

# DFM NETVÆRKS MEDLEMSUNDERSØGELSE 2017

Af Svend Bie og Poul Henrik Due

Facilities Management er under forandring. Medlemsundersøgelsen, der er gennemført op til Årskonferencen, peger på en række udviklingstræk, som kan sammenfattes i et enkelt budskab: Når de teknologiske og forretningsmæssige vilkår ændrer sig drastisk for de virksomheder og organisationer, som FM skal supportere, så får det selvfølgelig også drastiske konsekvenser for, hvordan FM skal tænkes og udføres.

Det mest vidtgående spørgsmål til medlemmerne har været, om de forventer at selve FM begrebet vil være "disruptet" og forsvundet eller ændret til ukendelighed i løbet af de næste ti år. Det afvises af et flertal, men der er faktisk 31 procent – knap en tredjedel – der helt eller delvist er enige. Spændende.

	Enig	Delvist enig	Neutral/Ved ikke	Delvist uenig	Uenig
FM funktionen vil være "disruptet" og forsvundet/ændret til ukendelighed om 10 år	7,38%	23,77%	21,31%	25,41%	22,13%

Og hvem er det så, der mest tror på at FM bliver "ændret til ukendelighed"? De private forventer i lidt højere grad end de offentlige, at vi er på vej mod disruption, men de største forskelle ser man mellem driftsherrer, rådgivere og leverandører. Hvor det kun er 22 procent af de ansatte i driftsherreorganisationer, der ser så drastiske forandringer af FM i fremtiden, så er det 40 procent af rådgiverne og 55 procent af leverandørerne.

## EN STRATEGISK FUNKTION PÅ VEJ

Det er lykkedes at gøre FM til en strategisk funktion langt de fleste steder. 87 pct. er enige i, at FM organisationen er en strategisk medspiller i organisationen. Men undersøgelsen viser også, at det er en position, som man ikke alle steder helt udfylder endnu. Når vi spørger til, om der ligger en strategisk plan for FM's udvikling de kommende år, er kun en tredjedel helt enige, og mere end hver femte må svare, at det gælder ikke for deres virksomhed.

	Enig	Delvist enig	Neutral/Ved ikke	Delvist uenig	Uenig
I vores organisation er FM en strategisk medspiller	52,29%	34,86%	4,59%	4,59%	3,67%
I vores organisation foreligger der en strategisk plan for FM's udvikling de kommende år	35,00%	32,00%	12,00%	14,00%	7,00%

## DIGITALISERING VIL ÆNDRE BÅDE KERNE OG FM

Digitaliseringen kommer til at ændre vilkårene for FM dobbelt. Når de forretninger, som FM skal supportere, får helt nye forretningsmodeller på grund af digitaliseringen, vil det i sig selv vende op og ned på hvordan FM aktiviteterne bedst kan gribes an. Samtidig ændrer digitalisering, Internet Of Things og Big Data på de muligheder FM har

for at optimere og udvikle aktiviteterne. Undersøgelsen tegner et meget positivt billede af, hvor langt fremme FM er med at tænke og arbejde digitalt. Men når der bliver spurgt konkret, om man organisationen allerede har gennemført digitaliseringsprojekter, så er der kun en tredjedel, der kan svare fuldtone ja.

Det er bemærkelsesværdigt, at det udsagn, som får størst opbakning, er, at digitaliseringen vil give langt bedre mulighed for at opgøre FM's værdi for organisationen. Det betyder, at rigtig mange ser digitalisering i sin bredeste betydning som det værktøj der for alvor kan flytte fokus, så FM kan få et ligeværdigt fokus på værdi og omkostninger.

