



## Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC ([www.nioc.nl](http://www.nioc.nl)) stelt zich conform zijn statuten tot doel: het realiseren van congressen over informatica onderwijs en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

De stichting NIOC neemt de archivering van de resultaten van de congressen voor zijn rekening. De website [www.nioc.nl](http://www.nioc.nl) ontsluit onder "Eerdere congressen" de gearchiveerde websites van eerdere congressen. De vele afzonderlijke congresbijdragen zijn opgenomen in een kennisbank die via dezelfde website onder "NIOC kennisbank" ontsloten wordt.

Op dit moment bevat de NIOC kennisbank alle bijdragen, incl. die van het laatste congres (NIOC2023, gehouden op donderdag 30 maart 2023 jl. en georganiseerd door NHL Stenden Hogeschool). Bij elkaar bijna 1500 bijdragen!

We roepen je op, na het lezen van het document dat door jou is gedownload, de auteur(s) feedback te geven. Dit kan door je te registreren als gebruiker van de NIOC kennisbank. Na registratie krijg je bericht hoe in te loggen op de NIOC kennisbank.

Het eerstvolgende NIOC vindt plaats op donderdag 27 maart 2025 in Zwolle en wordt dan georganiseerd door Hogeschool Windesheim. Kijk op [www.nioc2025.nl](http://www.nioc2025.nl) voor meer informatie.

Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkeling rond Stichting NIOC en de NIOC kennisbank, schrijf je dan in op de nieuwsbrief via

[www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden-nieuwsbrief](http://www.nioc.nl/nioc-kennisbank/aanmelden-nieuwsbrief)

Reacties over de NIOC kennisbank en de inhoud daarvan kun je richten aan de beheerder:

R. Smedinga [kennisbank@nioc.nl](mailto:kennisbank@nioc.nl).

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

itSMF

Een Service Management vereniging  
in  
dynamische tijden

# Wat is itSMF?

- itSMF staat voor IT Service Management Forum.
- Vereniging voor organisaties die IT-diensten afnemen en aanbieden.
- Een onafhankelijk platform om best practices op het gebied van servicemanagement te delen, daarbij is veel aandacht voor standaarden .
- Nederlands chapter van itSMF international, met inmiddels meer dan 50 chapters over de hele wereld.

# IT Service Management

- IT Service Management is het effectief en efficiënt beheren en beheersen van de kwaliteit van de IT-dienstverlening.
- IT is niet slechts een kostenplaats maar draagt bij aan de doelstellingen van de organisatie.
- Daarbij is veel aandacht voor (wereldwijde) standaarden en methoden zoals ITIL, ISO 20000, CMM, Cobit, ASL/BISL etc.

