

Hai detto:

cosa si intende per facility management?

ChatGPT ha detto:

Il **Facility Management** (in italiano, **gestione dei servizi e delle strutture**) è l'insieme delle attività che hanno l'obiettivo di garantire il funzionamento efficiente e sicuro di edifici, impianti e spazi aziendali, supportando le attività principali di un'organizzazione.

In pratica, comprende:

1. Manutenzione degli impianti e delle strutture

- Elettricità, climatizzazione, ascensori, idraulica, ecc.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria.

2. Gestione degli spazi

- Ottimizzazione degli spazi di lavoro.
- Layout degli uffici, gestione delle postazioni.

3. Servizi generali

- Pulizie, sicurezza, reception, catering, gestione dei rifiuti, logistica interna, ecc.

4. Gestione ambientale ed energetica

- Risparmio energetico, sostenibilità ambientale, gestione dei consumi.

5. Compliance e sicurezza

- Rispetto delle normative di sicurezza sul lavoro.
- Prevenzione incendi, gestione delle emergenze.

Obiettivo del Facility Management

Supportare l'attività principale dell'organizzazione (core business), **migliorando l'efficienza operativa, riducendo i costi e aumentando il benessere e la produttività degli utenti degli spazi.**

Ecco un esempio pratico per capire meglio il **Facility Management** in azione:



ESEMPIO: Un'azienda con sede in un grande edificio per uffici



Obiettivo dell'azienda:

Focalizzarsi sul proprio **core business**, ad esempio la consulenza informatica.



Come interviene il Facility Management:

1. Manutenzione tecnica

- Gli impianti elettrici e di condizionamento vengono controllati e mantenuti regolarmente per garantire che tutto funzioni correttamente, evitando guasti che potrebbero interrompere il lavoro.

2. Pulizia e igiene

- Un team si occupa delle pulizie giornaliere e della sanificazione degli ambienti, garantendo spazi salubri e ordinati.

3. Sicurezza

- Viene gestito un sistema di videosorveglianza, controllo accessi, uscite di emergenza e piani di evacuazione.

4. Spazi e postazioni

- Il Facility Manager organizza gli spazi per adattarsi alla crescita del personale: sposta scrivanie, crea nuove sale riunioni o aree relax, ottimizzando l'uso degli ambienti.

5. Gestione energetica

- Vengono monitorati i consumi elettrici e introdotte soluzioni per risparmiare energia, come luci a LED o sistemi intelligenti per la climatizzazione.

6. Servizi aggiuntivi

- Coordinamento del servizio mensa, del parcheggio aziendale, delle navette per i dipendenti o della posta interna.



Risultato:

I dipendenti lavorano in un ambiente **sicuro, confortevole e ben organizzato**, senza doversi preoccupare di nulla che non sia il loro lavoro. L'azienda può concentrarsi sulla propria attività principale, sapendo che tutto il "dietro le quinte" è gestito in modo professionale.

Se vuoi, posso anche mostrarti come si organizza un contratto di facility management o quali sono le figure professionali coinvolte. Fammi sapere!

Vediamo ora **come si organizza un contratto di Facility Management e quali sono le figure professionali coinvolte**.



1. Contratto di Facility Management

Di solito si tratta di un **contratto di servizi esternalizzati (outsourcing)** tra l'azienda committente e una società specializzata. Ecco i punti principali:

Elementi tipici del contratto:

- **Tipologia dei servizi richiesti:** manutenzione, pulizia, sicurezza, gestione energia, ecc.
- **Durata del contratto:** spesso pluriennale, con opzioni di rinnovo.
- **Livelli di servizio (SLA - Service Level Agreement):** standard minimi da rispettare (es. tempo massimo per riparare un guasto).
- **KPI (Key Performance Indicators):** indicatori per misurare l'efficacia del servizio (es. % di interventi risolti entro 24h).
- **Costi e modalità di pagamento:** possono essere fissi o variabili in base ai servizi forniti.
- **Responsabilità e penali:** in caso di disservizi o mancato rispetto degli SLA.



2. Figure professionali coinvolte



Facility Manager

- È la figura centrale. Coordina tutti i servizi, gestisce i fornitori, controlla i costi e assicura il rispetto degli SLA.
- Può essere interno all'azienda o parte della società esterna di FM.



Tecnici manutentori

- Specializzati in impianti elettrici, idraulici, climatizzazione, ecc.

Addetti ai servizi generali

- Pulizie, portineria, reception, logistica interna.

Energy Manager / Sustainability Manager

- Se previsto, si occupa di monitorare consumi energetici e proporre soluzioni green.

Contract Manager

- Nelle aziende grandi, è colui che si occupa della gestione contrattuale del fornitore di FM.