	Enig	Delvist enig	Neutral/ ved ikke	Delvist Uenig	Uenig
Digitaliseringen vil ændre den kernevirkomhed, FM aktiviteterne skal understøtte i min virksomhed/de virksomheder jeg arbejder sammen med	39,84%	42,28%	7,32%	8,13%	2,44%
Digitaliseringen vil ændre FM aktiviteterne i min virksomhed/de virksomheder jeg arbejder sammen med	43,09%	39,84%	11,38%	4,88%	0,81%
Digitaliseringen vil give langt bedre data for omkostningerne til FM i min virksomhed/de virksomheder jeg arbejder sammen med	57,38%	26,23%	13,11%	3,28%	0,00%
Digitaliseringen vil give langt bedre mulighed for at opgøre FM aktiviteternes værdi for forretningen i min virksomhed/de virksomheder jeg arbejder sammen med	51,22%	33,33%	15,45%	0,00%	0,00%
Digitalisering er et fokusområde hos os generelt	49,59%	33,33%	13,01%	2,44%	1,63%
Vi har allerede gennemført digitaliseringsprojekter inden for FM	31,71%	38,21%	15,45%	9,76%	4,88%

## OUTSOURCING OG RIGHTSOURCING

Outsourcing har været en vældig driver for forandringer i FM branchen. Vi taler kun om outsourcing, hvis der er tale om en funktion, som mange normalt selv udfører. Når dette normalitetsbegreb ændrer sig, så holder man op med at tale om outsourcing. Når man læser undersøgelsen skal man derfor være opmærksom på, at det ikke er sikkert alle har den samme opfattelse af, hvornår man taler om outsourcing.

Medlemsundersøgelsen peger på, at outsourcing bølgen ikke færdig, men den er aftaget. Når vi spørger generelt, er der et markant flertal, der forventer at outsourcing vil vinde frem. Men når vi spørger, hvad der kommer til at ske i respondentens virksomhed, er tendensen mindre klar. Og det er interessant at se, at svarene varierer meget. Samtidig med at nogle virksomheder regner med at outsource mere, så er mere end hver femte uenig i påstanden om, at der skal outsources mere i "min" virksomhed.

Hvor meget outsourcing generelt fylder kan også ses af, at mere end halvdelen af respondenterne helt eller delvist er enige i udsagnet, at FM i høj grad bliver en "contract management" funktion.

	Enig	Delvist enig	Neutral/ ved ikke	Delvist uenig	Uenig
Outsourcing vil generelt vinde frem	19,17%	47,50%	19,17%	11,67%	2,50%
Vi vil outsource mere i min virksomhed/de virksomheder jeg arbejder for	15,83%	30,00%	32,50%	19,17%	2,50%
Leverandørerne bliver lige så gode til at bidrage til innovation som interne funktioner.	16,67%	39,17%	20,00%	16,67%	7,50%
FM funktionen bliver i høj grad en "contract management" funktion	20,66%	36,36%	23,14%	15,70%	4,13%

## NYE FORRETNINGSMODELLER OG STRATEGISKE SAMARBEJDER

FM ser sig selv som en strategisk funktion. Og det samme gælder andre supportfunktioner. Svarene på medlemsundersøgelsen viser, at ganske mange - 90 pct. - ser et tættere samarbejde mellem supportfunktionerne som en naturlig konsekvens. Helt så overvældende er tilslutningen til et tættere samarbejde med HR ikke, men det er dog to ud af tre, der forventer et tættere samarbejde med HR i fremtiden.

	Enig	Delvist enig	Neutral/ ved ikke	Delvist uenig	Uenig
FM skal arbejde tættere sammen med HR	28,69%	38,52%	22,13%	8,20%	2,46%
FM skal arbejde tættere sammen med alle øvrige supportfunktioner (finans, indkøb, HR, IT, kommunikation)	52,07%	38,84%	8,26%	0,83%	0,00%
FM funktionen vil være "disruptet" og forsvundet/ændret til ukendelighed om 10 år	7,38%	23,77%	21,31%	25,41%	22,13%

