FM-RAPPORT

FACILITY MANAGEMENT I SVERIGE 2016



Branschrapport
ett samarbete mellan:

FM-företagen
almega

IFMA™ Sverige
International Facility Management Association

”Facility Management: Att samordna,
styra och producera supporttjänster”

FM-RAPPORT

FACILITY MANAGEMENT I SVERIGE 2016



OM ORGANISATIONERNA

ALMEGA ÄR SVERIGES LEDANDE ORGANISATION FÖR TJÄNSTEFÖRETAG

Vi är 165 anställda som representerar ett sextiotal olika branscher i tjänstesektorn. Våra medlemmar är ca 11 000 företag som anställer över 500 000 medarbetare. Almegas rådgivare och juridiska experter ger medlemsföretagen råd och stöd i alla sorters personalfrågor, från anställning till uppsägning. Vi förhandlar cirka 140 olika kollektivavtal. Almega är också en av de stora opinionsbildarna med tjänsteföretagens behov för ögonen.

Almega FM-företagen är en del av Almega Serviceföretagen som organiserar städ- och serviceföretag med huvudsaklig affärsidé att utföra städ-, sanering och hemservice gentemot privat och offentlig verksamhet. Almega FM-företagen sysselsätter närmare 20 000 årsanställda och omsätter närmare 14,3 miljarder kr.

IFMA SVERIGE

IFMA Sverige är ett branschorgan som för samman, stödjer och utvecklar Facility Management i Sverige.

IFMA, International Facility Management Association, är det största internationella nätverket inom Facility Management med 24.000 medlemmar i 105 länder världen över. IFMA:s mission är att globalt verka för att utveckla och stödja Facility Management.

Under de senaste åren har IFMA Sverige, den svenska avdelningen av IFMA, vuxit med över 100% och är idag med sina över 550 medlemmar och 14 samarbetspartners det självklara branschnätverket för personer och organisationer inom Facility Management i Sverige.

Några exempel på verksamheten:

- Nätverksträffar i form av föredrag, studiebesök och workshops i Stockholm, Göteborg, Malmö och Uppsala
- Konferenser och seminarier, till exempel branschdagen Nordic Workplace – det största årliga eventet inom Facility Management i Sverige
- Information via nyhetsbrev, hemsida och LinkedIn samt samarbete med branschpressen
- Initierar och stödjer FM-relaterad utbildning – samarbeten med bl.a. Karlstads Universitet och Affärshögskolan i Malmö och Stockholm.
- Initierar och stödjer FM-relaterad benchmarking, studier och forskning





INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING 6
2. VAD ÄR FM OCH VAD ÄR FM-BRANSCHEN I SVERIGE? 8
3. FM-TRENDER I SVERIGE OCH I VÄRLDEN 12
4. ALMEGA FM-FÖRETAGEN 16
5. SIFFROR OCH FAKTA OM FM-BRANSCHEN 18
6. KUNDCASES FM 22
7. PROFILER I FM BRANSCHEN 26
8. SLUTSATSER 32

1

INLEDNING

FÖRORD

Facility Management (FM) är en stor, men dold bransch i Sverige. FM-branschens verkliga storlek har diskuterats under flera års tid. Man har gjort beräkningar och uppskattningar på flera sätt om branschens storlek vad gäller omsättning och antal anställda. I denna rapport, som gjorts gemensamt av Almega FM-företagen och branschorganisationen IFMA, redovisas en beräkning om FM-branschens storlek med hjälp av Statistiska Centralbyråns (SCB) yrkeskoder.

Vidare har man utfört flera beräkningar med hjälp av statistik från SCB om flertalet fakta om branschen och dess anställda. Avstämning har gjorts med den beräkningsgrund som upprättats av Tekniska Universitet i Wien i juni 2016, på uppdrag av EuroFM.

FM-Rapporten 2016 har under tiden april - november 2016 sammanställts av;

Ari Kouvonen, Almega FM-företagen
Maria Cardell, Almega FM-företagen
Tage Erikson (medverkat på uppdrag av IFMA Sverige)
Erik Ahrsjö, Ordförande IFMA Sverige

SAMMANFATTNING

Sveriges Bruttonationalprodukt, BNP, var år 2015 totalt 4.181 miljarder kronor. Enligt de beräkningar som redovisas i denna FM-rapport uppgår den årliga omsättningen inom FM-branschen till närmare 210 miljarder d.v.s. ca 5% av Sveriges BNP.

Antalet sysselsatta i Sverige inom FM-branschen, se diagram 6 i kapitel 5, är drygt 300.000 personer.

FM är en personalintensiv och operativ bransch. Den tre vanligaste yrkena är:

1.	Städare	71.122 personer, ca 24% av totalen
2.	Fastighetsskötare	37.704 personer, ca 13% av totalen
3.	Receptionister	24.000 personer, ca 8% av totalen

Sett till omsättning inom respektive yrkesgrupp är de tre vanligaste:

1.	Fastighetsskötare	35,8 Miljarder, ca 17% av totalen
2.	Städare	32,7 Miljarder, ca 16% av totalen
3.	Köks- o restaurangbiträden	16,2 Miljarder, ca 8% av totalen.

FM-branschen är en viktig del i integrationsarbetet. Många utlandsfödda har sitt första arbete i FM-branschen, se diagram 5 i kapitel 5. Inom städning är andelen utlandsfödda 51%.

För en bransch som FM, vilken är relativt ny, är en rapport som denna en viktig del i utvecklingen. Det blir möjligt att följa trender och att se helheten på ett nytt sätt.

FM-branschen består av både egen regi-organisationer, hybridlösningar och outsourcade FM-organisationer. Det sker en rörlighet mellan dessa tre olika FM-organisationsformer. Då detta är den första rapporten har vi försökt att förmedla FM-branschens utveckling och betydelse för de kunder som är brukare av alla de olika FM-tjänster som finns. Alla medlemmar i Almega FM-företagen har tillfrågats, men några har avböjt. Därfö saknas flera av medlemmarna.

Vi har även gjort några personporträtt av olika företrädare för branschen. Alla dessa har en lång erfarenhet och förhoppningsvis tillför deras tankar om framtiden en intressant läsning.

Stockholm, December 2016

Ari Kouvonen, Almega FM-företagen
Erik Ahrsjö, Ordförande IFMA Sverige

2

VAD ÄR FM OCH VAD ÄR FM-BRANSCHEN I SVERIGE?

FM är ett begrepp som har en relativt kort historia. Det står för både Facilities Management och Facility Management som bägge förkortas FM. Facilities härstammar från Storbritannien och Facility från USA. Begreppen sägs ha sitt ursprung i USA ca 1980, när deltagarna vid en konferens skulle försöka sätta ett samlat begrepp på alla sina verksamhetsområden inom stöd och support till sina respektive företag.

Facility beskriver mer de tjänster som berör själva fastigheten och Facilities står för innehållet i fastigheten – i praktiken gör vi ingen skillnad utan kan ibland tala om ’hard FM’ och ’soft FM’ – termer som beskrivs närmare nedan.

Facility Management började i Sverige att användas som samlande begrepp för fastighetsrelaterade stödtjänster till företagens kärnverksamhet under nittiotalets första hälft. Sedan dess har flera andra uttryck, samlingsnamn för ungefär samma sak, börjat användas, som t.ex. Service Management, Facility Services, Real Estate Management, Property Management, Support services.

Definitioner på FM finns också i den europeiska standarden SIS EN 15221:

- Städning och renhållning
- Skadedjursbekämpning
- Catering och annan försäljning av mat och dryck
- Inredning
- Upphandling
- Kontorstillbehör
- Underhåll av utrustning, lokaler och fastigheter
- Logistik
- Administration av evenemang
- Energikontroll
- Samhällsservice, återvinning, vatten, avlopp, gas, tele, data, el
- Markvård och parkering
- Arkitekt- och byggtjänster
- Leasing, uthyrning och space management
- Fastighetsförvaltning
- Arbetsplatsadministration
- Säkerhet och skydd
- (interna) flyttjänster
- Hantering av dokument
- Reception och övriga besökartjänster
- Informationshantering och kommunikationsteknologi
- Ekonomitjänster som bokföring, redovisning, revision
- Personaladministration
- Hantering av bilparken
- Resetjänster
- Hälsa & miljö
- Marknadsföring
- Hållbara tjänster
- Fastighetens prestationsnivå

I den nya globala standarden ISO 14840-1 finns också ett antal definitioner, som kommer att användas när den förhoppningsvis tas i bruk under 2018.

IFMA Sverige använder följande definitioner:

- Att få fastigheter, byggnader, lokaler, utrustning och tjänster att maximalt stödja kärnverksamheten med hjälp av disciplinerna arkitektur, ekonomi, ingenjörs- och beteendevetenskap.
- Att samordna samtliga stödfunktioner för ökad total effektivitet.
- Att koordinera den fysiska arbetsplatsen med människans arbete och organisationens produktiva processer.
- Att samordna, styra, leda och producera supporttjänster.

Det som är gemensamt för alla försök att definiera FM är att det handlar om att samordna och styra stödtjänster som skall underlätta, rationalisera och effektivisera företagens egen kärnverksamhet. Här några praktiska exempel på FM-tjänster:

Kontorsservice

Här ingår till exempel receptionsservice, telefonistservice, post- och godsservice, kundtjänst och/eller service-center, skötsel av kontorsmaskiner, inköp och distribution av kontorstillbehör, mötes- och konferensservice samt dokumenthantering.

Lokalvård

Hit räknas tjänster som exempelvis daglig städning, fönsterputs och övrig periodisk städning, specialstädning, intern avfallshantering och extern avfallshantering.

