



Bild: michaklootwijk - Fotolia.com

ALBERT PILGER

20 Jahre Facility Management in Österreich

In unserer Serie „20 Jahre ‚Der Facility Manager‘“ beleuchtet dieses Mal Albert Pilger, Gründungsmitglied des FM-Verbandes „Facility Management Austria“, die Entwicklung des Facility Managements in Österreich. Als bestens vernetzte europäische FM-Persönlichkeit beantwortet er zudem zentrale Fragen, die länderübergreifend FM-Insider, aber auch Außenstehende beschäftigen.

Unsere Zeitreise beginnt 1994, in einer Zeit, als nicht nur der Begriff selbst, sondern, daraus folgend, auch das Leistungsbild des Facility Managements weitgehend unbekannt war. Heute, 20 Jahre später, gibt es eine breite Ausbildungslandschaft zum Management-Modell „Facility Management“, welches in vielen Unternehmungen und Organisationen bereits vollständig integriert und somit kein Fremdwort mehr ist. Auch außerhalb der direkt im Facility Management engagierten Personen entwickelt sich in der Gesellschaft zusehends ein breites Verständnis zur Frage, was Facility Management nun eigentlich ist. Die Zeit der Missionstätigkeit ist weitgehend vorbei, aber eben nur weitgehend. Trotz aller

positiver Entwicklungen und Tendenzen gibt es noch immer große Missverständnisse, die es auszuräumen gilt.

In den Jahren 1994 und 1995 fand sich eine Gruppe von Persönlichkeiten zusammen, um in Österreich eine Plattform unter dem Namen „Facility Management“ aufzubauen. Einige Namen aus dieser Zeit sind Dr. Ekkehard Wunderer, Markus Aschauer, Gerhard Haumer, Karl-Heinz Lehocky, Heinz Richter, Peter Prischl, Alfred Kleedorfer und Albert Pilger.

Auf Basis dieser Plattform wurde auch bereits 1995 der erste Facility Management-

Verband – „Facility Management Austria (FMA)“ gegründet. Die ersten Zielsetzungen beinhalteten vor allem eine aktive Förderung des allgemeinen Verständnisses von Facility Management sowie auch sein Qualitätsverständnis. Daraus ergab sich wie beinahe von selbst auch die Forderung nach Facility Management-Ausbildungseinrichtungen, der sogleich nachgekommen wurde. Unmittelbar darauf entwickelten sich erste Initiativen, das Management-Modell „Facility Management“ zu normieren.

Verändertes Rollenverständnis

Bereits 1997 startete der erste Facility Management-Lehrgang an der soeben ge-

gründeten Fachhochschule in Kufstein (Tirol). 2001 schlossen die ersten Studentinnen und Studenten ihr Studium erfolgreich als Diplomingenieure (FH) ab. Als Kernessenz des FM wurde damals vor allem eine hohe technische Kompetenz gefordert. Schon bald darauf wurde jedoch klar, dass es im FM primär um eine betriebswirtschaftliche Fragestellung, nämlich die Steigerung der Produktivität in den Kerngeschäftprozessen, geht. Infolgedessen schlossen die Absolventinnen und Absolventen bald als Magister (FH) ab, bevor der Abschluss, in Umsetzung des sogenannten Bologna-Prozesses, zum Bachelor und Master umbenannt wurde.

Auch die Donau Universität in Krems und die TU in Wien bieten eine akademische Facility Management-Ausbildung an. Professionelle Facility Management-Ausbildung gibt es an der FM Akademie in Graz und in Wien (in Wien läuft der Lehrgang der FM Akademie auf der Plattform des WIFI – Wirtschaftsförderungsinstitutes).

Anlässlich des europäischen Kongresses WWP-E 1998 (World Workplace Europe) in Maastricht gründete sich 1998 ein sogenanntes Chapter der IFMA – International Facility Management Association, das Chapter IFMA Austria.

