

Medio november 2009 gennemførte fm3.dk en spørgeskemaundersøgelse, der udsurgte FM ansvarlige om deres forventninger til det kommende år.

Af PREBEN GRAMSTRUP,
indehaver fm3.dk

FACILITIES MANAGEMENT GÅR OP I GEAR I 2010 ...

Mere for mindre er den mest markante forventning til 2010. Samtidig giver undersøgelsen også et billede af, hvordan Facilities Management bliver mere centralt som moderne ledelsesværktøj til support af kerneforretningen. Et værktøj der, udover at reducere omkostningerne og forøge kvaliteten af leverede FM-ydelser, også skal skabe mere tid og trivsel for medarbejderne.

Kravet om *mere for mindre* giver mening, ikke mindst i en periode med lavkonjunktur. Men evner FM udover at reducere omkostninger samtidigt at skabe værdi og trivsel for medarbejderne i 2010? Det er nu FM skal vise, at man både kan effektivisere og samtidig skabe forøget brugerværdi.

Resultaterne i overskrifter:

- Flere aktiviteter med færre ressourcer
89% forventer stigende aktivitet med færre ressourcer
- Endnu mere service til kernevirksohmheden fra FM
mere end 60% skal forbedre og forøge services til brugerne
- FM bliver yderligere professionaliseret i 2010
48% re-organisere eller indfører ny strategi
- Energibesparelser er blot en af flere opgaver
mindst 4 fokusaktiviteter for hver FM-organisation i 2010
- Private vil outsource endnu flere FM-opgaver
23% af de private vil outsource endnu flere FM-aktiviteter
- Facilities Management er en vigtig del af organisationen
57% har reference til øverste ledelseslag

Se hele undersøgelsen på www.fm3.dk

FM bliver mere og mere professionaliseret

Facilities Management er en branche i gang med en moderniseringsproces. Hvor det for år tilbage var en mere spredt indsats, er der nu ved at tegne sig et helt klart billede af en egentlig branchestruktur med aftagere, udbydere, rådgivere og uddannelsesinstitutioner med FM på skemaet.

Hvor det tidligere var økonomichefen, der blev refereret til, melder knap 60% (fordelt på offentlige og private besvarelser), at de i dag har reference til den adm. direktør eller et andet medlem af direktionen. Da langt de fleste af besvarelsene kommer fra store organisationer (1.000+ medarbejdere) viser det, at FM er blevet en vigtig del af de strategiske beslutninger, og ikke blot en omkostning, der skal optimeres.

I 2009 havde mange 're-organisering af FM-området' eller 'etablering af ny strategi for FM', som en af de væsentligste aktiviteter. Forandringerne er ikke afsluttet, og næsten halvdelen planlægger at skabe en ny struktur på FM-området i 2010.

Undersøgelsen viser også, at markant flere offentlige FM-organisationer er ved at re-organisere og skabe nye strategier. Dette skyldes antageligt, at flere af de offentlige FM organisationer bliver mere og mere bredt favnede FM-organisationer.

I strategiproceser lægger fm3.dk vægt på at der både bliver set på strategiske muligheder med hensyn til at effektivisere FM leverancerne, såvel som at have fokus på at skabe merværdi for organisationen. Merværdi kan være i form af services, der skaber trivsel og arbejdsglæde eller ved at reducere spildtid, så medarbejderne bruger tiden på det væsentligste. Selvom det ikke altid er direkte målelige størrelser, er det afgørende faktorer for organisationens produktivitet.

Af strategiske værktøjer ses tit anvendt enten Balanced Scorecard eller 'Blue Ocean'. Balanced Scorecard har den umiddelbare fordel, at der er en kendt systematik, hvor de overordnede strategiske temaer kan nedbrydes til 4 perspektiver med målelige succeskriterier. Disse 4 perspektiver er: Økonomi & effekt, kunder, interne processer, samt læring & udvikling.

Skal skrue ned for ressourcerne, men op for aktiviteterne

Undersøgelsen viser også, at mere end 60% af FM-organisationerne skal forbedre og forøge deres services til brugerne. Dette skal ske enten ved at forbedre eksisterende services over for brugerne eller ved at tilføje nye. Dette vel og mærke uden at forøge omkostningerne.

