing the quick growth of the market of real estate services and the spread of the meaning of maintenance, to have the introduction, in disciplined and organized way, of the requirements in the field of maintenance and the layout of an established technical set of rules.

At the same time, beginning from the end of the '80ties, the vision of the management of a good has been modified, for it was not considered a pure technical activity anymore. It has been developed in a more complex and articulated concept said “Global Service”, though the actors of the real estate business needed to exploit in the best way the activities of recovery / maintenance of the properties.

The different forms of the services of management of properties - facility management, property management, asset management - and the spread of the contractual formula for the Global Service, has made to emerge with urgency the request for a shared set of rules, that gets its roots mainly from the voluntary making (Norma UNI 10604: 1997: Maintenance - Criteria of planning and control of the services of maintenance of the real estate properties; Norma UNI 11136: 2004: Global Service for the maintenance of the real estate patrimonies. Guide lines; moreover there are several series of rules giving the guide lines concerning the procedures, the tools and the behaviors in the specific field of real estate).

The purpose of the essay is to specify, describe and to integrate the different characteristics and the main aspects connected to the activities of the facility management, with a particular focus on that complex of activities that are involving a new substantial pattern of the criteria as well as of the approaches that are related, from one side, to the strategic management of the real estate investment and from the other, to the functional management of a building and of the services connected to it. Moreover, it contains of course an analysis of the facility management with its application to the Italian market.

The world of the global service in Italy is finally introduced in order to be able to detect the possible scenarios and the future developments of the Facility Management market in the domestic area through the introduction of concepts such as the “e-facility” and the ecologically sustainable facility management.