Mat & Dryck

Till denna tjänstegrupp räknas till exempel drift av lunchrestauranger, caféer, konferenscatering, eventorganisation, service med frukt och dryckes- samt varuautomater.

Säkerhet

Här ingår till exempel tillträdesskydd, inbrottsskydd och brandskydd.

Space management - utrymmesoptimering

Under denna tjänstegrupp finns exempelvis work space management (utrymmesoptimering), inredning och flyttservice. På senare tid har ABW, aktivitetsbaserade arbetssätt, införts, vilket utvidgar ramarna för FM mot ett brett samarbete med arkitekter, inredare, HR-avdelningen och den högsta ledningen.

Tittar man närmare på begreppen samordning och styrning, som är något av kärnan inom Facility Management, kan man se följande definitioner:

- Samordning av alla tjänster som sorteras ihop i olika tjänsteområden
- Samordning av kontakterna mellan tjänsternas utförare och brukare
- Samordning av leveranserna i egen regi och entreprenörer

- Styrning av servicenivåer
- Styrning av kvalitet
- Styrning av kostnader

- Samordning och styrning mot fastställda mål
- Samordning och styrning mot överenskomna mål

Stödtjänsterna kan organiseras på olika sätt. I Sverige brukar man tala om egen regi, då företaget eller organisationen utför stödtjänsterna med personal som är anställda i samma bolag som de ger FM-service till, hybridmodellen, då vissa tjänster av strategiska skäl utförs i egen regi medan andra som t.ex. bevakning eller catering utförs av externa krafter, samt outsourcing när tjänster som tidigare utförts med egna anställda medarbetare utförs av extern entreprenör som, övertagit ansvaret för tjänsternas utförande och ofta även övertagit medarbetarna.

Outsourcing är en sak och FM en annan. Sambandet mellan dem är att företag, som övertar en service- och supportverksamhet hos en kund, d.v.s det som vi i dagligt tal menar med outsourcing, oftast har ett arbetssätt som innebär någon form av FM. Dessa FM-företag arbetar aktivt med att samordna service- och supporttjänsterna och att styra dem mot överenskomna mål och till en överenskommen kostnad.

FM i Sverige

Sverige brukar allmänt anses vara ett av de länder där FM först tog en organiserad form. Impulserna kom från globala företag, till exempel IBM och Ericsson, som i början av 90-talet lyfte ut stödtjänsterna från den ordinarie verksamheten med modell från industrin, där man separerat produktion och underhåll redan tidigare.

Ericsson bildade ett separat internt aktiebolag REM (Real Estate Management), som samlade alla fastighetsanknutna stödtjänster i en och samma balansräkning. REM såldes 1999 till Skanska FM, som sedan blev till Coor Service Management, en av dagens stora svenska FM-aktörer.

Från lokalvårds- och cateringsidan kom företag som ISS och Sodexo in i bilden. Från att ha agerat som underleverantörer kan man nu erbjuda TFM (Total FM) lösningar till både privat och offentlig sektor. Bland de övriga stora aktörerna inom soft FM, som definieras som alla de tjänster som inte är relaterade till byggnadens fysiska struktur, kan nämnas till exempel CBRE och Compass Sverige. Andra betydande aktörer är till exempel Caverion, Bravida och Veolia, som samtliga fokuserar på så kallad hård FM, fastighetstekniska stödtjänster, som till exempel underhåll och reglering av värme och ventilation, el och tele samt andra driftssystem för optimal fastighetsekonomi.

Denna utveckling mot allt mer specialiserade aktörer, i en del fall med globala koncerner som moderbolag, bidrog till att FM under perioden 2000-2010 blev en synlig bransch med profilerade aktörer i Sverige.

Ekonomiskt har FM utvecklats varje år med en organisk tillväxt på cirka 2 %. Den stora tillväxtpotentialen ligger inom den offentliga sektorn eftersom FM fortfarande är en relativt ny företeelse i många kommuner och också inom flera myndigheter. I vissa organisationer som Region Skåne och landstinget Gävleborg har FM en stark och tydlig profil, där målet är att öka kärnverksamhetens produktivitet.

Utbildning ökar branschens attraktivitet

En annan nyckelfråga för den svenska FM-branschen är utbildningen. Internationella undersökningar visar att de som arbetar inom sektorn i många fall saknar adekvat kompetens eller examen. En milstolpe i Sverige var den första egentliga yrkesutbildningen i form av Plushögskolans två-åriga yrkeshögskolekurs för Facility Managers i Malmö med start år 2012. Motsvarande utbildning finns numera på regelbunden bas i Stockholm och förhoppningsvis från hösten 2017 i Göteborg med hopp om etablering på flera orter.

För att täcka behovet av vidareutbildning och högkvalificerade medarbetare utvidgas nu FM-utbildningen mot en akademisk nivå i bland annat samarbete med Karlstads Universitet. Målet är att FM i framtiden skall ha en heltäckande utbildningsstruktur. Utbildningen skall också ske i nära samarbete med branschföretagen, för att den skall motsvara marknadens behov av kompetens.

IFMA Sverige har också utarbetat en egen branschspecifik certifiering och diplomering för personer som arbetar inom FM-sektorn och som inte har en formell examen på området. Också certifikatet Site Manager, som tagits fram av den europeiska FM-organisationen EuroFM, kommer att tas i bruk i Sverige under 2017.

Konsolidering på marknaden

Under 2010-talet har det skett en omfattande konsolidering av FM-företagen. Mindre och medelstora FM-bolag har lämnat marknaden för generella tjänster och TFM för att

i stället specialisera sig på nischer som rengöring, catering, energi eller optimering av fastigheter med hänsyn till miljöklassning enligt normer som Green Building, BREEAM och LEED. Det innebär också att kunder med verksamhet i hela landet får välja mellan antingen stora generella FM-företag med presens på många orter eller att välja ett antal lokala eller regionala aktörer, som arbetar inom specialiserade sektorer.

Antalet konsulter ökar. Det beror på att företag med lång verksamhet inom rådgivning och management har börjat intressera sig för FM. Det kan ses som positivt eftersom deras erfarenhet tillför vidare perspektiv och ökad stabilitet och kunskap inom FM-branschen.

Om man ser till affärsmodeller för FM i Sverige finns det en bred skala. Från början köpte man ofta in enskilda tjänster, singelsourcing. I och med att företagen började renodla sin kärnverksamhet på nittiotalet blev outsourcing av hela avdelningar vanligare och har i vissa fall lett till att total FM, TFM, blivit den ledande affärsmodellen för större organisationer. Då står ett FM-företag för själva kontraktet, medan det kan finnas ett antal specialiserade underleverantörer som bistår huvudentreprenören.

Det finns också mellanformer, då vissa nyckelfunktioner inom FM som IT-stöd, lokalplanering etc. har återtagits till den egna organisationen, insourcing, medan specialiserade FM-tjänster som lokalvård, drift av caféer, konferensutrymmen, bevakning, teknisk fastighetsdrift etc. ligger på externa aktörer.

Just nu befinner sig FM i Sverige i en ny fas, då arbetssätten utvecklas i riktning mot aktivitetsbaserade (ABW). Det ställer utmaningar på leverantörerna, men också större krav på dem som upphandlar tjänsterna. Det svenskutvecklade AFF-konceptet som tagits fram av branschen används relativt brett i Sverige som ett hjälpmedel för att underlätta upphandling och upprättande av kontrakt. De internationella standarderna är också användbara för att harmonisera kontakterna mellan leverantör och kund. Den kommande ISO-standarden kommer förenkla upphandlingar, kontrakt och samarbeten mellan kund och leverantörer inom olika FM-leveranser.

En annan stor utmaning för svensk FM är att Facility Management måste tillåtas ta mer plats i organisationens ledning och inte vara en undergrupp. Eftersom FM är en av de största utgiftsposterna kommer en systematisk utveckling av verksamheten att leda till ökad effektivitet, ett bättre förhållande mellan kostnad och kvalitet och immateriella fördelar för organisationen i form av en bättre och trivsammare arbetsmiljö och mindre hinder för själva kärnverksamheten. Om Facility Managern tas med i ledningsgruppen får FM det helikopterperspektiv som krävs för en sådan positiv utveckling.

En annan fokus är att FM börjar ses som en funktion som skapar ett mervärde och alltså inte kan mätas med enkla nyckeltal som antalet kaffekoppar för antalet kronor och ören. Det finns exempel i Sverige på att ett sådant tänkande börjar vinna mark, inte minst bland de ledande leverantörerna.

Utvecklingen för FM i Sverige är alltså fortfarande dynamisk och i och med den ökande kompetensnivån vinner branschen i styrka. Det som fortfarande saknas är en kraftfull och målmedveten informationspolitik för att allmänheten, som i många fall är omedvetna användare av FM-tjänster, skall få insikt i hur stor och hur viktig branschen är. Eller som en storbank konstaterade – utan FM skulle vi bara kunna hålla något enstaka kontor öppet längre än en vecka, medan resten får stänga!

3

FM-TRENDER I SVERIGE OCH I VÄRLDEN

Sverige hör fortfarande till de mest utvecklade länderna inom FM, även om vi inte längre ligger i den absoluta framkanten. Vissa trender anammas mycket snabbt som aktivitetsbaserat arbete, digitalisering och användningen av verktyg för kvalitetssäkring och upphandling, medan svenska beställare och leverantörer inte kommit så långt i användningen av standarder och nya former av sourcing i samarbete mellan parterna.

De två stora dominerande trenderna just nu och inom överskådlig tid är att vi ser en ökad digitalisering med bred användning av internetbaserade lösningar samt att utformningen av smarta, aktivitetsbaserade arbetsplatser utvecklas inom både privat och offentlig sektor. Denna utveckling kommer att medföra omfattande konsekvenser också för den svenska FM-branschen.