Der skal også spares. Besparelserne skal især findes på områder som bedre udnyttelse af arealer (Space management), energibesparelser, outsourcing og genforhandling af serviceaftaler. Der er således tale om besparelser, der kun i begrænset omfang vil berøre brugerne, og som i langt højere grad sætter krav til effektivisering hos FM-organisationen og under-leverandørerne.

Et eksempel med Space Management viser, hvordan FM både kan effektivisere og samtidig skabe forøget brugerværdi.

Hvor Space Management tidligere har været en øvelse i 'flest-mulige-på-færrest-kvadratmetre', er der nu en tendens til en mere nuanceret forståelse for pladsbehov. Der tages i højere grad udgangspunkt i en vurdering af de enkelte arbejdsprofiler i organisationen, og ud fra 3-4 forskellige profil-typer indrettes arbejdszoner, der tilgodeser en række forskellige behov. Desuden er der en 'FM-pakke' af serviceydelser, der understøtter forskellige arbejdsmetoder.

Det sikrer på den ene side de bedste mulige arbejdsvilkår, ved at forskellige behov bliver understøttet, og på den anden side at 'FM-pakken' kan optimeres mht. pris og kvalitet.

Mere outsourcing right

De private vil fortsætte med yderligere outsourcing i 2010 viser undersøgelsen, mens offentlige FM-organisationer outsourcer markant mindre.

Private virksomheder outsourcer allerede i dag en stor del af deres operationelle FM-services. Og tendensen er, at jo større virksomheder desto mere outsourcing af både operationelle og taktiske opgaver. Dermed bliver de private FM-organisationer mere fokuseret på langsigtede strategiske overvejelser frem for operationel drift.

Frem for blot at outsource over en bred front ser fm3.dk i dag blandt sine kunder en øget tendens til at fokusere på right-sourcing. Det gælder om at finde skillelinjen mellem det reelle behov for outsourcing hos den enkelte virksomhed og de aktiviteter hvor virksomheden selv vil fastholde spidskompetencerne. Dette kræver både strategiske valg og en grundig analyse oftest i form af en bottom-up analyse samt et godt forarbejde, hvor man systematisk gennemgår de forskellige aktiviteter for at finde balancen.

Vælger man som de offentlige FM organisationer at forfølge en strategi med lavt niveau for outsourcing og højere egenproduktion, er det vigtigt at gennemføre en systematisk re-design proces, hvor sammenhængene og de enkelte aktiviteter i processen optimeres.

Nogle vælger at indføre Lean. Man skal dog være opmærksom på, at Lean er en samlet ledelsesfilosofi, der skal gennemsyre alle led i en organisation, imens proces re-design kan gennemføres på afgrænsede områder. Proces re-design er dog ikke nogen sovepude af den grund, da der ofte vil være behov for store forandringsprocesser for at ændre en 'vi-plejer' kultur til en proces optimeret metodik.

Facilities Management en del af en succes

Undersøgelsen viser med al tydelighed, at FM er kommet for at blive, samt at branchen er midt i en modningsproces.

Udover traditionel FM, med et skarpt fokus på struktur, koordinering og cost drivers, indebærer dette også flere og flere elementer af merværdi til brugerne.

Så ønsker man som leder at sikre en organisation, hvor medarbejderne trives og har tid til det væsentligste, er Facilities Management med sikkerhed en del af rammerne for denne succes.

Fakta

"FM2010 Survey" er en spørgeskemaundersøgelse udført af fm3.dk blandt aktivt udøvende inden for Facilities Management.

Undersøgelsen tegner et billede af FM ansvarliges aktiviteter i 2009 og forventninger til 2010.

Resultaterne er baseret på spørgeskema besvaret af 41 personer med aktiviteter indenfor eller kendskab til Facilities Management

Ca. 60% af besvarelsene er private, mens 40% er offentlige organisationer.

Undersøgelsen er foretaget i november 2009.

Se hele undersøgelsen på www.fm3.dk