

itSMF Norge

Årsberetning 2016



Innhold:

1	GENERELT OM VIRKSOMHETEN	2
1.1	Styret	2
1.2	Misjon, visjon og strategi	3
1.3	Kjøp av tjenester fra Den Norske Dataforening	3
2	AKTIVITETER I PERIODEN:	4
2.1	itSMF-konferansen "Superheroes of the World» 12.-14. april 2016	4
2.2	Planlegging av konferansen "Superheroes of the world», 12.-14. april 2016	5
2.3	Andre nasjonale arrangementer	5
2.6	Markedsføring	5
2.7	itSMF sine websider	5
3	LOKALAVDELINGENE	5
3.1	Årsmelding fra lokalavdeling Midt-Norge	5
3.2	Årsmelding fra lokalavdeling Rogaland	6
3.3	Årsmelding fra lokalavdeling Østlandet	6
3.4	Årsmelding fra lokalavdeling Nordland	6
3.5	Årsmelding fra lokalavdeling Sørlandet	7
3.6	Årsmelding fra lokalavdeling Hordaland	7
4	INTERNASJONALT ENGASJEMENT	7
5	MEDLEMMER	7
6	ITIL PÅ NORSK	7

7	ØKONOMI	8
8	REGNSKAP	8
9	DOKUMENTKONTROLL	8
10	SIGNATURER	8

1. GENERELT OM VIRKSOMHETEN

itSMF Norge er en del av IT Service Management Forum (itSMF). itSMF er en internasjonalt anerkjent, frittstående organisasjon som driver med IT Service Management. Den er en not-for-profit organisasjon, med itSMF Chapters i over 50 land, som eies og styres av sine medlemmer. itSMFs målsetning er å videreutvikle og fremme fagområdet IT Service Management. I tillegg har vi som målsetning å oppmuntre til økt kompetanse og profesjonalisme i IT-bransjen gjennom sertifiseringer og medlemskap. Gjennom konferanser og medlemsmøter deles kunnskap om god praksis innen metoder og rammeverk innen fagområdet IT Service Management.

1.1 Styret

Styreleder: Karl-Henning Rørstad, Politiets IKT-tjenester

Nestleder: Charlotte Julo, Sykehuspartner

Styremedlem: Hege Beate Thomassen, Statens Innkrevingsentral

Styremedlem: Dagfinn Krog, EnterCard

Styremedlem: Hans-Petter Aanby, OptimisIT

Styremedlem: Jan-Helge Christiansen, Telia

Styremedlem: Leif Arne Brandsæter, Questback

Varamedlem: Gunhild Sørvig, Sopra Steria

Varamedlem: Sofi Fahlberg, IBM

Styret har i løpet av året avholdt 8 styremøter. Styrets arbeid er preget av god gjensidig forståelse og respekt, og styrets arbeid er videre preget av god progresjon. Hovedfokus gjennom 2016 og i perioden frem til generalforsamling i 2017 har vært modernisering av organisasjonens virke i tråd med revidert strategidokument. Synkende medlemstall vil være en nødvendig driver for moderniseringen.

Ansvarsområder har vært fordelt slik:

Karl-Henning Rørstad	Styreleder	Strategi, vedtekter, valgkomité, priser
		Overordnet kommunikasjonsansvarlig, konferanseansvarlig
Charlotte Julo	Nestleder	Webansvarlig
		Lokalavdelinger og nettverksgrupper
Hege Beate Thomassen	Styremedlem	Økonomiansvarlig
Dagfinn Krog	Styremedlem	Internasjonal/nordisk representant
Leif Arne Brandsæter	Styremedlem	Markedsansvarlig konferansen
Jan-Helge Christiansen	Styremedlem	Webredaktør
Hans-Petter Aanby	Styremedlem	Strategi
Sofi Fahlberg	Varamedlem	Leder programkomite
Gunhild Sivertsen	Varamedlem	

1.2 Misjon, visjon og strategi

På strategisamlingen i 2013 ble misjon, visjon og strategi for organisasjonen re-definert.