Internet of Things

Det är inte bara inom industrin som föremål kan tala med varandra. M2M, kommunikation från maskin till maskin, är den viktigaste undergruppen inom Internet of Things (IoT). Man beräknar att det år 2023 kommer att finnas 22 miljarder M2M-uppkopplingar i världen. Redan nu kan skrivare, kopiatorer, kaffemaskiner, ID-kontrollsystem och städutrustning kommunicera via nätet.

I mötesrummen ersätts whiteboarden av stora interaktiva skärmar med direkt uppkoppling till företagets server medan fysiska möten delvis ersätts av videokonferenser – konsekvensen blir att vi slipper rengöra tavlorna och vi kan klara oss med mindre och färre mötesrum.

Sensorteknologin utvecklas snabbt för att styra belysning, ventilation, rumstemperatur och kommunikation. Tanken är att spara resurser – ett rum som inte används kan vara mörkt och temperaturen hållas lägre.

Big Data redskap för FM

Varje sekund alstras miljarder enskilda data, som tillsammans utgör ett moln av information – Big Data. Analys av denna stora mängd uppgifter ger slutsatser, som kan användas av FM-avdelningen för att utveckla och styra verksamheten. Informationen sparas ofta i molnet, vilket minskar arbetsplatsens behov av fysisk förvaring, arkivrum, skrivare, kopiatorer, papperskorgar och återvinningskärl.

Big Data används för att analysera flöden i verksamheten, efterfrågan på tjänster och för personalisering av FM-tjänsterna – varje individ får en grundservice enligt faktiska behov. FM-avdelningen kan också få information om fel och brister innan de anmäls. Det blir alltså lättare att arbeta proaktivt och undvika onödiga kontroller och merarbete.

Sociala media och specialiserade appar

Ur FM-synpunkt är sociala medier en ny möjlighet att utveckla servicenivå och höja kvaliteten. Individuellt uppbyggda appar för vår smartphone gör det möjligt att blixtsnabbt överblicka olika funktioner, se vem som är på plats och sitter var i det aktivitetsbaserade kontoret, se vilka mötesrum som använts, läsa av kopiatorernas pappersmagasin eller förhandsbeställa dagens lunch med en dubbel espresso efteråt.

Det blir också lättare att skräddarsy FM-tjänsterna. Om kontoret används bara till hälften behövs inte 100 % FM-service – man kan kanske stänga av en toalett eller ett pentry, kanske ett mötesrum och reducera städkostnaderna. Kunden skall kunna välja mellan olika servicenivåer inom ramen för sitt kontrakt. Alla FM-leveranser behöver inte innehålla alla element, operativa tjänster, arbetsledning, utveckling och innovationer.

Frigörelse från det fysiska kontoret

Digitalisering av arbetet kan också innebära decentralisering. Allt fler av oss kommer att utföra hela eller delar av sitt arbete utanför kontorets väggar. Tack vare teknik som Skype, iCloud, Dropbox och framtida kraftfulla 5G-applikationer kan arbetsuppgifter drivas framåt i princip 24 timmar om dygnet 7 dagar i veckan – kanske inte ens i Sverige utan i ett globalt teamarbete. Medarbetarna kanske sitter i en lokal nära hemmet, delad med andra företag, vars personal jobbar på distans. Collaboration, d.v.s. samarbete i form av interaktion mellan individer eller grupper av personer för att lösa specifika uppgifter kräver också nytänkande av FM-organisationen. Hur skall man gå tillväga för att klara av att förse en decentraliserad organisation med adekvata FM-tjänster? Man kan tänka sig virtuella stödtjänster, till exempel en robotiserad receptionist som kontrollerar besökarnas identitet med hjälp av bioskanning och utfärdar passertillstånd enligt behörighet. Om inte lokalerna används behövs inte heller lokalvård. Om organisationen är igång dygnet runt krävs också lösningar som ger support dygnet runt – det ställer krav på bemanning. FM-avdelningen måste kanske gå in i ett aktivt samarbete med andra FM-organisationer med samma behov för att reducera kostnaderna för dessa tidsperioder, då användarna är få, men behoven varierar längs en bred skala.

Det smarta kontoret

I Sverige kommer vi sannolikt alltid att behöva lokaler som skyddar oss mot väder och vind för att kunna utföra vårt arbete. Vi behöver också social kontakt och de gemensamma resurser som finns på ett kontor. Det smarta kontoret och den smarta arbetsplatsen finns redan här. Antalet aktivitetsbaserade kontor ökar snabbt i Sverige.

Vad är då ett smart kontor? IBM har lanserat begreppet ’det kognitiva kontoret’. Genom analys av ett stort antal informationsposter från sensorer och mätpunkter kan man förutse underhålls- och servicebehov på samma sätt som inom processindustrin. Dataunderlaget kan användas för att styra utbudet och leveranserna av FM-tjänster. Huset kan alltså lära sig vilka åtgärder som ger positiva resultat och vad som är negativa störningar – alltså ett kognitivt kontor.

Service Management 3.0

I allt flera länder har fokus för FM-verksamheten ändrats från att rationalisera och spara kostnader till att stödtjänsterna skall värderas efter hur de påverkar medarbetarnas nöjdhet med sin arbetsplats, hur produktiviteten påverkas och hur man ökar sin attraktivitet som arbetsgivare, employer branding, för att locka till sig och behålla den mest kompetenta och kreativa personalen. Bra FM blir alltså ett konkurrensmedel och en del av varumärket.

Service Management 3.0 är ett begrepp som fått genomslag i USA. Det innebär att man inte längre enbart använder mätbara begrepp som kvoten mellan FM-kostnader och antalet kaffekoppar eller städade kvadratmeter, utan ser mera till människor och mjuka värden i form av trivsel och minskad sjukfrånvaro för att mäta effektiviteten av FM-arbetet.

En mer kreativ inställning till servicearbetet, där varje syssla och varje medarbetare uppskattas enligt insats, gör att man frigör energi på varje plan – multikompetens gör att arbetet blir mindre monotont och arbetsuppgifterna kan varieras. Resultatet blir en effektivare FM-leverans, ett högre tillfört värde för samma antal timmar.

Ökad utbildning

FM är en ung bransch och därmed har kraven på formell kompetens för arbetet börjat växa fram först under senare tid. I FM Futures Project, som drivs av EuroFM, sägs att FM har en viktig roll för att skapa hållbara lösningar ur både miljö- och ekonomiperspektiv. I en internationell undersökning angav 55 % av de tillfrågade Facility Managers att de inte hade någon formell kompetens för sitt jobb. Cirka 15 % hade en utbildning, som motsvarar den svenska yrkeshögskoleutbildningen medan 22 % hade en akademisk examen. I Sverige får redan nu cirka 75 % av dem som utexamineras från yrkeshögskolan ett arbete inom FM-branschen.

Framtidens Facility Managers tillhör en generation, som är van att kommunicera och lösa problem digitalt. De strukturerar sitt arbete lateralt och ser fler öppna dörrar än hindrande väggar. Det strategiska tänkandet skiljer sig från tidigare generationers eftersom den digitala världen är oberoende av nationsgränser, då FM utvidgas allt mer mot strategiska roller som att ansvara för hela arbetsplatsens utformning, ergonomi, arbetsflöden och produktivitet krävs en bredare utbildning och ett nära samarbete med både teknisk personal och beteendevetare.

Utbildning på universitetsnivå är ett prioriterat mål för FM i Sverige genom att en förskjutning sker mot högre kompetens och mer kvalificerade uppgifter, i många fall som en del av organisationens ledningsgrupp.

Diplomering och certifiering blir allt viktigare och på sikt ser vi en certifiering av FM-företag som en del av EN- och ISO-standarderna för att säkra leveransförmåga och nivå. Eftersom FM står för mellan 3 och 6 procent av BNP i västvärlden innebär varje förbättring av kvalitet och produktivitet betydande belopp.

Processanalys och IT

Digitala eller internetbaserade verktyg används redan inom FM i Sverige, till exempel för planering av ytor, för ärendehantering och för ekonomistyrning och kvalitetsuppföljning. I en undersökning utförd 2016 av företaget Service Works Group ansåg 27 % av Facility Managers att ny teknologi är det enskilt viktigaste området att utveckla. Andra prioriterade områden är regelverk och överensstämmelse, ökad professionalisering och relationen mellan kund och leverantör.

De flesta använder sina IT-verktyg för att mäta och rapportera, för leverans och kvalitet och till en mindre del för CRM. Det finns alltså fortfarande mycket att göra för att integrera IT-baserade verktyg och metoder (BIM, CAFM/CIFM) i processanalysen – hur kan man få ett bättre beslutsstöd för att göra förändringar i leverans och arbetssätt? Trenden är att detta tillämpningsområde växer internationellt, särskilt eftersom stora konsultföretag och globala FM-leverantörer driver utvecklingen för att optimera sin verksamhet och sin kostnadskontroll. Intressant är att en del av de största aktörerna allt mer betonar humana värden i sin leverans och har minskat fokus på absoluta enhetskostnader.

FM i offentlig sektor

Den offentliga sektorn kommer att vara en av de största rekryterarna av kompetent FM-personal de närmaste åren. Det gäller kommuner, landsting och myndigheter, men framförallt sjukhusen, där FM kan frigöra resurser för själva vården och samtidigt rationalisera servicen, både inom traditionell FM, men också inom helt nya sektorer som intern logistik, hantering av personal och patienter och optimering av lokalerna.