Seit 1995 ist die FMA auch im Europäischen Netzwerk, der EuroFM, aktiv. Über die IFMA und die EuroFM waren FM-Interessierte in Österreich auch international sehr gut vernetzt. Die Tatsache, dass die FMA und das Chapter IFMA Austria von Anfang an auf einer gemeinsamen Plattform agierten, trug wesentlich zu dieser positiven Entwicklung bei. Beide Verbände werden nach wie vor von einem gemeinsamen Büro unterstützt und teilweise gibt es auch heute noch Personen, die in beiden Verbänden Verantwortung tragen.

Als 2001 die ersten Studentinnen und Studenten ihr Studium an der FH in Kufstein abschlossen, wurde der europäische Kongress WWP-E 2001 in Innsbruck organisiert und

abgehalten. Heute noch werden wir (die damals dabei waren) von unseren Freunden in Amerika und auch in Australien und Japan auf dieses großartige Ereignis angesprochen.

Von der ÖNORM zur Europanorm

Im gleichen Jahr der Integration der FMA in das europäische Netzwerk zeigten sich vonseiten der FMA die ersten Initiativen, eine sogenannte FM-Norm zu erarbeiten. Das österreichische Normungsinstitut veröffentlichte bereits im Jahr 2000 die erste FM-Norm, die ÖNORM A 7000 (Facility Management – Grundkonzepte), der kurz darauf die Normen ÖNORM A 7001 (Leitfaden zur Erstellung von Facility Management-Vereinbarungen für die Nutzungsphase eines Objektes) und A 7002 (Katalog von Anforderungen an Facility Manager) folgten. Etwas später kamen dann noch die Normen A 7010-1 bis 5 Objektbewirtschaftung – Datenstrukturen dazu. Die österreichischen FM-Verbände waren gemeinsam mit dem österreichischen Normungsinstitut auch an der Erarbeitung der europäischen Normenreihe zum Thema FM, der EN 15221-1 bis -7, beteiligt. Diese europäische Norm bietet einen angemessenen Rahmen, ein gemeinsames Verständnis für den Begriff und die Inhalte des Facility Managements zu lehren und zu kommunizieren.

Erfreulich ist auch, dass es an vielen anderen Studiengängen, insbesondere an den Fachhochschulen, Einführungsvorlesungen zum Thema Facility Management gibt. So findet man das Thema im Curriculum von Studiengängen wie Internationalem Management, Projektmanagement, Industrial



Bild: Pilger Facility Management GmbH

Prof. (FH) Ing. Mag. Albert MM PILGER, IFMA Fellow and Certified Facility Manager, leitet das Consulting-Unternehmen Pilger Facility Management GmbH und die FM Akademie im Center Office Graz. Er gehörte von 2001 bis 2003 dem IFMA Board of Directors an und war von 2008 bis 2009 Chairman des europäischen FM-Verbands Euro FM.

Maintenance Management, Public Management, Hotelmanagement, Wirtschaft und Management, Architektur, Baumanagement und Bauingenieurwesen.

Vieles ist in den vergangenen 20 Jahren eindeutiger und damit verständlicher geworden, trotzdem gibt es noch oft, und leider zum Teil auch innerhalb der Branche, große Unterschiede in der Darstellung zu einigen der folgenden Fragen: „Was ist FM?“, „Was ist der Nutzen von FM?“, „Was sind die Ziele von FM?“, „Wie ist FM von den Facility Services abzugrenzen?“, „Worin liegt der Unterschied von FM und

20 Jahre „Der Facility Manager“

Im Rahmen unserer Serie „20 Jahre ‚Der Facility Manager‘“ bitten wir langjährige Marktbegleiter um einen persönlichen Rückblick auf die Entwicklung des Facility Managements in Deutschland. In den letzten Ausgaben finden Sie die Beiträge von Dr. Sigrid Odin, Dr. Odin GmbH, von Robert Oettl, cgmunich, und von Holger Knuf, i2fm. Diese finden Sie auch in unserer PDF-Sonderausgabe „20 Jahre ‚Der Facility Manager‘“ zum kostenlosen Download unter: www.facility-manager.de/downloads