Misjon (hvorfor vi er til): itSMF Norge skal bidra til økt verdiskaping i forretningen gjennom å profesjonalisere IT-bransjen og å fremme god praksis innen (IT) Service Management.

Visjon (hva vi ønsker å være): itSMF Norge skal være det mest anerkjente kompetansesenteret i Norge på Service Management, og en viktig pådriver i norske virksomheter med fokus på:

- Nettverk og kompetanseutvikling
- Bevisstgjøring rundt strukturert arbeidsmetodikk og god praksis
- Bidrag til videreutvikling av Service Management «best practice»

Vi skal være den anerkjente pådriver og bidragsyter til at alle norske organisasjoner benytter veletablerte IT Service Management-rammeverk for å sikre verdi og kvalitet i sine IT-leveranser.

Strategi og fokusområder (hvordan få det til?)

For perioden 2014-2016 er det valgt følgende fokusområder, med tilhørende forslag til tiltak:

1. Styrking av organisasjonen
2. Konferanser og medlemsmøter
3. Tydeliggjøre profil med målrettet kommunikasjon og markedsføring
4. Formidling og utvikling av fag og rammeverk
5. Gjøre IT Service Management som fag kjent i utdanningssektoren

I tillegg er internasjonalt engasjement definert som en overordnet aktivitet, siden itSMF Norge er en del av en internasjonal organisasjon og det internasjonale nettverket gir stor merverdi for organisasjonen.

Strategien fungerer som en veiviser for arbeidet vi gjør, og årsrapporten vil oppsummere aktiviteter vi har fått utført innen de ulike fokusområdene i perioden.

Strategidokumentet fra 2013 ble revidert gjennom en todelt prosess i 2015. Endringer ble foreslått gjennom drøftingssak i styret, for deretter å bli fremlagt for beslutning i neste møte. Revidert strategidokument tilgjengelig gjøres for medlemmene.

1.3 Kjøp av tjenester fra Den Norske Dataforening

Styret benytter fortsatt Den norske Dataforenings servicekontor til sekretariattjenester. Vi har i perioden forvaltet en avtale om medlemshåndtering, webtjenester, regnskapsføring, samt andre sekretariattjenester på oppdrag. Spesielt i forbindelse med itSMF-konferansen er vi avhengig av tjenester fra sekretariatet. Vi har hatt et godt samarbeid med Dataforeningens sekretariat i perioden.

Noe vi har erfart er at hver gang et nytt styremedlem overtar ett ansvarsområde og gjør ting på en litt annen måte enn før, er det også viktig å gå opp roller, ansvar og rutiner på nytt. Det er i februar 2016 avholdt møte mellom itSMF og Dataforeningen i forhold til erfaringer med kjøp av tjenester for å sikre optimal samhandling.

2 AKTIVITETER I PERIODEN:

2.1 itSMF-konferansen «Superheroes of the World»

Den årlige itSMF-konferansen er en viktig del av arbeidet til itSMF Norge. Den bidrar direkte til å spre kunnskap om IT Service Management og ITIL, samt til å etablere itSMF Norge som det fremste organ innen fagområdet IT Service Management i Norge. Deltakerne sier at dette er et viktig sted å danne nettverk med andre innen samme fagfelt.

Oversikt over deltakere på itSMF konferansen gjennom tidene:

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Betalende	200	Full	Full	Full	351	359	377	442	435	438	431	378	295
Deltakere totalt								580	606	588	614	543	451
Foredrags- holdere	21	21	19	28	35	37	37	53	41	53	59	56	50
Utstillere	15	20	20	26	22	27	29	24	24	24	24	22	19

Antall betalende deltakere var 295 med 50 foredragsholdere og 19 utstillere. Det var totalt 451 deltakere. Karl-Henning Rørstad ledet konferansen og konferansekomiteen og Dagfinn Krog ledet programkomiteen.