I dag är det största hindret för utveckling av FM att politiker och tjänstemän följer LOU för strikt och väljer lägsta pris som huvudkriterium när leverantörer skall utses. Det saknas också ofta beställarkompetens, vilket leder till dåliga avtal och kvalitetsbrister med medföljande tvister. Följden har blivit att tidigare outsourcade FM-funktioner insourcas på nytt för att ’få kontroll’ över verksamheten. Integrerad FM är fortfarande mycket ovanligt inom offentlig sektor och med nuvarande kultur och regelverk kommer ingen snabb förändring att ske.



4

ALMEGA FM-FÖRETAGEN

Kort presentation av styrelseföretagen

COMPASS GROUP AB

Den svenska verksamheten grundades 1961 som SAS Service Partner och förvärvades av Compass Group 1993. Den svenska verksamheten drivs under varumärkena Eurest, Eurest Services, Medirest, Chartwells och Levy Restaurants. Compass Group Sverige har ca 1 500 medarbetare och driver fler än 150 restauranger och 9 konferensanläggningar. Compass bedriver supportservice till 16 000 kontorsarbetare och har totalt fler än 250 enheter i Sverige. Compass Group är en världsledande leverantör av måltidsservice och support-tjänster och omsätter över 1 miljard SEK.

Compass Group grundades 1941 i Storbritannien och finns idag i över 50 länder och är världens elfte största arbetsgivare.

ISS FACILITY SERVICES AB

ISS grundades i Köpenhamn 1901 och har vuxit till ett av världens ledande företag inom facility services. ISS erbjuder ett brett utbud av tjänster såsom cleaning, catering, security, property, support services samt facility management. Den globala omsättningen uppgick 2015 till 79,6 miljarder DKK. ISS har cirka 500 000 anställda och verksamhet i mer än 75 länder i Europa, Asien, Nordamerika, Latinamerika och Stillahavsområdet och betjänar tusentals offentliga och privata kunder.

FÖRENADE SERVICE I SVERIGE AB

Förenade Service ingår i Forenede koncernen och är ett danskt familjeföretag med verksamhet inom såväl facility service som omsorg. Forenede, som grundats av Peer c. Krogh, har nu - efter dryga 50 år i servicebranschen - utvecklats till ett av Nordens största tjänsteföretag. Företaget har cirka 8000 medarbetare, och betjänar några av Sveriges och Danmarks största företag.

COOR SERVICE MANAGEMENT

Coor Service Management bildades 1998 i Sverige, då som en del av Skanskakoncernen. Sedan dess har bolaget utvecklats till Nordens ledande service management-bolag. Coor bedriver verksamhet främst i Sverige, Norge, Danmark och Finland, men har också verksamhet i Belgien, Estland, Polen och Ungern. Den största marknaden är Sverige och bolagets svenska verksamhet (inklusive Belgien, Polen och Ungern) svarade för 53 procent av den totala nettoomsättningen under räkenskapsåret 2015. Inom Coor finns specialistkompetens inom arbetsplatsservice, fastighetsservice och strategisk rådgivning. Bland Coors kunder finns såväl större som mindre bolag i både privat och offentlig sektor. Coor omsätter cirka 7.600 MSEK (rullande 12-månaders omsättning) och har cirka 6.200 medarbetare.

SODEXO AB

Sodexo Sverige startades redan i början av 1900-talet och har sina rötter i bolag som SARA, Procordia Service och Partena. Verksamheten startade med ett trettiotal restauranger och bolaget hade monopol på enklare restaurangrörelser och expanderade efterhand över hela Sverige. Med verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark omsätter företaget 7,5 miljarder kronor och sysselsätter 11 000 medarbetare. Det gör Sodexo till ett av Nordens ledande Service Managementföretag.

Sodexo grundades 1966 av Pierre Bellon i Marseille, Frankrike och är idag världsledande inom Quality of Life Services – service för livskvalitet. Sodexo är världens tredje största serviceföretag.

ALLIANCE+

Alliance+ levererar Facility Management med egna medarbetare i Danmark, Sverige och Norge med utgångspunkt i Köpenhamn. Företaget fokuserar på daglig rengöring, andra typer av stödtjänster, underhåll av utomhusmiljö och fastighetsdrift. Alliance+ strävar efter att leverera service av högsta kvalitet – i god och naturlig balans med både samhälle och miljö enligt framtagen CSR-policy.

5

SIFFROR OCH FAKTA OM FM-BRANSCHEN

FM är en bransch som griper över flera traditionella branscher. Därför är det ibland svårt att dra gränser mellan de tjänster som ingår i FM och övriga tjänster och produkter. Det påverkar både statistik över antalet anställda och omsättningen. En relativt pålitlig uppskattning är att FM svarar för cirka 5 % av Sveriges BNP.

FM branschens storlek har diskuterats under flera års tid. Man har gjort beräkningar och uppskattningar på flera sätt om branschens storlek vad gäller omsättning och antal anställda. I denna rapport redovisas en beräkning om FM-branschens storlek med hjälp av Statistiska Centralbyråns (SCB) yrkeskoder. Vidare har vi gjort flera beräkningar om flertalet fakta om branschen och dess anställda med hjälp av SCB:s statistik. Vi har valt att använda SCBs SSYK 96 som bas för beräkningar.

5.1. Anställda i privat och offentlig regi

Outsourcing av tjänster har ökat från offentliga verksamheter under senare årtionden. Det är flera bastjänster som offentliga verksamheter har valt att lägga ut till privata entreprenörer.

Tjänster som är offentliga verksamheter har outsourcat i större omfattning mellan 2001 - 2013:

- Telefonister (2005 – 2014) – 78 procent
- Vaktmästare – 47 procent
- Städ – 32 procent
- Köks och restaurangpersonal – 28 procent

Renhållningsbranschen är ett undantag, där antalet anställda i offentliga verksamheter har ökat med 16 procent (privata företag endast 5 procent under samma tidsperiod). Orsaken är att kommunala bolag har utökat sina renhållningsverksamheter under en längre tid.

	Offentlig sektor		Förändring	Privat sektor		Förändring
Yrkesgrupp	2005	2014	2005- 2014	2005	2014	2005- 2014
Telefonister	3 976	891	–78 %	9 351	7 006	–25 %
Vaktmästare m. fl.	5 712	2 676	–53 %	5 316	4 472	–16 %
Städare	24 453	19 489	–20 %	38 113	49 592	23 %
Köks- och restaurangb.	21 744	17 440	–20 %	30 237	43 574	31 %
Fastighetsskötare	19 099	17 869	–6 %	17 225	19 364	11 %
Kockar och kokerskor	12 128	13 925	–13 %	16 532	23 294	29 %
Väktare och ordningsv.	2 480	3 934	63 %	13 668	18 303	25 %
Hovmästare o servitörer	407	488	17 %	13 533	17 187	21 %
Receptionister m. fl.	2 907	4 246	34 %	16 151	16 245	1 %
Trädgårdsanläggare m. fl	2 351	4 077	42 %	7 241	8 902	19 %
Övriga servicearbetare	19 326	20 141	4 %	7 409	4 176	–44 %

Figur 1. Yrkesgruppernas utveckling inom offentlig- och privat sektor (2005-2014)

5.2. Andel personer som är kvar i offentlig regi per yrke

Skillnaden mellan i hur stor omfattning upphandlande myndigheter driver sina verksamheter inom egen regi alternativt har outsourcat tjänsterna är markant mellan olika yrken. Med yrkeskoden övriga servicemedarbetare är andelen som är kvar i offentlig regi 83 procent. För yrket saneringsarbetare är samma andel endast 2 procent. Se figur 2 och 3.

Yrke	Andel	Antal totalt
Övriga servicearbetare	83 %	24 000
Landskapsarkitekter	67 %	1 500
Fastighetsskötare	48 %	37 000
Driftstekniker, IT	39 %	12 000
Vaktmästare	37 %	7 100
Kockar och kallskänkor	37 %	37 000
Trädgårdsanläggare	31 %	13 000
Restaurang/köksbiträden	29 %	61 000
Städare	28 %	69 000

Figur 2. Yrken med hög andel inom offentliga verksamheter

Yrke	Andel	Antal totalt
Saneringsarbetare	2 %	4 300
Installations/servicetekniker	3 %	29 000
Hovmästare/servitörer	3 %	18 000
Arkitekter	5 %	5 000
Kundstjänstpersonal	10 %	17 000
Telefonister	11 %	8 000

Figur 3. Yrken med låg andel inom offentliga verksamheter

5.3. Jämställhet inom olika yrken

Det är stora skillnader mellan jämställdheten i olika yrken. I yrkena fastighetsskötare och driftstekniker är andelen kvinnor mindre än 15 procent. Inom städ-och restaurangbranschen är det tvärtom, en stor andel kvinnor. Samma gäller även i gruppen telefonister.

Yrke	Kvinnor	Män
Fastighetsskötare	12 %	88 %
Driftstekniker, IT	14 %	86 %
Vaktmästare	22 %	78 %
Trädgårdsanläggare	23 %	77 %
Övriga servicearbetare	43 %	57 %
Telefonister	67 %	33 %
Restaurang/köksbiträde	68 %	32 %
Städare	76 %	24 %

Figur 4. Jämställdhet inom olika yrken

5.4. Andel utlandsfödda och integration inom yrkesgrupper

Städbranschen är den bransch där integrationen av utlandsfödda lyckats bäst. Mer än 50 procent av branschens anställda är födda i ett annat land än i Sverige. Hela 28 procent av dessa är födda utanför Europa, varav 15 procent i Asien. I gruppen installations- och servicetekniker finns en mycket låg andel utlandsfödda. Samma gäller även fastighetsskötare och trädgårdsanläggare, där andelen utlandsfödda är strax över 10 procent.

