

# Hauptfaktor Mensch

von Philip Breuer

**Nicht das Gebäude soll beim Facility Management im Mittelpunkt stehen, sondern der Mensch. Nichtsdestotrotz oder gerade deswegen ist ein rundes Fachverfahren wichtig. Welche Lösung die richtige ist, hängt von diversen Faktoren ab.**

**H**ätte man vor 20 Jahren eine Umfrage unter kommunalen Entscheidungsträgern durchgeführt, welche Schwerpunkte sie mit dem Begriff Facility Management assoziieren, wären die Antworten mehrheitlich wohl bestenfalls ernüchternd ausgefallen. Die Zeiten haben sich jedoch geändert, sodass nach Umwegen über missverständliche Abgrenzungen zwischen Facility Services und Facility Management letzteres heutzutage vorwiegend auf Prozesse rund um Liegenschaften, Gebäude und Anlagen bezogen wird. Diese Definition lässt jedoch einen entscheidenden Faktor vermissen: Beim Facility Management darf nicht das Gebäude, sondern es muss der Mensch im Mittelpunkt stehen.

Bereits am Ursprung jedes kommunalen und öffentlichen Gebäudes steht nicht der Selbstzweck, sondern der menschliche Bedarf. Diese Feststellung lässt sich nahtlos auf den daraus resultierenden, klassischen Lebenszyklus-Ansatz von Gebäuden übertragen. Bestehend aus Planung, Errichtung, Betrieb und (Wieder-)Verwertung werden die einzelnen Phasen innerhalb des gesamtstrategischen Konzepts von Menschen verwirklicht. Nicht zuletzt haftet im Sinne der Betrei-

berverantwortung dann auch der Mensch.

Mit dem fortschreitenden digitalen Wandel hält bei öffentlichen Verwaltungen zunehmend die Einführung von fachspezifischer Spezial-Software, wie sie zum Beispiel CAFM-Anwendungen darstellen, Einzug in die jeweiligen Fachbereiche. Wieso also nicht gleichzeitig die oben gewonnene

passenden System sehen sich die Entscheidungsträger früher oder später mit der Frage konfrontiert, ob die Wahl auf eine Individual-Software, also eine speziell für die Anforderungen des jeweiligen Auftraggebers entwickelte Lösung, oder auf eine branchenspezifische Standard-Software fallen soll. Dabei ist ein Schwarz-Weiß-Denken an dieser Stelle weder notwendig noch angebracht.



Mitarbeiter müssen Nutzen der Software erkennen.

Erkenntnis als Chance innerhalb der Aufgaben des operativen kommunalen Facility Managements nutzen? Mittels IT-Lösungen, welche den einzelnen Anwender nicht mehr als reinen Verwalter statischer Attribute betrachten, sondern ihn als eine Quelle dynamischen Informationsgewinns aktiv einbinden. Bei der Suche nach einem

Kommunen können dabei deutlich von den Erfahrungen und Anregungen anderer Kreise, Städte und Gemeinden profitieren, welche bereits in die Entwicklung und Umsetzung einer zielgruppenbezogenen Standard-Software eingeflossen sind. Maßgeblich ist letztlich die jeweilige Abbildung der Funktionen des Anwenders, das heißt, dass die

optimale Lösung für die Unterstützung des kommunalen Facility Managements einem erfolgserprobten, standardisierten Ansatz folgen soll, sich allerdings unabdingbar der Rolle des Einzelnen anpassen muss.

Das Rad muss also nicht neu erfunden, sondern vom Anwender gesteuert werden. Ein wichtiger, wenn nicht gar der wichtigste Erfolgsfaktor beim Arbeiten mit jeglicher Art von Software, ist die Motivation der Anwender. Sie wird vornehmlich dann erreicht, wenn die eigene Anstrengung nicht in einer trägen Datenblase verpufft, sondern sich der technische und organisatorische Mehrwert des Systems für die Gesamtstrategie auch in der Anerkennung der individuellen Arbeitsleistung widerspiegelt.