Evaluering av itSMF-konferansen de siste 5 år:

Parallell:

	2016	2015	2014	2013	2012
Fremførelse	4,41	4,67	4,59	4,48	4,33
Innhold	4,39	4,65	4,6	4,51	4,36

Plenum:

	2016	2015	2014	2013	2012
Fremførelse	4,41	4,67	4,59	4,48	4,33
Innhold	4,39	4,65	4,6	4,51	4,36

**Gjennomsnittlig skår for 30 foredrag og 6 plenumsforedrag på en skala fra 1-6, der 6 er best*

2.2 Planlegging av konferansen «IT is forever», 06.-08. mars 2017

Planlegging av itSMF-konferansen ble igangsatt umiddelbart etter forrige konferanse. Konferansens musikalske tema hentes fra relaterte filmsjangere. I 2017 er Symfoni ESM og Sopra Steria hovedsponsorer for konferansen.

Konferansen holdes som vanlig på Clarion Hotel & Congress og konferanse-komiteén har bestått av:

- Karl-Henning Rørstad (Konferanseansvarlig)
- Silje Endsjø, DND (Konferansesekretær)

Programkomiteen har bestått av hele styret inkludert varamedlemmene.

2.3 Andre nasjonale arrangementer

Ingen arrangementer i 2016

2.4 Markedsføring

Markedsføring er viktig for å nå ut til medlemmer og andre om itSMF og fagområdet IT Service Management. Det er gjennom markedsføring av arrangementer at vi når ut til flest mennesker.

I 2016 har itSMF Norge sendt ut regelmessige nyhetsbrev til medlemmene, samt opprettholdt bruken av websidene www.itsmf.no og sosiale medier (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube).. Nyheter på itsmf.no publiseres automatisk på LinkedIn og Twitter, og manuelt på Facebook. Videoer legges ut på itSMF Norges YouTube-kanal.

- Status for medlemmer på kanalene til itSMF Norge på sosiale medier:
- Facebook 2015: 456 «likes» (2014: 353, 2013:276, 2012:171, 2011:127, 2010: 66). I snitt 40-80 lesere.
- LinkedIn 2015: 819 medlemmer (2014: 768, 2013:690, 2012: 631, 2011: 533, 2010: 406, 2009: 235)
- Twitter 2015: 603 followers (2014: 471, 2013:382, 2012: 296, 2011: 210, 2010: 128)

2.5 itSMF sine websider (itsmf.no / itil.no)

Den tekniske prosjektleveransen er nå avsluttet og de nye websidene er lansert.

3 LOKALAVDELINGENE

Gjennom å arrangere medlemsmøter og aktiviteter har lokalavdelingene en viktig rolle i å realisere itSMF Norge sin strategi. I tillegg bistår representanter fra lokalavdelingene på den årlige konferansen på Gardermoen, blant annet som vertskap. Under følger en oversikt over aktiviteter fra hver lokalavdeling.

3.1 Årsmelding fra lokalavdeling Midt-Norge

Styret i itSMF Midt-Norge har bestått av:

- Sofi Fahlberg, Star Information Systems AS (leder)
- Tore Johansen, NTNU
- Dagfinn Krog, EnterCard
- Frode Indseth, Uninet
- Terje Storvik, Sintef

Vi har hatt 4 styremøter for å evaluere og planlegge våre aktiviteter i 2016, hvor det meste gikk på å lage programmet og logistikken for Service Management-dagen, samt diskutere itSMFs fremtid.

Service Management-dagen ble utsatt til januar 2017.

3.2 Årsmelding fra lokalavdeling Rogaland

Styret i itSMF Rogaland har bestått av:

- Jan A Svege, Bouvet (leder)
- Turi Leret, Landmark Graphics
- Paul M Fiskaaen, CGI
- Sigbjørn Morken, Statoil
- Trine Jelsa Stokkedal, e-fab

Vi har hatt samarbeidsmøter og planleggingsmøter i forbindelse med arrangering av medlemsmøtene.

Medlemsmøter:

Dato	Antall deltakere	Tema
29. november	27	Hvordan sikre en helhetlig IT tjenesteleveranse

3.3 Årsmelding fra lokalavdeling Østlandet

Styret i itSMF Østlandet har bestått av:

- Andreas Lind, Sopra Steria (leder)
- Jan Erik Østvang, SecCon AS
- Øystein T. Hansen, Fronter International
- Helge Rognlien, Sopra Steria
- Eystein Linnerud, Norsk Tipping
- Peter Landmark, Skattedirektoratet
- Michael Ahlman, Sopra Steria
- Asbjørn Gilje, Uloba

Medlemsmøter

Dato	Antall deltakere	Tema
7/6	36	Sommeravslutning 7. juni 2016

3.4 Årsmelding fra lokalavdeling Nordland

Det har ikke vært noen aktivitet i 2016.

