



Hjørring kommune ligger i Region Nordjylland. Der bor ca. 67.000 indbyggere i kommunen efter kommunesammenlægningen.

I den nye kommunale struktur er Hirtshals, Løkken-Vrå, Sindal og Hjørring smeltet sammen til Hjørring Kommune.

## Vi fik klarhed over vores fokusområder

I forbindelse med etableringen af de nye storkommuner pr. 1. januar 2007, så betød det for langt de fleste kommuner, at de fik nye medarbejdere, brugere og kunder. For at IT afdelingen i Hjørring Kommune kunne være sikre på, at de var klar til at byde de nye brugere velkomne, valgte de at undersøge brugertilfredsheden forinden. Rationalet var, at hvis undersøgelsen på det tidspunkt afslørede et behov for forbedringer, så var det vigtigt at tage fat nu. Undersøgelsen viste bl.a. et behov for en klar IT Service Management strategi.

Brugertilfredshedsundersøgelsen tjente sit formål og belyste de områder, som brugerne ikke var tilfredse med. Men i stedet for at starte problemløsningen fra en ende af, så besluttede IT ledelsen i Hjørring kommune at sætte sig i helikopteren og se de enkelte problemstillinger i en større sammenhæng - og det gav et anderledes klart billede.

De identificerede problemområder pegede i retning af behovet for en klart formuleret IT Service Management strategi. En strategi, der skulle skabe en entydig brugerindgang til Service Desken og som skulle understøttes af Incident Management og Service Request processer. Da beslutningen var taget af IT ledergruppen i Hjørring Kommune, blev de knapt 20 IT medarbejdere aktivt involveret i arbejdet med processerne. Medarbejderne blev undervejs undervist i ITIL processerne således, at der blev skabt en fælles referenceramme, der muliggjorde et aktivt bidrag til design af processerne. Implementeringen af processerne løsnede hurtigt op for langt de fleste af de identificerede problemområder i undersøgelsen.

Hjørring Kommune har gennemført hele forløbet i samarbejde med ØBERG Partners. Foruden brugertilfredshedsundersøgelsen gennemførte ØBERG Partners en række teambuilding aktiviteter for alle IT ansatte i den nye Hjørring Kommune med det formål, at danne et solidt udgangspunkt for det senere arbejde med IT processerne. Herefter faciliterede ØBERG Partners de arbejdende workshops for IT ledelsen og IT medarbejderne, hvor processerne skulle designes. ØBERG Partners gennemførte ligeledes ITIL uddannelsen for IT afdelingen i Hjørring Kommune.

IT Chef Peter Lorentzen fra Hjørring Kommune udtaler om ØBERG Partners involvering: *"Vi var på et tidligt tidspunkt klar over, at vi ikke selv kunne løfte opgaven med at etablere en professionel Service Desk, som var påkrævet fra start af den nye kommune. En af medarbejderne i den nye fusionerede IT afdeling var certificeret i alle ITIL processerne og havde i den forbindelse haft et årelangt godt samarbejde med ØBERG Partners. Det var derfor nærliggende, at involvere ØBERG Partners fra starten. Samarbejdet har båret frugt og resultatet er i dag en Service Desk med de to første ITIL processer implementeret og en medarbejderstab, hvor hovedparten er certificeret i disse processer. Vi er dog langt fra i mål med ITIL projektet og overvejer lige nu hvordan vi kommer videre med det i den hektiske hverdag. Fremtiden vil helt sikkert atter bringe ØBERG Partners tæt på IT-hverdagen i Hjørring Kommune".*