

Commercial Office의 Facility Management(FM) 업무 현황 분석을 통한 성과 평가체계 구축 방안

A Study On the Development of Facility Management Performance Evaluation system by Analyzing Current FM Practices of Commercial Office Buildings

윤 종 한* 차 희 성**
 Yoon, Jong-Han Cha, Hee-Sung

Abstract

Despite the rise of importance of Facility Management(FM), relatively little attention was paid to evaluate FM efficiency and drive for greater FM efficiency. The purpose of the present paper is to offer a quantitative analysis of 14 Key Success Factors(KSF) and 22 detailed maintenance practices in order to develop FM evaluation system. In addition, from survey with Owner/Property Manager group and Facility Manager group, the present paper measures both importance of detailed maintenance practices and performance satisfaction. It is expected that by using the result of this survey, this paper helps increase efficiency in FM. Moreover, It is expected that this paper will be used as base line data in developing FM practice evaluation system.

키 워 드 : 유지관리, 중요성공요인, 평가체계
 Keywords : facility management, key success factor, evaluation system

1. 서 론

1.1 연구의 배경과 방법

본 연구는 노후화 된 건물의 증가에 따른 유지관리(Facility Management 이하 FM) 업무효율성을 평가할 수 있는 실증적이고 전략적인 접근방법을 모색하는 것을 목표로 한다. 건축물 유지관리란, 건물의 기능과 시스템 그리고 서비스가 시간에 따라 변해가는 상황 속에서 각각의 전략적 목표를 달성해가는 과정을 뜻 한다.¹⁾ 결국, FM 업무 수행의 효율성을 높이기 위해 해당 건물의 기능과 시스템 그리고 서비스가 얼마나 해당 목표를 잘 이루고 있는가를 평가하는 것은 FM 업무 효율성 증진의 첫 걸음이다. 이에 본 연구는 선행연구 분석을 통해 FM 업무 성공요인을 도출하고, 36개 건물 106명의 Facility Manager를 중심으로 중요성공요인(Key Success Factor 이하 KSF)의 영향정도와 실제 업무 중요도 대비 실행만족도의 차이를 분석하였다. 이러한 설문조사와 더불어 본 연구에서 진행된 전문가 인터뷰를 통해 유지관리 업무 평가체계의 부재에 따르는 문제와 그에 따르는 해결책은 다음 그림 1과 같다. 그림 1을 통해 발주자와 Facility Manager, Property Manager간의 커뮤니케이션의 부재, 평가체계의 부재에 따르는 업무운영 효율성 저하 그리고 공통된 평가체계 부재로 인한 FM업무운영의 합리성 판단 정보 부족 등의 문제는 FM업무평가 체계 마련을 통해서 해결 할 수 있음을 확인 할 수 있다.

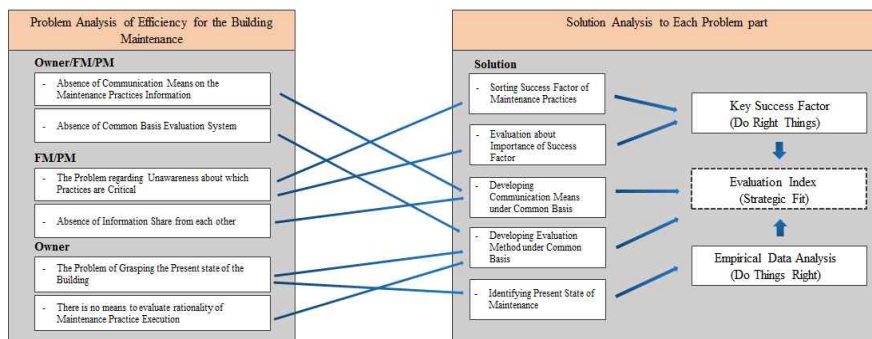


그림 1. Overview of problem solving methodology in Facility Maintenance practices

* 아주대학교 건축공학과 석사과정
 ** 아주대학교 건축공학과 교수, 교신저자(hscha@ajou.ac.kr)

