

WEBLAB - SCHEDA DOCUMENTO N° 9

terotec

TIPO DI DOCUMENTO:

LIBRO

TITOLO:

Secondo rapporto sui servizi in Italia

SOTTOTITOLO:

Evoluzione della domanda e nuova struttura dell'offerta

AUTORE:

Cognome, Nome / Ente / AA VV:

FISE

AUTORE (A CURA DI):

Cognome, Nome / Ente / AA VV:

DATI EDIZIONE:

Anno di pubblicazione:

2001

Editore:

Fise Servizi Editore

Luogo di edizione:

Roma

N° pagg.:

156

PAROLE CHIAVE:

Parola chiave1:

mercato servizi

Parola chiave2:

facility management

Parola chiave3:

Parola chiave4:

ABSTRACT:

Il mercato unico europeo e la globalizzazione spingono verso la convergenza e l'innovazione dei diversi modelli dei servizi. Dall'aggiustamento strutturale positivo dei servizi tradizionali e dalle opportunità di crescita che già si stanno concretizzando nella grande area dei servizi innovativi, dipende la realizzazione del circolo virtuoso che lega insieme lo sviluppo, i servizi e l'occupazione. E' la strada della concorrenza e del mercato, che esige la flessibilità e regole chiare e trasparenti. Il Secondo Rapporto FISE (Federazione Imprese di Servizi) apre lo sguardo a settori nuovi, al fine di delineare meglio gli scenari in cui sarà possibile uno sviluppo economico trainato dai servizi. Il Rapporto contiene un'analisi dei Facility Management Services, che costituiscono una sintesi di aree riguardanti la gestione del patrimonio immobiliare, di business administration, di finanza, di organizzazione aziendale.

SOMMARIO

- p. 5 Presentazione
- 9 Parte I
La competitività dei servizi in Italia
- 11 1. Il quadro economico in sintesi
- 14 2. Una pressione fiscale troppo elevata
- 16 3. Costo del lavoro ed Irap
- 18 4. I Servizi motore di sviluppo
- 20 5. Le privatizzazioni e la liberalizzazione del mercato
- 23 6. Le innovazioni nel mercato dell'era digitale
 e il ritardo infrastrutturale
- 25 7. Banche e sistema dei servizi
- 27 Parte II
La performance dei settori Fise in Italia e nei principali paesi europei
(1996 - 1998)
- 29 1. La struttura dimensionale delle imprese di servizi
- 30 2. Confronto fra gli indici di bilancio
- 31 3. Indicatori di struttura economica
- 33 4. Indicatori di redditività
- 33 5. Indicatori di struttura finanziaria
- 35 Parte III
Le innovazioni nei servizi e i servizi innovativi
- 37 Call center
- 37 1. I call center
- 38 2. I servizi di call center
- 40 3. Il mercato dei call center in Italia
- 43 4. Il mercato europeo dei call center: previsioni al 2003

45	5. Dimensione del mercato per settori di domanda
48	6. Le attività dei <i>call center</i> e gli <i>small call center</i>
49	7. Il mercato in outsourcing
51	8. Il mercato dei call center e l'impatto di internet
52	9. Analisi degli indicatori di bilancio di alcuni call center italiani
55	Servizi professionali
59	1. Servizi professionali alle imprese
57	2. Il settore dei servizi professionali alle imprese
61	3. Le tipologie dei servizi professionali all'impresa e un'analisi quantitativa
61	3.1 Servizi di informatica e telematica
62	3.2 Qualità e certificazione
63	4. Analisi dei dati censuari
65	5. Analisi della struttura economica e finanziaria
65	5.1 Informatica e telematica
68	5.2 Qualità e certificazione
71	Facility management services
71	1. I Facility Management Services
72	2. Il Facility Management in Italia
73	3. Tendenze emergenti nella gestione degli edifici
75	4. Il passaggio al Facility Management
77	5. Stime sulla dimensione del mercato di Facility Management Services in Italia
81	Parte IV Il mercato del lavoro e la contrattazione collettiva nei servizi
83	1. Il quadro di riferimento
85	2. Il mercato del lavoro nei servizi
87	3. La legge n. 327/00 sulla valutazione dei costi del lavoro e della sicurezza nelle gare di appalto
89	4. Una nuova contrattazione nazionale e il riposizionamento strategico di FISE
93	Conclusioni
101	Appendice Tabelle e grafici
137	Documento di programmazione economico-finanziaria 2001-2004