Yrke	Andel
Städare	51 %
Restaurang/köksbiträden	32 %
Övriga servicearbetare	30 %
Kockar och kallskänkor	29 %
Vaktmästare	15 %
Saneringsarbetare	13 %
Fastighetsskötare	12 %
Trädgårdsanläggare	11 %
Installations- och servicetekniker	5 %

Figur 5. Antal utlandsfödda per yrke

5.5. Åldersfördelning i privata och offentliga verksamheter

Det allmänna antagandet att den offentliga sektorn har äldre anställda än den privata har fog i statistiken. Särskilt gäller det för landstingen, där närmare 50 % av arbetskraften finns i åldersintervallet 50-64 år.

Åldersintervall*	Offentliga	Privata företag
16 - 24	7 %	10 %
25 - 29	6 %	10 %
30 - 34	6 %	11 %
35 - 39	9 %	12 %
40 - 44	11 %	13 %
45 - 49	14 %	13 %
50 - 64	47 %	32 %
	100 %	100 %

Figur 6.1. Åldersintervall

Åldersintervall*	Offentliga	Privata företag
16 - 24	8 %	12 %
25 - 29	5 %	12 %
30 - 34	6 %	12 %
35 - 39	8 %	13 %
40 - 44	11 %	13 %
45 - 49	15 %	13 %
50 - 64	47 %	25 %

Figur 6.2. Offentlig anställda inom Landstinget är närmare 50% mellan 50-64 år

5.6. FM-marknadens storlek i Sverige

Det är svårt att exakt beräkna antalet sysselsatta inom FM-branschen i Sverige. De bästa ledtrådarna fås om man väljer yrken, där en stor del av de anställda omfattas av de generella definitionerna för stödtjänster.

Uppskattningen blir att FM omsätter drygt 210 miljarder kronor per år i vårt land och att närmare 300.000 personer arbetar inom branschen. Tyngden ligger inom lokalvård, fastighetsskötsel och receptionstjänster med 125.000 anställda (ca 40 % av alla inom FM) och en omsättning på närmare 80 miljarder kronor.

Andra betydande bidrag till sysselsättningen inom svensk FM kommer från grupper som vaktmästare, fastighetsförvaltare, elmontörer och elreparatörer samt specialgrupper som fönsterputsare.

Beräkningsdefinitioner:

- Utvalda yrken
- Antal personer i yrket (offentliganställda och privatanställda)
- Beräkning av andel i yrket som omfattas av FM-branschen
- Antal personer i FM branschen
- Omsättning per anställd för respektive bransch
- Omsättning per yrke
- Antal personer per yrke

*OBS. Indelning av intervallen

Yrken enligt SCB SSYK 96	Antal i yrket	Andel FM	Antal pers. FM	Omsättning per anställd	Totalt
9122 hotell- och kontorsstädare m.fl.	71 122	100 %	71 122	460 000	32 716 120 000
7137 fastighetsskötare	37 704	100 %	37 704	950 000	35 818 800 000
4222 receptionister m.fl.	24 000	100 %	24 000	450 000	10 800 000 000
4190 övrig kontorspersonal	83 550	20 %	16 710	450 000	7 519 500 000
9190 övriga servicearbetare	30 340	50 %	15 170	400 000	6 068 000 000
9130 köks- och restaurangbiträden	67 680	20 %	13 536	1 200 000	16 243 200 000
7136 installationselektriker	26 768	50 %	13 384	1 000 000	13 384 000 000
4223 telefonister	12 893	100 %	12 893	750 000	9 669 750 000
2470 administratörer i offentlig förvaltning	51 818	20 %	10 364	450 000	4 663 620 000
9142 vaktmästare m.fl.	8 485	100 %	8 485	450 000	3 818 250 000
7241 elmontörer och elreparatörer	15 062	50 %	7 531	1 000 000	7 531 000 000
5122 kockar och kokerskor	37 241	20 %	7 448	1 200 000	8 937 840 000
6113 trädgårdsanläggare m.fl.	12 943	50 %	6 472	1 000 000	6 471 500 000
8282 montörer, el- och teleutrustning	11 125	50 %	5 563	1 000 000	5 562 500 000
4131 lagerassistenter m.fl.	55 374	10 %	5 537	450 000	2 491 830 000
3413 fastighetsförvaltare m.fl.	10 717	50 %	5 359	1 000 000	5 358 500 000
7242 tele- och elektronikreparatörer m.fl.	9 758	50 %	4 879	1 000 000	4 879 000 000
3431 administrativa assistenter	48 361	10 %	4 836	450 000	2 176 245 000
4120 bokförings- och redovisningsassisten.	47 472	10 %	4 747	450 000	2 136 240 000
3121 datatekniker	41 580	10 %	4 158	1 000 000	4 158 000 000
9150 renhållnings- och återvinningsarbetare	9 638	30 %	2 891	1 900 000	5 493 660 000
3119 övriga ingenjörer och tekniker	28 299	10 %	2 830	1 200 000	3 395 880 000
2142 civilingenjörer m.fl., bygg och anl.	12 900	20 %	2 580	1 200 000	3 096 000 000
3433 redovisningsekonomer m.fl.	24 898	10 %	2 490	500 000	1 244 900 000
5123 hovmästare, servitörer och bartendrar	20 638	10 %	2 064	1 200 000	2 476 560 000
2141 arkitekter och stadsplanerare	7 384	20 %	1 477	1 200 000	1 772 160 000
8334 truckförare	12 013	10 %	1 201	500 000	600 650 000
7143 skorstensfejare och saneringsarbetare	4 000	20 %	800	1 100 000	880 000 000
4132 transportassistenter	7 704	10 %	770	450 000	346 680 000
9123 fönsterputsare	581	100 %	581	600 000	348 600 000
2143 civilingenjörer m.fl., elkraft	4 387	10 %	439	1 200 000	526 440 000
Totalt	836 435		298 020		210 585 425 000

Figur 7. Beräkning av antal anställda och omsättning för FM branschen

6

KUNDCASES FM

Facility Management är en bransch, där samspelet mellan kunden och leverantören är hela kärnan i verksamheten. Vi har bett medlemsföretagen beskriva hur de arbetar tillsammans med sina kunder för att utveckla FM-leveranserna. I de insända kundcasen visas på den bredd och det djup som en modern FM-leverans kan innehålla i dag i Sverige.

6.1. Coor

Coor, som presenteras närmare i kapitel 4, är ett av Sveriges ledande FM-företag med kunder inom både privat och offentlig sektor.

Här beskrivs tre olika samarbeten:

6.1.1. EON och Coor

Samarbetet med E-ON inleddes år 2004, då Coor övertog E.ON's intern-service med ca 130 medarbetare. Samarbetsavtalet har förlängts flertalet gånger, och under 2015 upphandlades det på nytt.

Uppdraget utgörs främst av arbetsplatsservice samt vissa IT-relaterade tjänster till E.ON's anläggningar i Sverige, bland annat Stockholm, Norrköping, Örebro samt huvudkontoret i Malmö. Anläggningarna omfattar cirka 55.000 kvm kontorslokaler och ca 2.500 serviceanvändare.

E.ON önskade fokusera sina ledningsresurser på sin kärnverksamhet och sänka servicekostnaderna. Idag arbetar man tillsammans med Coor fortsatt med fokus på pris och standardiserade servicenivåer i hela Sverige, samt med att anpassa och utveckla tjänsterna för att passa de olika serviceanvändarnas behov.

Genom att strukturera om serviceverksamheten, införa nya arbetssätt och nya rutiner har Coor lyckats effektivisera serviceleveransen åt E.ON. Kundens kostnader har minskat med 150-160 MSEK sedan övertagandet 2004.

Tjänster:

ARBETSPLATSSERVICE

- Reception och telefonväxel
- Catering
- Lokalvård
- Sophantering
- Frukt
- Blommor
- Konferensrum och -material
- Post och bud
- Telefonväxel
- Fastighetsservice

DELADE TJÄNSTER

- Dokumenthantering o arkiv

IT-TJÄNSTER

- Webavdelning
- Projektledning
- Programmering
- Systemadministration
- Publicering
- Utbildning

6.1.2. Saab och Coor

Samarbetet med Saab AB inleddes år 2003, då Coor fick ansvar för fastighetsservice och cirka 60 medarbetare i Linköping. År 2009 fick Coor en utökad leverans med service på ytterligare nio orter i Sverige.

Uppdraget utgörs av fastighetsservice och arbetsplatsservice på Saabs kontor och industrianläggningar med en yta motsvarande cirka 820 000 kvm. Saab ville uppnå en lägre servicekostnad och en bättre effektivitet samt en enhetlig men flexibel servicenivå i den svenska verksamheten.

Genom att strukturera om serviceverksamheten, införa nya arbetssätt och nya rutiner har Coor effektiviserat leveransen. Enhetliga fastighetsdatabaser och stödsystem har införts. Synergier mellan tjänster och orter har utnyttjats.

Tjänster:

FASTIGHETSSERVICE
- Utemiljö
- Inneklimat och försörjning
- Transportsystem
- Styr- och övervakningssystem
- Fasta tele- och datanät och system
- Avfallshantering
- Parkeringsadministration
- Säkerhet (brand)
- Elsystem
- Projekt

ARBETSPLATSSERVICE
- Posthantering
- Gods- och varumottagning, förråd och distribution
- Lokalvård
- Utrymmesförsörjning
- Inredningsförsörjning, växter
- Flyttservice

ÖVRIGA TJÄNSTER
- Fartygsservice

6.1.3. Volvo Cars och Coor

Samarbetet med Volvo Cars omfattar arbetsplatsservice, fastighetsservice, teknisk projektledning, produktions- och processrelaterad service och truckservice. Service levereras till kontor, FoU-enheter och produktions-anläggningar i Sverige (Göteborg, Uddevalla, Skövde, Floby, Hällered, Olofström) samt Belgien (Gent).