Bonus: Soft FM vs Hard FM

- **Hard FM** = gestione tecnica e infrastrutturale (impianti, manutenzione, sicurezza).
- **Soft FM** = servizi più "umani" e organizzativi (pulizie, reception, catering, spazi).

Ecco un esempio di **Facility Management applicato a una scuola elementare**, per vedere come funziona in un contesto diverso dal mondo aziendale:

ESEMPIO: Scuola Elementare "Arcobaleno"

Obiettivo della scuola:

Offrire un ambiente sicuro, pulito e funzionale per l'apprendimento dei bambini.

Come interviene il Facility Management:

1. Manutenzione tecnica (Hard FM)

- **Riscaldamento e climatizzazione:** controllo stagionale delle caldaie e dei condizionatori.
- **Impianto elettrico:** manutenzione delle luci nelle aule, corridoi, bagni.
- **Controllo sicurezza:** verifiche periodiche su estintori, uscite di emergenza, allarmi antincendio.

- **Gestione dei piccoli guasti:** rubinetti che perdono, porte che cigolano, banchi danneggiati.

2. Servizi di pulizia (Soft FM)

- Pulizia giornaliera di aule, bagni, mense e spazi comuni.
- Sanificazione extra in periodi di malattie stagionali (es. influenza).

3. Gestione aree verdi e cortile

- Taglio dell'erba, potatura degli alberi, manutenzione dei giochi nel cortile.
- Rimozione foglie e neve in inverno per sicurezza.

4. Sicurezza e controllo accessi

- Servizio di portineria o vigilanza all'ingresso.
- Controllo degli accessi in orari scolastici.
- Videosorveglianza nelle aree comuni esterne (se prevista).

5. Gestione della mensa scolastica

- Coordinamento con la ditta esterna che fornisce i pasti.
- Controllo delle temperature, igiene della cucina e dei refettori.

6. Servizi speciali

- Allestimento temporaneo per eventi scolastici, recite, riunioni genitori.
- Gestione di traslochi di materiale scolastico o arredi.



Figure coinvolte:

- **Facility Manager (anche esterno):** coordina tutti i fornitori e monitora i servizi.
- **Personale ATA (interno alla scuola):** collabora con il Facility Manager per segnalare problemi o esigenze.
- **Tecnici manutentori esterni:** elettricisti, idraulici, ecc.
- **Addetti alle pulizie, giardinieri, personale mensa** (spesso tramite appalti esterni).



Vantaggi per la scuola:

- I docenti e il personale si concentrano sull'**educazione**, non sulla gestione pratica degli spazi.
- I bambini imparano in un ambiente **pulito, sicuro e ordinato**.
- Migliore gestione del **budget** e dei **tempi**, evitando interventi d'urgenza.

Ecco una **checklist mensile di Facility Management** pensata per una **scuola elementare**, utile per il dirigente scolastico o per chi gestisce la parte amministrativa/logistica.

Checklist Mensile di Facility Management – Scuola Elementare

 **Controlli da eseguire ogni mese:**

Manutenzione tecnica

- Verifica funzionamento luci in aule, corridoi, bagni

Controllo prese elettriche e dispositivi multimediali (LIM, proiettori, ecc.)

Controllo perdite idrauliche nei bagni e nei lavandini

Test funzionalità riscaldamento o climatizzazione (secondo stagione)

- Verifica integrità porte, finestre e serrature

Sicurezza e normativa

- Controllo estintori (pressione, scadenze)

Test allarmi e luci di emergenza

Verifica funzionamento uscite di sicurezza

- Controllo registro antincendio e piano di evacuazione aggiornati

Pulizia e igiene

- Ispezione pulizia quotidiana (aule, bagni, corridoi)

Verifica scorte di materiale igienico (sapone, carta igienica, disinfettanti)

Pulizia approfondita di mensa e spazi comuni

- Programmazione pulizie straordinarie (es. sanificazioni stagionali)

Spazi esterni

- Taglio erba e controllo aree verdi

Pulizia cortile e vialetti d'ingresso

Controllo giochi e strutture del parco (per sicurezza)

- Rimozione foglie o ghiaccio in base alla stagione

Servizio mensa

-

Verifica orari e puntualità fornitura pasti

Controllo igienico su cucina e refettori

- Raccolta feedback da insegnanti e bambini



Gestione fornitori e documentazione

- Rinnovo contratti in scadenza (pulizie, mensa, manutenzione)

Controllo fatture e costi servizi

- Verifica rispetto SLA/KPI da parte dei fornitori



Comunicazione interna

- Raccolta segnalazioni da parte di insegnanti e personale ATA

Aggiornamento registro interventi effettuati

Pianificazione interventi futuri (mese successivo)