Vor allem Bildungseinrichtungen und Verwaltungsgebäude stechen in besonderem Maße als wartungs- und kostenintensive Objekte aus dem Immobilienportfolio öffentlicher Verwaltungen heraus, sodass diese auch vor Ort einer dedizierten Betreuung bedürfen, oftmals in Form von Hausmeistern. Diese haben in der Regel nicht nur die beste Kenntnis der Gebäude und fungieren somit als erste Ansprechpartner vor Ort, sondern sollten unbedingt auch als Initiatoren sämtlicher gebäude-relevanter Prozesse im Sinne eines transparenten Facility Managements eingebunden werden.

Am besten kann dies anhand von zwei typischen Praxisbeispielen aus dem kommunalen Alltag verdeutlicht werden. Täglich fällt bei Objekten oben genannter Kategorien eine Vielzahl von Störungen an: von defekten Leuchten über Vandalismusschäden bis hin zu ausgefallenen

Anlagen der technischen Gebäudeausrüstung. Während vielerorts die Einleitung der Behebung noch auf Zuruf passiert und die daran anschließenden Vorgänge – etwa Eigen- oder Fremdbehebung, Terminierung, Leistungsnachweise oder Belegführung – weder durchgehend dokumentiert, noch für sämtliche betroffenen Stellen einsehbar sind, liefert eine auf die Aufgaben der Objektbetreuer abgestimmte Facility-Management-Software nicht nur Vorteile hinsichtlich Effektivität und Transparenz, sondern auch eine Grundlage für die Beweislast gegenüber Versicherungen oder bei Gewährleistungsfällen. Neben dem sicheren Betrieb von Gebäuden stellen nicht zuletzt die Kosten aus deren energetischem Betrieb einen wichtigen Punkt in der strategischen Objektverwaltung dar.

Um diesbezüglich perspektivische Optimierungen vornehmen zu können, ist das Wissen um den Status quo unumgänglich. Tradierte und fehleranfällige Methoden – Stichwort Zettelwirtschaft – stellen auch an dieser Stelle allenfalls eine rudimentäre Behelfslösung dar, auf deren Grundlage schwerlich fundierte Entscheidungen getroffen werden können. Mit der Gewissheit, dass plausibilisierte Erfassungen – welche die dafür zuständigen Personen zudem auf automatisiertem Wege über ein passgenaues System erreichen – direkte Auswirkungen sowohl auf die interne und externe Wahrnehmung des Objekts und damit auf die Vorbildfunktion der Kommune haben, wächst dann auch die Wertschätzung an der individuellen Arbeit.

Erfahrungen haben gezeigt, dass insbesondere Personenkreise,

welche einer für sie neuartigen EDV-Unterstützung ursprünglich eher verhalten gegenüberstanden, bereits nach kürzester Zeit nicht nur die Einstiegshürden erfolgreich meistern konnten. Sie nehmen die neue Arbeitsweise zudem nicht als Bürde, sondern vielmehr als Affirmation ihrer Leistungen im Gesamtkonzept eines umfassenden Gebäude-Managements wahr. Ein Umstand, welcher sich mehr als positiv auf die Motivation auswirkt.

Die Vorteile einer zeitgemäßen und ortsunabhängigen Vernetzung, welche vor allem webbasierte CAFM-Systeme bieten, ermöglichen es also, die Betonung im Wort Teamwork auf die erste, statt auf die zweite Silbe zu legen. Selbstverständlich haben solche Systeme die heterogen verteilte EDV-Affinität der jeweiligen Anwender zu berücksichtigen, sodass besonderes Augenmerk auf eine intuitive Bedienbarkeit gelegt werden muss. Diese kann vor allem dadurch erreicht werden, dass der Anwender innerhalb der Software lediglich mit den Schaltflächen und Funktionen betraut wird, welche er zur Erledigung der täglichen Aufgaben benötigt.

Letzten Endes kann eine Software-Lösung aber nur so gut sein wie die strategische und organisatorische Führung durch die dafür hauptverantwortlichen Personen. Womit sich die Erkenntnis wiederholt, dass der Mensch nicht nur der Hauptakteur, sondern vor allem der Hauptfaktor innerhalb des Gebäude- und Facility Managements ist.

*Philip Breuer leitet die Entwicklung der webbasierten CAFM-Software COMMUNALFM bei der Communal-FM GmbH, Karlsruhe.*