Bild: M. Gräber/Der Facility Manager



Bereits im Jahr 2000 veröffentlichte das österreichische Normungsinstitut mit der ÖNORM A 7000 eine FM-Norm. Die österreichischen FM-Verbände FMA und IFMA Austria beteiligten sich gemeinsam mit dem österreichischen Normungsinstitut später auch an der Erarbeitung der europäischen Normenreihe zum Thema FM.

dem Gebäudemanagement?“ und „Gibt es einen Unterschied zwischen FM und dem Immobilienmanagement?“.

Nachstehend die wichtigsten Antworten zu einigen dieser Fragen:

Thema 1: Produktivität versus Kostenreduktion als Zielsetzung

Nach wie vor wird vielerorts die Meinung vertreten, die primären Ziele des FM kreisen um den Faktor der Kostenreduktion. Dieses Missverständnis besteht nun bereits seit einigen Jahren. Reduktion der Kosten ist in vielen Fällen jedoch mit einer einschneidenden Reduktion der Service Level und somit auch der Leistungen und Qualitäten verknüpft. Doch inwieweit werden dadurch die Hygienefaktoren unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter negativ beeinflusst und deren Motivation gesenkt? Wäre es nicht effektiver und effizienter die Prozesse der Services zu optimieren, Arbeitsplätze und die Infrastruktur am und um den Arbeitsplatz zu verbessern, um eben eine Infrastruktur zu schaffen, welche die Produktivität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigen lässt? Professionelles FM führt oft zu einer

Reduktion der Kosten. Dies kann jedoch nur positiver Nebeneffekt eines professionellen FMs sein und niemals primäres Ziel.

Thema 2: Facility Management geht weit über das Gebäudemanagement hinaus

Das Gebäudemanagement trägt für ein oder mehrere Gebäude sowie im Rahmen einer bestimmten Nutzungsdauer die Verantwortung über die Verfügbarkeit aller vereinbarten Gebäudefunktionen. Facility Management ist schon lange vor und auch noch nach der Nutzung der Gebäude für die Infrastruktur der jeweiligen Organisation sowie des jeweiligen Unternehmens verantwortlich. Das bedeutet, dass es sowohl aus der Sicht des Zeithorizontes als auch aus der Sicht des Organisationshorizontes einen wesentlichen Unterschied zwischen Facility Management und dem Gebäudemanagement gibt.

Thema 3: Facility Management kann nicht outsourct werden, sehr wohl aber die Facility Services

Die ersten beiden Ebenen im Facility Management sind das strategische Facility Management und das taktische Facility

Management. Auf der ersten Ebene wird die Strategie des Facility Managements, abgeleitet von der Strategie der Kerngeschäftsprozesse, erarbeitet. Auf der zweiten Ebene wird diese Strategie umgesetzt. Auf jener Ebene gilt es festzulegen, welche unterstützenden Prozesse von den Kerngeschäftsprozessen zu welcher Qualität produktivitätssteigernd erwartet werden. Dabei gilt es auch, die Frage nach den Kosten und der Kontrolle zu beantworten. Allgemein wird dies als qualifizierte Bestellfunktion bezeichnet. Damit sind die sogenannten Service Levels festgelegt und jetzt können – müssen aber nicht! – die Facility Services inklusive eines eventuellen Facility Services Managements outsourct werden.

Thema 4: FM und Immobilienmanagement

Die Zielsetzung von FM heißt den Kerngeschäftsprozessen eine produktivitätssteigernde Infrastruktur zur Verfügung zu stellen. Die Zielsetzung des Immobilienmanagements heißt Rendite (siehe nebenstehende Grafik).