3.5 Årsmelding fra lokalavdeling Sørlandet

Det har ikke vært noen aktivitet i 2016

3.6 Årsmelding fra lokalavdeling Hordaland

Det har ikke vært noen aktivitet i 2016

4 INTERNASJONALT ENGASJEMENT

itSMF-Norge har et bredt internasjonalt engasjement og nettverk. Den norske konferansen er anerkjent i hele itSMF-verden, og vi er også kjent for å engasjere oss både organisatorisk og faglig. Medlemmer av styret har i år deltatt i mange internasjonale fora.

5 MEDLEMMER

Medlemstallet har sunket litt de siste årene. Pr. 31.12.2015 har vi totalt 219 medlemmer. Vi har totalt 2848 e-postadresser i våre registre fordelt på medlemsbedriftene, mot 2904 ved årsslutt 2014.

Antall medlemmer i organisasjonen fra 2003 til i dag:

Kategori	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ordinær	12	33	60	98	129	121	129	119	119	116	107	100	85	74
Bedrift	8	15	29	44	60	67	74	77	79	75	75	69	69	65
Bedrift +	5	6	6	11	14	18	27	30	31	30	30	31	31	28
Konsulent	7	7	12	13	17	14	14	15	17	13	15	10	9	7
Leverandør	4	8	18	23	29	30	32	35	25	21	20	20	18	18
Leverandør+	4	5	6	11	14	5	6	6	8	8	8	8	7	5
Global (NO)	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	3	-	-
Total	45	79	137	201	260	261	287	287	284	268	260	241	219	197

Medlemstallene for itSMF Norge er synkende og har vært synkende siden toppåret 2010. Synkende medlemstall vil påvirke virksomhetens økonomi og således vårt handlingsrom. Årsaken til de synkende medlemstallene er og vil fortsatt bli en fast agenda i styrets arbeid.

6 ITIL PÅ NORSK

Styret har et ønske om tilgjengeliggjøring av ITIL på norsk, og hadde en god prosess med APMG for å få oversatt ITIL Foundation-eksamen til norsk. Business Case var godkjent og alt var klart da det plutselig ble annonsert at Capita/AXELOS skulle ta over forvaltningen av ITIL. Vi har nå startet prosessen på nytt med AXELOS, men AXELOS har foreløpig ikke godkjent prosjektet. Vi følger opp, men en norsk oversettelse er foreløpig ikke blitt prioritert fra Axelos.

7 ØKONOMI

itSMF Norge har hatt en jevn, positiv økonomisk vekst de siste årene og har et godt økonomisk fundament for videre drift. Den årlige konferansen på Gardermoen er den viktigste inntektskilden, og med de oppsparte økonomiske reserver er det blant annet tatt høyde for å tåle en eventuell nedgang i deltakerantall på fremtidige konferanser.

8 REGNSKAP

Regnskapssammendrag for 2016 følger vedlagt.

9 DOKUMENTKONTROLL

Dokumentnavn:	Årsmelding 2016
Versjon:	
Dokumentansvarlig:	Styret ved Karl-Henning Rørstad
Status:	

Dato godkjent:	
Signatur styreleder:	----- Karl-Henning Rørstad

10 SIGNATURER

Oslo 13. april 2016, etter gjennomgang på generalforsamling:

Karl-Henning Rørstad Styreleder	Charlotte Julo Nestleder	Hege Beate Thomassen Økonomiansvarlig
Dagfinn Krog Styremedlem	Hans-Petter Aanby Styremedlem	Jan-Helge Christiansen Styremedlem
Leif Arne Brandsæter Styremedlem	Gunhild Sivertsen Varamedlem	Sofi Fahlberg Varamedlem