Volvo Cars vill effektivisera, utveckla och anpassa serviceleveransen att motsvara Volvo Cars behov och affärsmässiga mål i en föränderlig omvärld. Coor verkar för en mer flexibel leverans, utvecklar serviceorganisationen samt inför och stärker processen för ett ständigt förbättrings- och effektiviseringsarbete i syfte att bidra till kundens mål.

Tjänster:

ARBETSPLATSSERVICE
- Arkivservice
- AV-Teknik
- Godsmottagning & distribution
- Kontorsplanering & flyttar
- Lokalvård
- Vaktmästeri & postservice
- Restaurang & kaffe
- Säkerhet & bevakning

INDUSTRISERVICE
- Maskinunderhåll
- Restproduktservice
- Maskininstallation & teknisk service
- Kalibrering & kontroll
- Processrengöring & underhåll
- Projektledning & konsultation

FASTIGHETSSERVICE
- Projektledning & konsultation
- Brand & säkerhet
- Energi & media
- FM-koordination & förvaltning

TRUCKSERVICE
- Fleet management
- Leasing
- Underhåll & service

6.2 Sodexo

Sodexo, som beskrivs närmare i kapitel 4, är en av Sveriges ledande aktörer med tyngdpunkten på måltidsservice och lokalvård i både publika miljöer och privata företag.

6.2.1. AstraZeneca och Sodexo

AstraZeneca samarbetar med Sodexo i Sverige, Storbritannien, Norge, Finland, Danmark, Tyskland och Kina sedan 2012 genom integrerade FM-uppdrag. Sodexo ansvarar bland annat för servicedesk, logistik, lokalvård inom GMP och kontor, avfallshantering, personalbutik, conciergetjänster, konferensservice, restauranger, cafeteria och kiosker. Framför allt bygger AstraZeneca och Sodexos samarbete på en strävan efter att ständigt förbättra tjänster och miljö för AstraZenecas medarbetare och därmed deras effektivitet och livskvalitet. Detta samarbete bygger på tre huvudområden.

1. Innovation

Sodexo har ett nordiskt och globalt nätverk för att främja innovation. Det viktiga är att uppmuntra alla medarbetare att dela med sig av sina ”best practices” och nya idéer. För att uppmuntra detta har Sodexo på flera operativa nivåer interna innovationstävlingar, utbyten av innovationer mellan länderna samt innovationsplattformar, där innovationer enkelt kan delas. Sodexo och AstraZeneca har utvecklat specifika möten, så kallade ”Sodexo utmanar”, där Sodexo och AstraZeneca utmanar varandra kring dagens tjänster och processer och kommer med förslag på hur vi kan jobba mer effektivt eller annorlunda tillsammans, för att utmana dagens leverans och skapa mervärde i framtiden. Den här processen tillåter att cirka tio projekt genomförs årligen.

2. Operational Excellence

Sodexo har utvecklat ett benchmarkingverktyg i världsklass, som redan driver förändring och minskade kostnader åt våra kunder. Med data från cirka 200 kundarbetsplatser med över 200 000 kundanställda på totalt över 60 miljoner kvadratmeter inom en rad olika branscher, är denna databas en rik källa till effektiviseringsinitiativ, som kommer våra kunder till godo. Ett ”OE”-projekt innebär en totalgenomlysning av ett uppdrag. Arbetet utförs grundligt av experter inom Lean Six Sigma och pågår under flera veckor på plats i verksamheten. Vi identifierar ett antal förbättringsområden och tar fram en åtgärdsplan, som driver uppdraget till att utvecklas mot nya uppsatta mål. Beslutade åtgärder genomförs och när målen är nådda planerar vi in en ny totalgenomlysning. Sodexo har påbörjat och slutfört ”lean”-arbete inom samtliga tjänster hos AstraZeneca.

3. Digital teknologi

Sodexos Innovations- och Operational Excellence-processer är starka drivkrafter för utvecklingen av systemverktyg i framtiden med mätbara mervärden, som svarar mot kunders förväntningar på förenkling, effektivitet samt kommunikation.

Sodexo arbetar med iOffice, som är ett av Sodexos system för Integrated Workplace Management (IWMS). Det erbjuder ett webbaserat system med moduler, vilka stödjer framtidens krav på optimering av ytplanering och arbetsplatstjänster kopplade till verksamheten. Förutom space management, som är grundförutsättningen för systemet, finns moduler för ärendehantering; rumsbokningsmodul, inventariebokningar, flyttmodul. Det finns även möjlighet att koppla på e-commerce med people finder-lösningar. Sodexo använder och har vidareutvecklat iOffice för att stödja det aktivitetbaserade arbetssättet på det nya kontoret Sodexo Nordic House i Arenastaden/Solna.

Den senaste digitala lösningen för AstraZeneca är ”Clean Pilot”, ett verktyg som stödjer vår kvalitetssäkring och vårt uppföljningsarbete. Sodexos lokalvårdare har en surfplatta på städvagnen som visar en ritning med deras städområde och vilka rum som ska städas under dagen.

När ett rum eller en yta städats registreras detta i systemet och arbetsledare kan kontinuerligt följa hur arbetet löper under dagen, samt omplanera ifall det skulle behövas.

Systemet har optimerat resursfördelningen och förenklat upplärningen av nyanställda. På AstraZeneca använder vi idag detta verktyg för cirka 30 lokalvårdare och ytterligare lika många har startats upp under hösten 2016.


24/7
SERVICE

7

PROFILER I FM BRANSCHEN

Facility Management är en bransch som spänner över nästan alla sektorer I samhället. Därför finns det ett flertal yrkesroller: leverantörer av FM-tjänster, beställare inom både privat och offentlig sektor och konsulter, som kan bidra vid upphandling, vid organisation av FM-arbetet och vid förbättrings- och utvecklingsarbete. En Facility Manager är den person som håller alla trådarna i sin hand i organisationen. I detta kapitel beskriver fyra personer inom FM-branschen sin uppfattning om vad Facility Management är i dag och hur de ser på utvecklingen framöver.

Monica Trolle
AB TETRA PAK

Monica Trolle arbetar som Manager, Workplace Management, på AB Tetra Pak i Lund. Hon sitter också i styrelsen för IFMA Sverige och i ledningsgruppen för FM-utbildningen vid Plushögskolan i Malmö. Monica har tidigare arbetat inom olika ledande befattningar i breda roller, bland annat som linjechef, i FM-organisationer.

”Generellt sett från mitt perspektiv inom FM-världen upplever jag att det har skett en stor och positiv utveckling i Sverige under de 5-10 senaste åren. Kunskapen om FM ökar, Facility Management klättrar uppåt i hierarkin. Det finns förstås skillnader - om man äger fastigheten faller ett större ansvar på fastighetschefen, om man sitter på ett hyreskontrakt ingår stödtjänsterna helt i FM -avdelningens ansvar.”

Monica säger att organisationernas ledning numera inser att FM handlar om en stor summa pengar.

”Att stöda kärnverksamheten och öka produktiviteten är mer än att tillhandahålla tjänster som ett ’nödvändigt ont’, och bara tänka på att pressa priser. På Tetra Pak har de mjuka FM-tjänsterna en bred spännvidd, in-house restauranger, in-house företagshälsa, lokalvård, interiörlösningar, leasingfordon, avfallshantering, kaffemaskiner, arbetskläder, kontorsmaterial, you name it!”

Att Internet of Things kommer att hjälpa FM-branschen ser Monica som självklart.

”Det krävs troligen att leverantörerna samarbetar bättre kring gemensamma plattformar – de små kan inte hantera förändringarna på egen hand utan de stora bolagen lär gå i förväg.”

”ABW, aktivitetsbaserade arbetssätt, har blivit ett modeord och i vissa fall ett skällsord. Om man tror det handlar om ett inrednings- och flyttprojekt är man fel ute. Det är ett förändrat sätt att arbeta och FM-avdelningen kan behöva stöttning av HR-avdelningen och förändringskonsulter för att lyckas med omställningen till ABW. Låt det ta tid, var lyhörd och sätt dig in i verksamhetens behov och förutsättningar, men lyssna inte för mycket på medarbetarnas alla önskemål när besluten tas; risken är att ABW-miljöerna anpassas för mycket till gamla arbetssätt mot bättre vetande. Tro på konceptet, i Lund rullar vi ut ABW för 3500 personer. Projektet tar inte slut när den sista möbeln står på plats – släpper man greppet för fort sitter snart alla vid sina invanda skrivbord. Det är viktigt att tidigt planera för ett organiserat arbete i en ABW-förvaltning.”

Monicas önskan är att finna ännu bättre nyckeltal som visar nyttan för produktivitet, besvärsfrihet och ekonomiska vinster för kärnverksamheten. ”I dag finns nyckeltal för kundnöjdhet, ärendehantering och städade ytor – FM bör också visa på sitt värde för organisationens effektivitet och trivsel, inte bara sänka kostnaderna utan också öka intäkterna. Om FM exempelvis kan stöda så att man undviker oplanerade stillestånd i produktionen innebär det stora vinster.”

I Lund har FM fått förtroendet att gå långt in i kärnverksamheten. Man har hand om stora delar av packning, lager, logistik och spedition av allt från mindre reservdelar till kompletta maskinlinjer över världen. ”Vi optimerar tillsammans i stället för att varje avdelning sköter sitt.”

