

# IL FACILITY MANAGEMENT

MAURIZIO RULLI



**P**er capire come possiamo sfruttare professionalmente il Facility Management e affrontare qualsiasi approfondimento dobbiamo necessariamente chiarire il concetto stesso, consapevoli che lo stesso assume sfumature diverse in relazione ai mercati ed alle tradizioni dei Paesi in cui viene applicato.

Il Facility Management ha una nascita prettamente statunitense e, successivamente, è stato importato nei Paesi con un terziario molto avanzato. Tra le definizioni che si possono indicare per la comprensione dell'argomento che stiamo trattando, una delle prime, ovviamente di stampo statunitense, ci dice che il Facility Management è la pratica di coordinamento del posto/spazio di lavoro con l'organizzazione delle persone e delle loro molteplici attività; esso integra al suo interno principi di amministrazione, architettura, psicologia, ingegneria ed economia.

Un'altra, simile sotto alcuni punti di vista, ci dice che il Facility Management è la pratica di coordinamento tra il posto di lavoro, l'utente e il tipo di lavoro svolto dalle società; esso integra i principi di amministrazione, architettura, psicologia e ingegneria.

I compiti, quindi, che si devono affrontare con il Facility Management riguardano lo sviluppo e la pianificazione strategica delle facility dell'azienda, il coordinamento dei processi di riqualificazione, tutto quello che riguarda la gestione de-

Dopo aver chiarito che il Facility Management è la pratica di coordinamento tra il posto di lavoro, l'utente e il tipo di lavoro svolto dalle società che integra i principi di amministrazione, architettura, psicologia e ingegneria, vengono analizzati i compiti e i servizi legati a tale pratica. In altre parole il Facility Management costituisce la gestione, la struttura fisica dell'edificio ed i relativi impianti/apparati affinché venga ottimizzato il legame tra ogni tipo di attività-processo gestionale ed il prodotto finale e cioè la funzionalità dell'edificio. Il Facility Management consente, attraverso la conoscenza, le metodiche e gli strumenti, di ottenere la gestione ottimale di tutti i servizi per edifici/patrimoni immobiliari, in stretto rapporto alle esigenze dell'utente.



I SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT SONO I SERVIZI ALL'EDIFICIO, ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLE PERSONE, COME LA CONDUZIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI TECNOLOGICI, ELETTRICI, RETI, ATTIVITÀ EDILI, TRASPORTI INTERNI, PULIZIE, MANUTENZIONE AREE A VERDE, MENSA, SORVEGLIANZA, APPROVVIGIONAMENTI, SMALTIMENTO RIFIUTI.

gli approvvigionamenti e i rapporti con i fornitori, con il controllo dei servizi e delle attrezzature che questi ultimi prestano, la supervisione di tutte le attività di manutenzione e riqualificazione dei sistemi dell'edificio o del patrimonio immobiliare.

I servizi di Facility Management sono i servizi all'edificio, i servizi all'organizzazione ed i servizi alle persone e, tra questi, possiamo elencare, a titolo esplicativo, la conduzione e manutenzione degli impianti tecnologici, elettrici, reti, attività edili, trasporti interni, pulizie, manutenzione aree a verde, mensa, sorveglianza, approvvigionamenti, smaltimento rifiuti.

In altre parole, e aiutandoci con un'altra definizione, il Facility Management costituisce la gestione, la struttura fisica dell'edificio ed i relativi impianti/apparati affinché venga ottimizzato il legame tra ogni tipo di attività-processo gestionale ed il prodotto finale e cioè la funzionalità dell'edificio. Il prodotto del Facility Management può essere rappresentato da un manufatto tangibile o da un servizio e, in entrambi i casi, il prodotto edificio-spazio di lavoro guadagna in competitività e qualità.

Il Facility Management è, quindi, una strategia in continua evoluzione. Infatti l'utilizzo di un edificio non rimane statico nel tempo perché le tecnologie e i prodotti cambiano, il business risponde al mercato e quindi i Facilities Managers devono continuamente monitorare e applicare azio-

ni correttive ogni qualvolta i trend del reporting sembrano indicare che le operazioni relative alla conduzione dell'edificio si stanno allontanando dai livelli pianificati.

