

## Formandens beretning ved itSMF Danmarks Generalforsamling 2010

Hvis jeg skulle takke alle der har bidraget til at vi ikke bare har kunnet holde skruen i vandet, men faktisk er kommet en god bid videre i den rigtige retning, ville det her blive en meget lang generalforsamling.

Perioden siden sidst har også denne gang i høj grad stået i økonomiens tegn, både når vi ser på os selv, og når vi ser på aktiviteten blandt vore medlemmer og i det omgivende samfund. Hvordan økonomien har været i forhold til periodens budget, vil vores kasserer Aage Svanholm komme ind på senere, men generelt kan det siges, at vi ender med et ikke ubetydeligt underskud, som følge af vores ønske om at fastholde aktivitetsniveauet og fortsætte den igangsatte udvikling af foreningen. Det er et valg vi har truffet med åbne øjne, netop for at kunne fastholde momentum. Fra bestyrelsen og udvalgenes side har vi dog også på flere områder søgt at være ekstra omkostningsbevidste, hvilket blandt andet har afspejlet sig i en markant reduktion i vores engagement hos Konella, hvortil det skal bemærkes, at vi i den sammenhæng har mødt stor forståelse for nødvendigheden af disse tiltag hos Konella, som har vist sig meget fleksible i denne proces.

På medlemssiden har vi oplevet en del udskiftninger og omrokeringer i medlemsskaren siden sidst, men alt i alt er vi som forening sluppet meget godt igennem, med et fald på lige over 5 % i antallet af medlemmer, primært indenfor de individuelle medlemskaber. Det er ikke et fantastisk resultat, men set i lyset af den generelle afmatning, er det vor optik absolut acceptabelt.

Hvis jeg må have lov at fokusere på et par aktiviteter i perioden, så vil jeg gerne lægge ud med at fremhæve foreningens nye nyhedsbrev. Egentlig var det noget som jeg helt havde opgivet håbet om at skulle opleve, idet vi igennem tiden altid parkerede emnet under henvisning til at opgaven nok var for stor til at vi kunne løfte den, med de kræfter vi havde. Disse bekymringer er så nu gjort grundigt til skamme, idet vores effektive redaktionsudvalg under ledelse af Palle Valstrøm Friis, støttet af redaktionel og journalistisk assistance, har formået at få sat produktionen af nyhedsbreve ganske godt på skinner, så vi nu har et ret professionelt produkt at tilbyde vore medlemmer. I den forbindelse vil jeg gerne opfordre alle til at bidrage til at udvikle og forbedre vores fælles nyhedsbreve, ved for eksempel at byde ind med gode ideer, forslag til artikler o.s.v. og naturligvis også bruge det til at fremme kendskabet til foreningen blandt andre.

Tilsvarende har vi, som i sikkert har bemærket, været nødsagede til at revurdere den måde vi afholder konferencer på, henset til både deltagelses- og ambitionsniveauet. Det var og er efter vor mening ikke holdbart i længden, at kaste betydelige mængder af foreningens sparsomme ressourcer efter et produkt, som kun anvendes af et fåtal af medlemmerne. Øvelsen var derfor både at reducere udgifterne, uden at det gik ud over kvaliteten, og at øge incitamentet for at deltage. Den første del anser jeg at vi er sluppet rimeligt fra, mens der er behov for en fortsat indsats hvad angår deltagelsen, selvom 150 deltagere er ganske tilfredsstillende.

På publikations og kvalifikationsområdet har vi været så heldige at opgaverne både har været forankrede ved nogle velfungerende udvalg og ved en ildsjæl som Michael Imhoff Nielsen, der både på nationalt og internationalt plan har engageret sig i arbejdet. Et

resultat af al denne aktivitet var oversættelsen af ITIL v3 Foundation Håndbog til dansk sidste år. Siden da er bogudvalget under formand Martin Høyer og næstformand Thomas Fischers ledelse begyndt at kigge på den portefølje af bøger vores bogshop skal tilbyde vores medlemmer. Det har dog vist sig at være en ikke helt ubetydelig, men relativt tidskrævende opgave, som der i bogudvalget er brugt, og bruges, en del energi på, og hvor resultaterne snart vil kunne synliggøres, bl.a. i form af et revideret udvalg og en bedre vejledning til boghoppen på foreningens hjemmeside.

En beretning retter sig jo mest mod, hvad der er sket siden sidst, men fremtiden skal også have et par ord med på vejen, både fordi vi i bestyrelsen allerede har igangsat eller budt ind på initiativer, som i forhåbentligt vil kunne få glæde af indenfor en overskuelig fremtid, og fordi det er vigtigt, at i som aktive medlemmer forstår, hvorfor vi gør, som vi gør, så i får mulighed for selv at byde ind og præge udviklingen.

I forbindelse med udbredelsen af priSM<sup>1</sup> credentials konceptet her i Norden har Michael Imhoff Nielsen haft førertrøjen på for at få afklaret hvordan vi bedst kunne bidrage til arbejdet og dermed stille endnu en service til rådighed for vore medlemmer. Det der ligger i kortene er at Danmark, sammen med det øvrige Norden og England, bliver en del af den første udrulning i EMEA efter den allerede kørende pilot i USA. Vi afventer her en endelig godkendelse i forbindelse med itSMF UK's generalforsamling i næste uge, hvorefter det forventes at Institute of Service Management bliver primus motor i vores region. Opgaven er lokalt forankret i foreningens kompetenceudviklingsudvalg (tidligere certificeringsudvalget), som ud over credentials også beskæftiger sig med personlige certificeringer (qualifications), virksomheds certificeringer (certifications) og standarder. Sidstnævnte har bl.a. resulteret i en tæt dialog med Dansk Standard, hvor vi så småt er ved at finde ud af hvad standardiseringsarbejde indebærer.

På ERFA området har vi igennem længere tid søgt at finde veje til at videreudvikle konceptet, således at der kunne skabes endnu mere aktivitet. Mens flere af grupperne kørte fint med god deltagelse fra medlemsside, var vi lidt usikre på om der var et udækket behov derude. Spurgte vi ind til ERFA formændene så var billedet generelt, at grupperne fungerede som de skulle. Vi ønsker dog fortsat at udvide aktiviteterne på dette område, både i form af støtte til allerede etablerede grupper, og bestyrelsens ERFA ansvarlige, Jørgen Eriksen har derfor taget initiativ til en "relancering" af ERFA området inklusive etableringen af en "ankergruppe", hvilket gerne skulle tage effekt her i det kommende år.

Jeg vil gerne afslutte med endnu engang at takke den øvrige bestyrelse, udvalgene og alle andre der har ydet en indsats i det forløbne år for den beredvillighed med hvilken de har stillet op, og for den forskel de har gjort for foreningens udvikling.

---

<sup>1</sup> Professional Recognition in Service Management.