Und dann gibt es noch andere wichtige Themen, die in den letzten 20 Jahren steigende Bedeutung erhalten haben, die aber auch noch Raum für weitere Entwicklung haben.

Thema 5: CAFM als Werkzeug richtig einsetzen

In fast allen Arbeits- und Lebensbereichen ist die IT als Werkzeug nicht mehr wegzudenken. Dies trifft selbstverständlich auch auf das FM zu. Wenn es um Flächeninformationen, das heißt um Informationen zur Ausstattung der Flächen, des Leerstandes, der Optimierungspotenziale, der verursachungsgerechten Verrechnung, des Managements der Prüfpflichten und des Instandhaltungsmanagements, das Ressourcenmanagement geht, um nur einige Themen zu nennen, ist ein CAFM-System gefragt. Auch wenn ein passendes Werkzeug zur Kostenerfassung, Kostenverfolgung und Budgetierung im FM gesucht ist, ist CAFM oftmals die adäquate Lösung. Handelt es sich um Fragestellungen

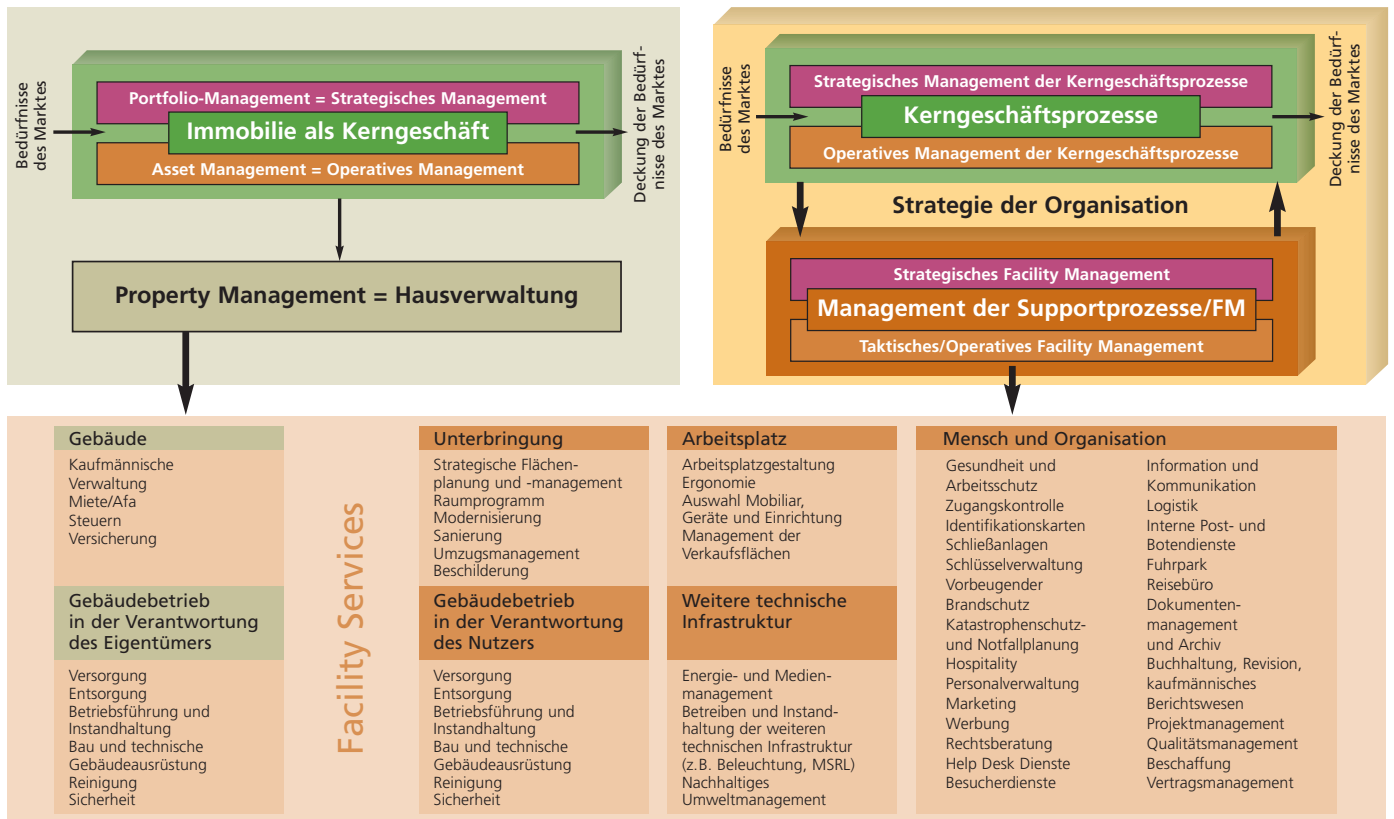


Bild: Pilger Facility Management GmbH

Einordnung und Aufgaben des Facility Managements.

in Bezug auf das Umzugsmanagement und die Szenarienplanung vor dem Umzug, ist CAFM von entscheidender Bedeutung. CAFM ist nicht für die Verwaltung von immobilienbezogenen Daten und gebäudebezogener und nicht gebäudebezogener Facility Services notwendig, sondern wird für ein ganzheitliches Management der Immobilien, der materiellen und der immateriellen Infrastruktur benötigt und ist auch als DAS Controllinginstrument im FM anzusehen.

Thema 6: Ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeit ist nur mit FM möglich

Durch eine facilitäre Begleitung der Planung sowie eine facilitäre Begleitung der Errichtung stellt FM, in Bezug auf die Immobilie, selbst schon in der Planungsphase die Grundlage für eine ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeit dar. In der Planungsphase wird entschieden, welchen sozialen und kommunikativen