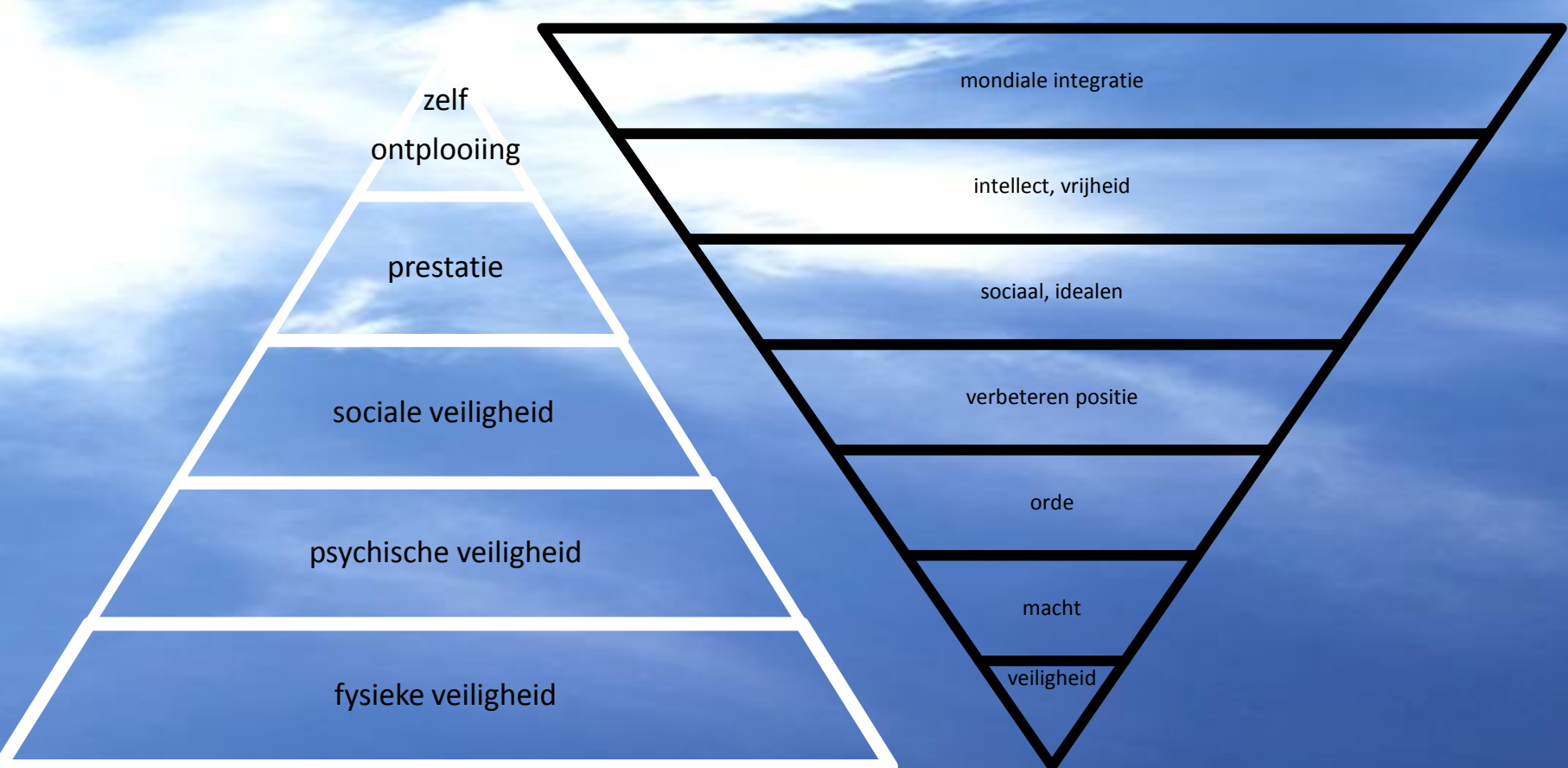
# 2013 Ontwikkelingen

- Economische recessie.
- Kosten beheer van IT systemen nog steeds 70% van IT budget.
- Groeiende complexiteit van techniek, functies, certificeringen en belangen.
  - Onbeweeglijkheid door overflexibilisering van methoden, frameworks en gefragmenteerde belangenverenigingen.
- Hogere eisen aan IT door maatschappij, organisaties en individu.
  - IT is gemeengoed, IT oplossingen gemakkelijk toegankelijk.
  - Duurzaamheid, Security, Sociale Media en Netwerken en BYOD.