## BLIK FOR OMKOSTNINGER ELLER VÆRDI?

Alle aktiviteter har både en omkostningsside og skaber en værdi for organisationen. Men nogle aktivitetsområder har traditionelt været bedre til at fortælle om deres værdi og resultater, mens andre i højere grad bliver diskuteret ud fra deres omkostninger. Hvis man taler om en forsknings- og udviklingsafdeling, vil de fleste finde det meningsløst kun at tale om, hvad den koster, da det centrale for de fleste vil være, hvilke nye produkter man skaber. FM har traditionelt haft et højt omkostningsfokus, og medlemsundersøgelsen bekræfter til dels dette billede. Men kun til dels. Hvis man slår svarene "enig" og "delvist enig" sammen, så er forskellen på, hvor meget direktionerne går op i omkostninger og værdi for organisationen, mere behersket. Det typiske svar viser, at FM'erne er helt enige i at direktionerne går op i aktivitetens omkostninger, og kun er delvist enige i, at direktionerne går op i den værdi aktiviteten skaber.

Det enkeltområde, hvor direktionerne efter respondenternes mening går mest op i både omkostninger og den værdi aktiviteten skaber for organisationen, er Real Estate – altså har vi de rigtige bygninger de rigtige steder. Men der er også stor fokus på Space Management og de muligheder der ligger i at anvende sine bygninger på en optimal måde.

		Enig	Delvist enig	Neutral/ved ikke	Delvist uenig	Uenig
Alle aktiviteter	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	52,0%	29,8%	14,4%	6,3%	0,7%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	28,3%	39,1%	19,0%	11,7%	1,9%
Real Estate	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	67,6%	25,8%	5,5%	3,3%	0,0%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	39,8%	33,1%	14,4%	9,3%	3,4%
Space Management	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	45,3%	40,2%	8,5%	9,4%	0,9%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	24,5%	40,0%	18,2%	12,7%	4,5%
Drift og vedligeh.	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	59,1%	30,0%	8,3%	4,2%	0,8%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	24,6%	42,4%	14,4%	16,9%	1,7%
Rengøring	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	46,8%	30,5%	17,8%	5,9%	1,7%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	20,7%	40,5%	21,6%	16,4%	0,9%
Catering, kontorstøtte	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	36,4%	24,8%	32,5%	8,5%	0,9%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	26,5%	34,5%	31,0%	7,1%	0,9%
Styring og adm.	Direktionen er meget optaget af omkostningerne	55,3%	27,9%	13,9%	6,6%	0,0%
	Direktionen er meget optaget af den værdi aktiviteten skaber	33,1%	44,1%	15,3%	7,6%	0,0%

## HVILKE OMRÅDER FÅR FLERE PENGE OG HVILKE FÅR FÆRRE?

Facilities Managers har i mange år demonstreret, at de evner at ”gøre mere for mindre”. Alligevel interessant at følge pengene. Hvilke aktiviteter vil direktionen bruge flere på, og hvilke må nøjes med mindre.

Der er kun to områder, hvor de, der forventer større ressourcer, er flere end de, der forventer mindre ressourcer. Det er Real Estate og Space Management. På de øvrige fire områder er der en overvægt af svarene, der viser færre ressourcer. Særligt rengøring og Catering/kontorstøtte/reception har meget få, der forventer større ressourcer og mange, der forventer, at der skal bruges færre ressourcer på området.

Svarene siger ikke i sig selv noget om produktet. Det er både muligt, at man ønsker mindre aktivitet eller at man forventer at kunne effektivisere, så man kan opretholde aktiviteten for færre midler, men når svarene er så markante, som her, er det nok rimeligt at forvente, at der vil være en vis reduktion i aktiviteten på de områder.