Ansprüchen das Gebäude gerecht werden muss (beispielsweise unter dem Aspekt der kognitiven Ergonomie). Weiters werden in jener Phase auch die zukünftigen Bewirtschaftungskosten festgelegt (die zukünftigen Bewirtschaftungskosten sind durch die Planung zu 75 Prozent determiniert, Beachtung der Total Costs of Ownership). In der Planungsphase sowie der darauffolgenden Ausführungsphase wird jedoch auch über die ökologische Nachhaltigkeit der Immobilien klar eingegrenzt und definiert (siehe Energieverbrauch, Immissionen, Emissionen, CO₂-Fußabdruck, Verbundwerkstoffe, kontaminierte Werkstoffe usw).

Thema 7: Die Nutzer als Kunden des FM

Wenn wir das Ziel „Produktivitätssteigerung“ ernsthaft umsetzen wollen und nicht nur als nichtssagendes Schlagwort im Raum stehen lassen, muss FM für die Produktivität jedes einzelnen Arbeitsplatzes Verantwortung tragen. Dem geht auch die

Forderung nach einer Intensivierung der Kommunikation mit den Nutzern voraus. In erster Linie geht es darum, den Nutzen für den Kunden darzustellen. Zu sagen, bei uns steht der Kunde (Mitarbeiterin und Mitarbeiter) im Mittelpunkt und dort steht er allen im Weg, wird wohl der falsche Ansatz sein.

Abschließend noch ein Thema 8: FM auf dem Weg in den Vorstand

Sind jene bereits kurz angeschnittenen Themen tatsächlich wichtig? Stellen diese einen Erfolgsfaktor dar? Falls es allgemein zu einer Aufwertung dieser Punkte kommt, ist FM in der Organisation auch entsprechend zu positionieren. Vereinzelt, aber in steigender Zahl findet man die oder den Head of Facility Management schon in einer Vorstandsposition. In der zweiten Managementebene ist FM aber bereits in vielen Organisationen und Unternehmen anzutreffen.

Albert Pilger ■