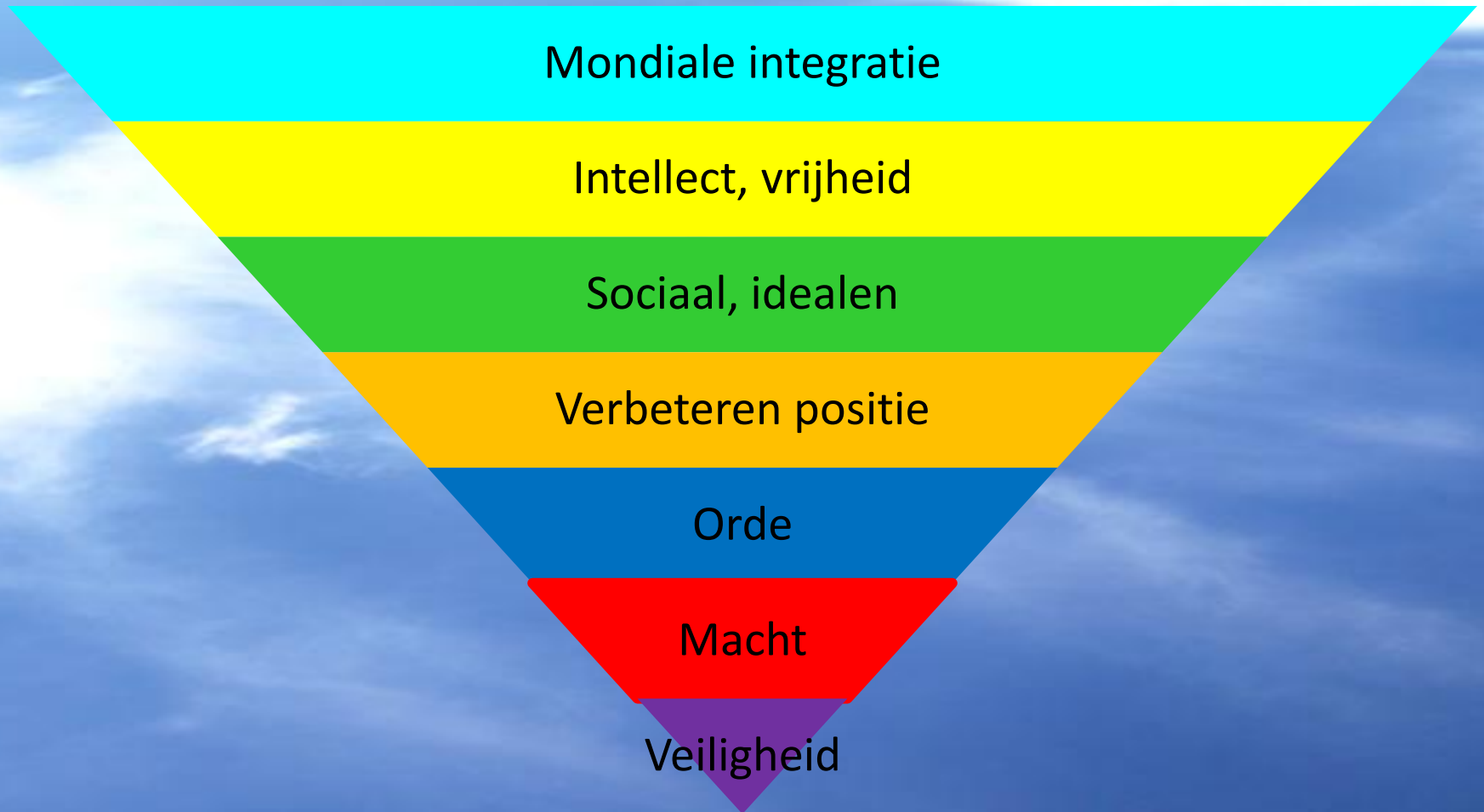
# Persoonlijke behoeften en Complexiteit

**Maslow**

**Graves**



# Spiral Dynamics



# Drive en uiting van

**Kleur**

**Motivatie**

**Uiting**

	mondiale oplossingen	multidisciplinair, integratie, ecosysteem, mondiale verbondenheid, duurzaamheid
	intellect, vrijheid	analytisch vanuit grote geheel, geïntegreerde structuren, kennis en competentie veranderen is onvermijdelijk, vrijheid, flexibiliteit,
	sociaal, idealen, consensus	innerlijke rust, gelijkheid, consensus, harmonie, conflictmijdend
	succes, voorspoed resultaatgerichtheid, competitie	resultaatgericht, verbetetering hoge verwachtingen, status, imago
	ordening, structuur, principes	ordelijkheid, doelmatigheid, betrouwbaar, gehoorzaam waarden en normen loyaliteit
	macht, kracht, snelheid	snelheid, kracht, win/lose primaire reacties, respect, bescherming eigen omgeving
	veiligheid, geborgenheid	historische wortels, traditie, rituelen mystiek
	instinct, overleven	voortbestaan, groei