Monica ser tillämpningar för denna form av FM också inom t.ex. sjukvården. ”Kan FM frigöra tid för personalens unika vårdkompetens och ta över fler funktioner borde totalkostnaderna kunna sänkas och kötiderna minska. Om FM och FM-frågorna får en ökad dignitet och betydelse kan verksamheten bli effektivare. De flesta människor tycker om att diskutera FM-frågor, allt från bananflugor i pentryt till hygienen på toaletten, men det är de strategiska frågorna, arbetsmiljö, arbetsplatsens effektivitet och attraktivitet, det psykosociala sammanhanget som är de framtida subjekten för vårt arbete, där FM kan bidra och addera ett ännu större värde. Många chefer tycker detta är svåra frågor. Vad är FM:s roll i den fysiska och psykosociala arbetsmiljön? Vi ser den digitala transformationen - när fungerar den väl inom t.ex. ABW och när blir det jobbigt. Gör vi det möjligt för människor att gömma sig och sina problem i den nya miljön? För chefsledet måste man betona frågor som tillgänglighet, arbetstid, resultat, synlighet och välbefinnande. I den nya förskriften från Arbetsmiljöverket tar man upp den organisatoriska och sociala arbetsmiljön - vår arbetsmiljö är långt mer än bara buller, luft och kemikaliepåverkan. Hur kan FM stötta chefer och medarbetare i dessa frågor? Vi måste komma ihåg att våra fastigheter är en del av arbetsmiljön, FM är delaktigt i att skapa både fysiskt innehåll och en psykosocial arbetsmiljö.”

Magnus Kuchler
EY

Magnus Kuchler arbetar som partner och ansvarig för rådgivningsgruppen (Advisory Services) för Facility Management på Ernst & Young AB. Han har varit aktiv inom FM-sektorn sedan 1998 och har erfarenhet från rådgivning, outsourcing och benchmarking till ett stort antal svenska och nordiska storföretag på köparsidan inom industri- och tjänstesektorn, särskilt inom integrerad FM (IFM).

”FM i Sverige i dag är ett otroligt splittrat fält. Vissa organisationer har kommit långt och följer den globala utvecklingen med nya modeller för utformning av arbetsplatser och olika verktyg för att kontrollera serviceleveranserna. Andra vet inte ens hur många kvadratmeter som skall städas och använder sig av en mix av små leverantörer och egen personal. Inom den offentliga sektorn har många aktörer inte nått särskilt hög mognadsgrad, medan flertalet av de stora exportföretagen redan köper integrerade tjänster.

Magnus säger att allt fler medelstora svenska företag börjar titta på aktivitetsbaserade modeller för sitt arbete. Frågan uppstår då hur FM-funktionen bäst kan stöda kärnverksamheten i en ABW-miljö.

”Det finns tre huvudstråk: egen verksamhet, en enda leverantör (IFM) och en blandning av eget och ett antal singelleverantörer men huvudtrenden går mot allt mer outsourcing. Inom offentlig sektor förekommer dock i dag till och med insourcing. Om man ändrar leverantörsstruktur ändras också scopet – man lär sig av de externa leverantörerna.

Enligt Magnus är den tekniska utvecklingen mycket intressant. Det finns exempel på FM-system som optimerar utförandet av tjänsterna, till exempel virtuell verklighet (VR) och robotisering av vissa rutintjänster.

Tre tydliga trender

”Några testar olika alternativ, men det saknas en samlad strategi för hur FM i Sverige skall möta den digitala transformationen. Branschen bör bygga upp business cases, där man analyserar modeller för hur man kan förbättra tjänster och sänka kostnader med hjälp av digitaliseringen. Vi ser just nu tre olika trender som förändrar FM i grunden. Den första är som sagt digitaliseringen; FM är i dag mycket armar och ben som utför tjänsterna. Smarta robotar kan utföra rutinstädning av golv etc., Hur, var, när skall tjänsterna levereras? Det finns både data och system, men de används för sällan eller osystematiskt.”

Den andra trenden är nya sourcingmodeller – hur köper man in tjänsterna? I stället för att köpa tio personers tjänster betalar man för det värde som skapas. Köpare och leverantör sitter då i samma båt och kör åt samma håll. Detta möjliggör för leverantörerna att få upp marginalerna på leveransen om de levererar det överenskomna värdet. Det finns dock bara ett fåtal leverantörer som klarar detta idag enligt Magnus. ”Helt andra former av avtal krävs, andra fokus, andra prismodeller, smarta lösningar, som får effekt på verktyg, rekrytering och utbildning.”

Kompetensbilden förändras inom FM. I dag är bulken koncentrerad kring låg formell kompetens på väg upp mot medelhög kompetens. ”I framtiden måste FM-ledningen vara högkompetent för att kunna skapa det efterfrågade mervärdet och initiera helt nya arbetssätt hos leverantörerna och beställarna. FM-bolagen blir strategiska partners med ett helt annat mindset, kanske till och med annorlunda människor än de som arbetar inom FM i dag.”

Magnus ser att FM-avdelningen i framtiden får ansvaret för alla arbetsplatser , också då arbetet sker utanför det fysiska kontoret. ”Själva grunden, det fasta kontoret förändras. FM måste erbjuda samarbete både med fastighetsägare och externa aktörer, skräddarsy arbetsplatser och arbeta mer behovsstyrt än arbetsplatsstyrt.”

”Också benchmarkingen förändras. Data kan jämföras smidigare och snabbare, enkelheten ökar med tillgång till data. Kostnader och behov blir synliga mycket snabbare. I framtiden blir det också allt viktigare med ett starkare nätverk mellan dem som jobbar med FM – vi har allt att vinna på kunskapsdelande och transparens.”

Helena Pohjaranta-Erikson
SUNDBYBERGS STAD

Helena Pohjaranta-Erikson är servicesamordnare för de interna tjänsterna i Sundbybergs stadshus. Hon är också en av de första studenter som utexaminerades som diplomerade Facility Managers från den två-åriga yrkeshögskoleutbildningen i Malmö 2012-2014. Innan dess arbetade Helena på både operativa och ledande poster inom flygbranschen med säte på Arlanda och på Bromma. Tyngdpunkten låg på passagerarservice och handlingtjänster.

”Också inom den offentliga sektorn förskjuts FM-arbetet mer mot att utveckla hela arbetsplatsen. Just nu sker stora förändringar eftersom ett generationsskifte är på gång. Många äldre tjänstemän är oroliga för vad övergången till ett aktivitetsbaserat arbetssätt kan innebära, medan den digitala generationen är van att arbetet kan utföras på ett café eller hemma vid köksbordet och utanför klockslagen 9-17. Vad är egentligen arbete, är det beroende av en fysisk plats eller är det vad du producerar? Det tankesättet har inte slagit rot överallt i den offentliga sektorn.”

Sundbybergs stadshus flyttades hösten 2013 från Rissne till Ericssons före detta kontor i Hallonbergen. Sedan dess har antalet medarbetare i huset ökat från knappt 300 till 400 genom olika organisatoriska åtgärder och rekrytering. Det innebär en stor utmaning eftersom arbetsplatserna fysiskt håller på att ta slut.

”FM måste samarbeta mer och mer med till exempel HR- och IT-avdelningarna. Det kräver en öppen blick för möjligheterna och morgondagens krav. Att övergå till ABW kräver resurser och mognad. FM blir allt mer mångfacetterat och då måste vi gå över gränserna till andra stödfunktioner. På en större arbetsplats blir interaktionen mellan medarbetarna allt viktigare för att göra arbetet effektivt och roligt.”

Helena säger att den offentliga sektorn måste ta upp kampen om kompetent personal på allvar eftersom kommuner och andra aktörer har stora krav på sig att leverera service till medborgarna till en rimlig kostnad. FM måste följa med sin tid. Varför inte skapa en entré och en reception som ger en wow-upplevelse? Varför inte möblera konferensrummen med höj- och sänkbara bord som ger oss nyttig vardagsmotion? Kommunerna har rätt bra koll på hård FM, som kan mätas med nyckeltal och siffror, men soft FM med allt från flaggningsdagar, blommor i mötesrummen och akustiska förbättringar är krävande för den som inte är van med det hela. FM-organisationen bör vara den som vet vad medarbetaren vill redan innan tanken uppstår.

”Digitaliseringen ger oss nya hjälpmedel, till exempel bokning av mötesrum, beställning av catering för gäster och anmälan av besökare i samma Intranetbaserade system. Ett annat hjälpmedel är ärendehanteringssystem, som en del kommuner tagit i bruk för att få överblick över FM-organisationens arbete.”



Erik Ahrsjö
IFMA SVERIGE/RIGHT FM

FM dolt i offentliga organisationer

”Kunskapen om FM är låg i kommunerna – folk tror att vår uppgift är att beställa varor, fixa smörgåsar och se till att papperskorgarna blir tömda. Det gäller också ledningen. Man anser det självklart att IT-chefen tar plats i ledningsgruppen, medan FM-avdelningen, som har en av de största budgetposterna i kommunen med städning, reception, internrestaurang och alla andra stödtjänster, inte får delta i besluten och bereda dem på grund av hierarkin. FM har en oklar position, som leder till att vi hamnar i en sidoroll eftersom det inte finns någon tradition för vår bransch inom den offentliga sektorn.”

En annan sak som Helena betonar är informationen, som är en viktig del av FM.

”Genom att åldersspannet är stort och organisationen förgrenad är det svårt att nå alla, från dem som är vana att få all information digitalt till dem som helst läser anslagstavlorna, Jag har märkt att det inte räcker med anslag i hissarna – bäst är digitala informationstavlor. I ett ABW-kontor – hur skall du nå valda målgrupper om din grupp inte sitter tillsammans?”