2. 시설물 유지관리 중요성공요인 설문조사 결과 및 평가체계 구축방안

2.1 시설물 유지관리 중요성공요인 설문조사 결과

선행연구 분석을 통해 얻은 14개의 KSF의 설문조사 결과는 그림2와 같다. KSF의 순위 분석은 선행연구 자료를 기반으로 총 14개의 KSF중 5순위를 선택하게 한 뒤, 순위 별로 점수를 부여하여 모든 값을 합산 한 값이다. 유지관리업무 중요 성공요인은 시설물의 안정적 운영(#1), 비상상황신속대응(#8), 사용자안전성확보(#9), 사용자 만족도증대(#4), 시설성능의유지(#14), 민원의 신속한 해결(#7), 시설노후회방지 및 수명 연장(#11), 직원역량향상(#12), 에너지 사용량 절감(#3), 유지관리비용절감(#2), 시설물의 성능고도화(#6), 사용자 공간쾌적성 증대(#5), 사용자 보안성확보(#10), 환경영향 최소화(#13)의 순으로 도출되었다. 또한, 업무 중요도 대비 실행만족도의 차이의 결과는 그림3과 같다. 기술역량 강화를 위한 교육훈련, Emergency 대응훈련, 시설성능 유지와 향상, 서비스 마인드 교육훈련, 사용자와의 정기적인 면담, 시설안전 점검과 순찰, 시설안전과 최적화, 에너지 사용량 분석과 최적화 노력, 일정에 따른 시설점검과 기록, 갑자기 발생한 시설 고장보수, 사용자 공간 쾌적성 측정, 유지보수비 비용 타당성 검토, 환경영향의 최소화의 총 13개 항목의 업무가 중요도에 비해 그 실행정도가 미진한 것으로 측정되었다.

2.2 설문조사 결과를 바탕으로 한 평가체계 구축방안

서론에서 언급하였듯이, 건축물 유지관리를 정량적이고 합리적으로 평가하기위한 체계가 부족한 실정이다. 본 연구에서 제안하는 FM업무 효율성 증진을 위한 평가체계 Cycle은 그림2와 같다. 따라서 본 연구의 설문조사를 통해 도출된 결과를 토대로 KSF Index와 FM Performance Index를 계산하여 유지관리업무의 정량적 평가 기준으로 삼는다면 합리적이고 보편적인 유지관리 평가 체계의 평가 기준을 구축 할 수 있을 것이다.

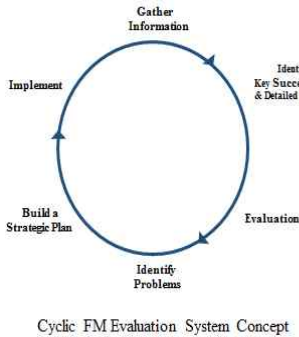


그림 2. Cyclic FM Evaluation System Concept



그림 3. Key Success Factor Survey Result

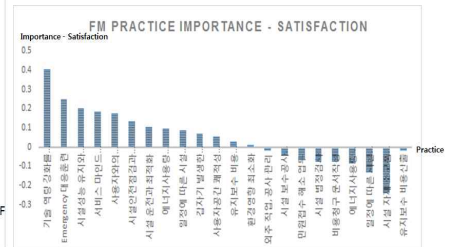


그림 4. FM Practice Importance - Satisfaction Survey Result

3. 결 론

본 연구는 유지관리업무의 효율성 증진의 필요성을 인지하고 이에 대응하는 솔루션으로써 체계적인 업무 평가 시스템의 구축방안을 제안하였다. 해당 업무 평가 시스템은 본 연구의 설문지를 통해 도출한 유지관리 업무 KSF Index와 Performance Index를 기반으로 한다. 그러나 본 연구는 평가 인자들에 대한 가중치를 활용한 개념을 제시하고 있을 뿐, 세부 정량화 방법에 대한 구체적 방안을 정립하지 못했다는 한계점을 갖는다. 향후에는 본 연구의 Data를 이용하여 각 영향인자의 가중치를 AHP FUZZY 기법 등을 이용하여 도출하고자한다. 이를 통해 보다 정량적인 FM 성과관련 지수를 산출하여 건축물 유지관리 업무 성과측정 체계의 수준 향상에 기여 할 수 있을 것이다.

감사의 글

본 논문은 2016년 한국연구재단 중견연구지원사업 핵심개인연구(과제번호: 2015R1A2A2A01005242) 일환으로 수행된 연구임을 밝히며 이에 감사를 드립니다.

참 고 문 헌

- Alexander, K. (Ed). Facilities Management: Theory and Practice. London: E & FN Spon, 1996
- Amaratunga, R. D. G., and David Baldry. Performance measurement in facilities management organisations: transition from measurement to management, 2002
- Kathy O, Lisa J International Facility, Chichester, West Sussex, United Kingdom : Wiley-Blackwell, 2014