

Introduzione

Professor Alberto F. De Toni

Presidente della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Udine

Il *Facility Management* (FM) è nato negli Stati Uniti verso la fine degli anni '70, ma si è sviluppato nel nostro Paese solo nell'ultimo decennio.

Per questo motivo la sua diffusione in Italia è ancora limitata. Sul piano accademico, mentre è ampia la letteratura sul tema generale del service management, non altrettanto possiamo dire circa il filone del facility management. Al riguardo, sono indicati in appendice i principali contributi di letteratura e altre informazioni utili sia agli esperti del settore sia a chi si è appena affacciato al mondo del facility management.

Duplici è l'intento di questo libro: da un lato approfondire il tema sul piano teorico, dall'altro proporre, sul piano applicativo, nuove soluzioni ai problemi di natura giuridica, organizzativa e gestionale ancora esistenti nell'ambito del facility management.

Nel **capitolo 1**, De Toni e Nonino definiscono e classificano il facility management. Esso viene interpretato come un approccio multidisciplinare di progettazione, pianificazione e gestione – integrata e coordinata – di tutti i servizi non core. Questi servizi, connessi soprattutto al patrimonio immobiliare, sono di supporto alle attività strategiche core e necessari al funzionamento efficace ed efficiente di un'organizzazione.

Nel **capitolo 2**, Ferri analizza la situazione attuale del mercato europeo e italiano del facility management. In particolare, evidenzia come tale mercato nel nostro Paese viva una fase di accentuata espansione.

I modelli organizzativi per il facility management sono l'oggetto di analisi del **capitolo 3**, sviluppato da Zanutto e Fornasier. Si distinguono varie classi di modelli in funzione di differenti modalità di gestione, coordinamento e integrazione dei servizi non core. Gli autori associano precisi modelli organizzativi a determinate esigenze aziendali; per questo motivo essi valutano le caratteristiche, le opportunità e i limiti delle differenti configurazioni.

Gli aspetti normativi che regolano gli appalti per la gestione dei servizi di facility management sono invece affrontati da Brugnoletti e Fogli nel **capitolo 4**. Gli appalti

sono disciplinati dai cosiddetti contratti di global service che prevedono l'affidamento a imprese terze operanti nell'ambito di attività secondarie per l'impresa.

Nel **capitolo 5**, Vignoli propone uno studio sui sistemi ICT a supporto del facility management. L'autore suggerisce gli aspetti da valutare per la scelta appropriata sia del sistema ICT sia del fornitore. Per quanto riguarda il mercato delle applicazioni a supporto del facility management, l'autore sottolinea come i fornitori italiani non abbiano raggiunto i livelli competitivi dei produttori internazionali.

Nel **capitolo 6**, Montagner e Nonino evidenziano l'importanza della misurazione delle prestazioni nel facility management. L'analisi della letteratura evidenzia come questo argomento sia ancora poco trattato. Inoltre, gli esempi di applicazioni pratiche di sistemi di misurazione nel facility management sono rari. Per questo motivo gli autori offrono una base teorica inerente alla progettazione e all'implementazione di un sistema di misurazione delle prestazioni nel facility management.

Per comprendere le criticità che un appalto reale in global service comporta è stato realizzato un caso studio descritto da Busana e Franza nel **capitolo 7**. Gli autori analizzano l'appalto tra l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 Triestina e l'Associazione Temporanea di Imprese, di cui Consorzio Nazionale Servizi è capogruppo. Essi descrivono le caratteristiche di questo appalto e quelle degli attori coinvolti.

Nel **capitolo 8**, Fornasier e Ganzit presentano i risultati dello stesso caso studio. Gli autori considerano gli effetti del global service sui servizi oggetto dell'appalto. Per ogni servizio essi commentano i risultati ottenuti dall'indagine ed evidenziano le criticità ancora irrisolte tra i contraenti.

Nel **capitolo 9**, De Toni e Montagner propongono un approccio innovativo per la gestione dei servizi di facility management, a partire dalle criticità riscontrate nel caso studio. Questo approccio, denominato *Open Facility Management (OFM)*, è stato progettato sulla base delle esperienze maturate dagli attori sul campo e testando le soluzioni proposte nel caso in oggetto. L'OFM è un approccio innovativo accolto con favore dalle aziende coinvolte nel caso descritto, tanto da farle decidere di implementarlo nell'appalto in cui operano.

L'open facility management è risultato un modello efficace per la risoluzione dei problemi emersi nell'indagine. L'approccio proposto è così generale e flessibile da renderlo applicabile a ogni appalto di global service. L'open facility management si propone a tutti gli effetti come uno step evolutivo del facility management.