Vil direktionen bruge flere eller færre penge på disse aktiviteter?	Flere penge på aktiviteterne	nogenlunde de samme penge på aktiviteterne	Færre penge på aktiviteterne
Real Estate/har vi de rigtige bygninger	23,93%	60,68%	15,38%
Space Management/bruger vi bygningerne optimalt	32,48%	54,70%	12,82%
Vedligehold og drift af bygningerne	17,95%	50,43%	31,62%
Rengøring	4,35%	63,48%	32,17%
Catering, kontorservice, reception	7,08%	68,14%	24,78%
Kontraktstyring, økonomistyring og administration	15,79%	62,28%	21,93%

## HAR VI DE RIGTIGE UDDANNELSER OG KAN VI SKAFFE DE RIGTIGE FOLK?

Facilities Management er et fag man kan komme til med mange forskellige baggrunde. Nogle har en teknisk baggrund, andre en kommerciel og nogle har en håndværker baggrund. Medlemsundersøgelsen viser, at der er ganske betydelige problemer med at tiltrække medarbejdere – både på medarbejder og på lederniveau. Det er bestemt ikke tilfredsstillende, når kun 13-17 procent er enige i, at der generelt ikke er problemer med at tiltrække medarbejdere, og selv om man indregner dem, der er delvist enige, så er det under halvdelen, der er finder, at der generelt ikke er problemer.

En side af problemet er uddannelsesmulighederne. I undersøgelsen har vi spurgt både til ønsket om en egentlig FM uddannelse og til efteruddannelse. Undersøgelsen viser, at der er stor tilslutning til at en egentlig FM uddannelse på videregående niveau, særligt hvis man kan kombinere det teknologiske og det forretningsmæssige.

Der er også stor tilslutning til efteruddannelse i FM. Topscoren blandt alle uddannelsesspørgsmålene er tilslutningen til efteruddannelse med fokus på det forretningsmæssige.

	Enig	Delvist enig	Neutral/ ved ikke	Delvist uenig	Uenig
I vores organisation har vi sjældent udfordringer med at tiltrække kompetent arbejdskraft på ledelsesniveau	13,71%	38,71%	22,58%	17,74%	7,26%
I vores organisation har vi sjældent udfordringer med at tiltrække kompetent arbejdskraft på medarbejderniveau	17,74%	29,84%	22,58%	25,81%	4,03%
Vi savner i Danmark en rigtig FM uddannelse på videregående niveau	36,29%	31,45%	24,19%	4,84%	3,23%
En FM uddannelse på videregående niveau skulle først og fremmest fokusere på teknologi og service.	11,57%	36,36%	28,10%	18,18%	5,79%
En FM uddannelse på videregående niveau skulle først og fremmest fokusere på det forretningsmæssige.	16,53%	38,84%	23,14%	17,36%	4,13%

En FM uddannelse på videregående niveau skulle have lige vægt på det forretningsmæssige og teknologi/service	37,10%	37,90%	17,74%	5,65%	1,61%
Vi har ikke brug for en FM uddannelse, da det passer bedre til FM at trække medarbejdere ind med forskellige uddannelser.	12,10%	18,55%	19,35%	31,45%	18,55%
Vi har brug for mere efteruddannelse med fokus på udviklinge i teknologi og service	36,59%	42,28%	14,63%	3,25%	3,25%
Vi har brug for mere efteruddannelse med fokus på den forretningsmæssige udvikling	43,09%	43,90%	10,57%	1,63%	0,81%

## OM UNDERSØGELSEN:

Besvarelsene er samlet ind i slutningen af februar og begyndelsen af marts 2017. Spørgeskemaet er sendt ud til alle de medlemmer af DFM netværk, som vi har email adresser på ved hjælp af Survey Monkey – 125 har svaret.

Hvor arbejder respondenterne?	Privat	Kommune	Region	Stat
I en driftsherre organisation	53,09% 43	22,22% 18	12,35% 10	12,35% 10
I en rådgiver virksomhed	96,00% 24	4,00% 1	0,00% 0	0,00% 0
I en leverandørvirksomhed	95,45% 21	4,55% 1	0,00% 0	0,00% 0

I de spørgsmål, hvor der spørges ind til, hvordan driftsherrerne vil agere, har vi bedt leverandørerne og rådgiverne svare ud fra, hvordan de generelt mener, at deres kunder tænker på det område.

DFM, 21. marts 2017