Il Facility Management chiaramente abbraccia un ampio raggio di attività che vanno dalla pianificazione strategica dei servizi, alla definizione dei relativi budget dei costi, dalla programmazione delle attività manutentive all'organizzazione dello spazio di lavoro, comprendendo il Project Management, i progetti di ristrutturazione o rifunionalizzazione e la gestione di tutti i servizi necessari per il funzionamento ottimale dell'edificio, dell'organizzazione e delle persone che ne fanno parte.

Va evidenziato che tutte queste attività sono caratterizzate da una sempre maggiore complessità e costituiscono una competizione sempre più impegnativa a causa dei mutamenti in atto nel processo lavorativo e organizzativo.

La continua evoluzione tecnologica e del mercato richiede una estrema variabilità e maggiore qualità nel lavoro d'ufficio, mentre emergono sempre nuove normative nell'ambito della sicurezza delle persone nei luoghi di lavoro e nelle caratteristiche e funzionalità degli impianti tecnologici.

Il Facility Management ci consente, attraverso la conoscenza, le metodiche e gli strumenti, di ottenere la gestione ottimale di tutti i servizi per edifici/patrimoni immobiliari, in stretto rapporto alle esigenze dell'utente.



L'ATTENZIONE VERSO TUTTI I SERVIZI DELL'IMMOBILE È AUMENTATA NOTEVOLMENTE NEGLI ULTIMI ANNI E SI È SVILUPPATA LA CONSAPEVOLEZZA CHE IL PROCESSO MANUTENTIVO-GESTIONALE, OLTRE A GARANTIRE LE CONDIZIONI DI PRATICABILITÀ ED EFFICIENZA, PRESERVA IL VALORE DELL'IMMOBILE NEL TEMPO.

Come accennato in precedenza i servizi di Facility Management si distinguono in servizi all'edificio, servizi all'organizzazione e servizi alle persone.

I servizi all'edificio includono tutte le attività volte al mantenimento dell'immobile e di tutti i suoi impianti e strutture, con l'obiettivo di garantire la continuità di funzionamento dell'edificio inteso come contenitore all'interno del quale l'azienda svolge la propria attività, nel rispetto delle normative in materia di igiene degli ambienti di lavoro, di sicurezza e di uso razionale dell'energia.

Va detto che l'attenzione verso tutti i servizi dell'immobile è aumentata notevolmente negli ultimi anni, infatti si è sviluppata la consapevolezza che il processo manutentivo-gestionale, oltre a garantire le condizioni di praticabilità ed efficienza, preserva il valore dell'immobile nel tempo.

I servizi all'impresa hanno come obiettivo di fare in modo che lo spazio di lavoro possa essere una infrastruttura utile per l'azienda, facilitando i processi di creazione del valore, di comunicazione, di socializzazione e di creazione e circolazio-

ne della conoscenza, e questo gruppo di attività presenta un alto livello di complessità dal punto di vista dell'organizzazione; tra i servizi usualmente presenti troviamo: la gestione documentale del parco auto aziendale, della cancelleria, della reception e del portierato, della contabilità, buste paga e contributi, ecc. e si tratta della maggior parte delle attività che svolgono un ruolo di staff e di supporto al *core business* dell'azienda.

I servizi alle persone mirano a incrementare la produttività, il benessere e la fidelizzazione di chi lavora per l'azienda e il comfort dei visitatori. In linea di massima questi servizi comprendono l'attività di ristorazione nelle sue diverse forme (mensa, catering, servizio pasti al posto di lavoro, gestione area break, pulizia ed igiene ambientale, derattizzazione e disinfestazione). In questo quadro, l'inserimento di un professionista è legato alla gestione dell'immobile, preceduto da una *due diligence* che comprenda il Capex (CAPital EXpenditure, cioè le spese in conto capitale) per la valutazione dei costi iniziali di gestione, oltre ad un piano per la manutenzione a regime dell'edificio.