Breddad utbildning ger kanske högre status

Eftersom Helena gick på den allra första svenska yrkeshögskoleutbildningen för Facility Managers i Sverige har hon kunnat analysera utbildningen och hur den svarar mot branschens behov.

”Det är klart att jag aldrig fått det här jobbet utan utbildningen trots att jag arbetat med FM-relaterade frågor i många år innan. Trots vissa barnsjukdomar i kursupplägget gav de två åren mig värdefull information om branschen och ett brett perspektiv på vad FM är i sin helhet. Jag fick träffa intressanta människor och särskilt studiebesöken var mycket givande. Det som jag kunde ha önskat är att ha fått träffa fler inköpare i tillägg till leverantörerna. Den nivå som jag utför arbetet på i dag motsvarar inte helt min utbildning – den gav mig kompetens att utveckla FM-verksamheten mer än vad organisationen gör i dag. En akademisk utbildning kan kanske höja min status i ledningsgruppens ögon.”

Genom ordförandeskapet i FM-branschorganisationen IFMA Sverige har Erik Ahrsjö fått ett brett perspektiv på utvecklingen både i Sverige och internationellt. Innan insteget i FM-branschen – 26 år som konsult i egna företag – arbetade han som fastighets- och servicechef. Han har också medverkat i ett antal förändrings- och outsourcingprocesser, som gett värdefull insikt i den svenska FM-branschens utveckling.

”Om man vågar sig på en bedömning av nuläget inom FM-sektorn i Sverige känns det som om vår bransch börjar bli etablerad. Jag ser mycket positivt på den nya globala ISO-standarden för FM och jag hoppas den kommer att användas vid utformningen av upphandlingsunderlag, offerter och avtal. En generell standard skapar entydighet.”

Erik konstaterar också att allt fler aktörer kommer in på den svenska FM-marknaden. ”Dels har vi etablerade internationella FM-leverantörer, som har resurser att hantera stora volymer. Där har det redan skett en viss konsolidering. Å andra sidan har vi lokala eller regionala bolag som kompletterar de förstnämndas utbud, antingen genom en hög servicegrad och specialisering eller genom hög flexibilitet. Det finns även exempel på nya aktörer, som utökar sin verksamhet inom städning eller inredning med ett urval FM-tjänster. Regionala skillnader förekommer också – FM-branschen ser inte likadan ut i Norrland som i Skåne eller storstadsregionerna.”

Ur ett internationellt perspektiv är det enbart de stora FM-leverantörerna som klarar av att följa de stora svenska koncernerna ut på en nordisk/internationell marknad. ”De stora bolagen är mycket likadana till sitt tjänsteutbud, vilket gör att upphandlingarna lätt fokuseras på kronor och ören för en kaffekopp, inte kunnande, kvalitet eller servicenivå.”

Kopplingen mellan servicenivå och pris bör förstärkas enligt Erik. ”Jag skulle vilja se samma gradering som i hotellbranschen – bor du på ett femstjärnigt hotell med allt inklusive betalar du mer än för ett tvåstjärnigt hotell – och du förväntar dig också mer. Eller ta bilbranschen – vill du ha en kraftigare motor eller skinnklädsel och automatlåda

betalar du mer. Någonstans måste kvalitet, servicenivå och pris hänga ihop också i FM-branschen. Om man tänker på de effekter som bra stödtjänster har på trivsel och effektivitet på arbetsplatsen så borde det vara rimligt att extra optioner får kosta mer. Inom FM köper man vanligen ett grundpaket med operativa tjänster och en viss form av arbetsledning – utveckling och innovationer kan inte ingå i bastaxan."

Ökade kvalifikationer

Under Eriks tid som ordförande för IFMA Sverige har organisationen bidragit till att FM-branschen fått en strukturerad utbildning på yrkeshögskolenivå i samarbete med Affärshögskolan och nu också på universitetsnivå i samarbete med Karlstads Universitet.

"Vi försörjer redan den praktiska och operativa FM-verksamheten med kompetenta medarbetare tack vare YH-utbildningen."

"Glädjande nog har marknaden, både leverantörer och beställare, fått upp ögonen för detta, och rekryteringen av de diplomerade studenterna har gått väl. De som arbetar som Facility Managers på fältet är i dag väl kvalificerade och vi håller på att få en bra mix av ålder och erfarenhet. Det är också positivt att det förekommer en rörelse mellan de tre segmenten, beställare, leverantör och konsultföretag. När man kan arbeta på flera poster är det ett mognadstecken för branschen."

FM påverkar alla i organisationen!

Om man ser internationellt konstaterar Erik att FM har en starkare position inom organisationerna i många andra länder som Nederländerna, Storbritannien och USA.

"I Sverige har vi lurat oss själva med att fokusera så hårt på priset för stödtjänsterna, vilket gett FM-branschen en låg profil. Kostnadsmässigt kan FM stå för upp till 20 % av totalbudgeten, den största posten efter personal- och hyreskostnader, men vi sorteras fortfarande för det mesta in under HR- eller ekonomiavdelningen. Det är ytterst få fall då FM-chefen får ta plats i ledningsgruppen. Vi har haft bra draghjälp de senaste åren genom övergången till aktivitetsbaserade arbetssätt. Det har fört upp FM-frågor till företags- eller organisationsledningen.

FM måste våga ta mer plats, berätta mer om vilka mervärden vi tillför organisationen och vilka positiva effekter vårt arbete medför - om vi får utforma det på ett strukturerat och kvalitetsinriktat sätt i stället för att enbart se till kostnadsnivån. FM bör lyftas i organisationens struktur. FM berör alla och kan verkligen ge det stöd som en framgångsrik kärnverksamhet behöver"

8

SLUTSATSER

En analys av nutillståndet och utvecklingstrenderna inom Facility Management ger vid handen ett antal slutsatser om hur FM-branschen ser ut i dag i allmänhetens medvetande och som en del av dagens dynamiska näringsliv. Slutsatserna kan anges som konkreta siffror, men också i form av antaganden som bygger på intervjuer och diskussioner med branschföreträdare.

FM är kanske en av världens bäst bevarade hemligheter, inte bara i Sverige utan också internationellt. Många arbetar inom FM och ännu fler är berörda, men få vet om vad FM är och hur stor betydelse branschen har för Sverige i antal arbetsplatser och som andel av BNP. FM är en av få inhemska tillväxtbranscher eftersom fastigheter och tjänster inte kan flyttas utomlands – det gäller speciellt den offentliga sektorn med allt från service inom kommuner och landsting till statliga myndigheter och sjukvård. Sverige ligger långt framme inom utvecklingen av FM. Andra länder inom Europa som anses ha en hög mognad inom FM är Holland och Storbritannien samt våra nordiska grannar. Globaliseringen medför att den kommande ISO-standarden för FM kommer få en stor påverkan på branschens fortsatta utveckling.

Stödtjänster som skapas och administreras inom Facility Management är en personalintensiv bransch i stora förändringar. Det här är delvis en följd av att FM är en ung sektor inom tjänsteindustrin – de flesta tjänsterna har redan funnits antingen internt eller i form av leveranser från specialiserade externa aktörer, men sammanförs nu under ett paraply. Nytt är att FM börjat skapa helt nya tjänsteprodukter som conciergetjänster och andra skräddarsydda specialfunktioner, samt paket av tjänster. Det är en följd av att branschen fått en egen självständig struktur och att aktörerna, både leverantörer och beställare, börjat se nya affärsmöjligheter. Idag sker det en förflyttning till helheten från de olika delarna, RE -> FM -> Workplace – en utveckling mot att FM tar ansvar för arbetsplatsen som helhet, något som accentueras ännu mer i framtiden. Vi får se stödtjänsterna föras samman i en organisation med ett ansvar. Effekterna av FM för kärnverksamheten och alla olika FM-tjänsters brukare kommer bli ännu viktigare. Nya aspekter - minskad sjukfrånvaro, snabbare digitalisering, snabbare förändringar, större flexibilitet - är nu fokus för FM. Vi lämnar fixeringen vid kostnaderna bakom oss och ser i stället vad vi får för resultat och effekt för de insatser som görs inom FM.

FM utvecklas från en traditionell till en tekniskt avancerad bransch, men den förblir ändå personalintensiv. FM blir smartare och följer med den allmänna tekniska utvecklingen av arbetsplatserna. Begrepp som Smart Building och Smart FM används och efterlevs inom branschen idag. FM växer inte bara inom de etablerade FM-företagen utan branschens mognad medför att nya mindre aktörer som arbetar på ett nytt sätt och FM-organisationer som har en hög andel egen regi etableras. De nya arbetssätten som aktivitetsbaserat arbete, distansarbete, flexibla organisationer och löst sammanhållna arbetsgrupper innebär stora utmaningar för FM-funktionen.

Personalmässigt kan konstateras att FM är en motor för integrationen. Många nyinflyttade personer får sitt första arbete av ett FM-företag, som har ett stort behov av arbetskraft. Samtidigt ökar karriärmöjligheterna i branschen och för att denna process och rekryteringen skall löpa så väl som möjligt måste utbildningarna och diplomeringarna öka inom FM. FM behöver nya krafter på alla nivåer och det kommer på sikt att leda till att FM får en plats i allt fler ledningsgrupper – särskilt som FM är den andra eller tredje största posten i många organisationers budgetar.

Utgivare: Almega FM-företagen och IFMA Sverige
Utgiven: December 2016
Grafisk form: Judie Östling
Foto: Shutterstock

FM-företagen

almega

IFMA Sverige

International Facility Management Association