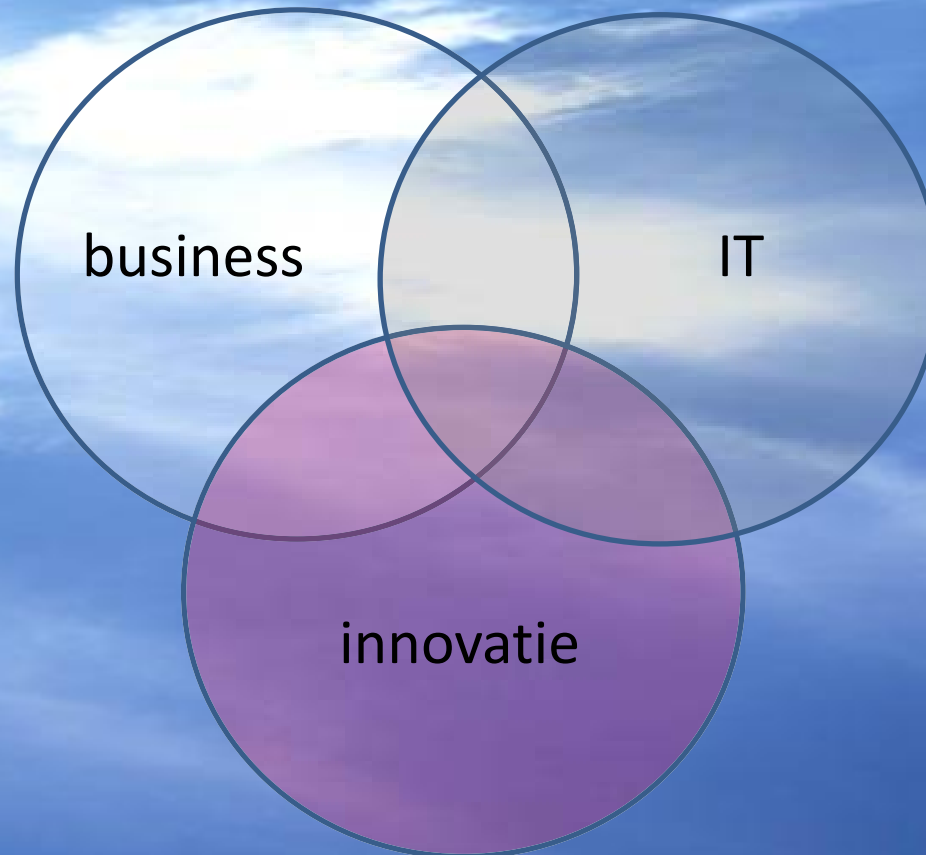
# Kwaliteiten per waarde

Kleur	Kernkwaliteit	Valkuil	Uitdaging	Allergie
	globale samenwerking, integratie, synthese van systeem, techniek en mens, zorg voor planeet, less is more	?	?	?
	conceptueel, uitgedaagd door chaos en paradox kennisgericht, flexibel	vaagheid, luchtfietserij, inertie, roekeloos	concreetheid, nuchterheid	kleingeestigheid vastgeroeste procedures, inconsistentie
	zorgzaam, harmonieus sociaal vangnet	grijze mass, vaag New Age	openheid voor prikkels van buiten confronteren	buiten de groep plaatsen ruzie
	daadkrachtig, effectief,	egoïsme, streberigheid, overmatig competitief	geduld, verantwoordelijkheid	onverschilligheid, verlies
	georganiseerd, doelgericht, efficiënt	star, dogmatisch autoritair	flexibiliteit	onzekerheid, chaos
	kracht, moed snelheid	impulsief, egocentrisch, uitbuiting, agressie, wantrouwen	dienstbaarheid	slapheid, onderwerping, respectloosheid
	trots	ouderwets, stoffig	zelfkritiek, blinde vlek voor omgeving buiten organisatie	breken met tradities
	zijn	korte termijn	aanpassing	opheffing

# IT uiting en uitdaging per waarde

Kleur	Uiting	Uitdaging
	LinkedIn Twitter Green IT Satellietverbindingen Cloud Computing, Crowd Funding Crowd Sourcing	
	Internet, Big Data, Mobile, BYOD, HNW	cybercrime, uniformiteit waarop systemen kunnen integreren, ketenintegratie, security
	Social IT, verenigingen	controle
	performance, output ROI risicomanagement	
	procesgedreven frameworks ITIL ASL BISO COBIT Prince 2, versiebeheer	bureaucratie, fragmentatie,,
	in/outsourcing, BPO, grote organisaties, IP	security
	branding, corporate identity cultuur	vastgeroest, niet mee kunnen/willen met veranderingen
	kostenreductie, ontslagen,	werkloosheid

# Integratie Business, Innovatie en IT



# Scope IT dienstverlening

IT scope	Eenheid	Deelverzameling	Verzameling
<b>I</b>	data	informatie	kennis
<b>C</b>	mens	groep(en)	eco-systeem
<b>T</b>	device(s)	infrastructuur	Architectuur



# Nieuwe rol itSMF

- Onafhankelijk platform voor business en IT om duurzame en effectieve IT-oplossingen te integreren in organisatiedoelstellingen.
- Reduceren van complexiteit door samenwerking verschillende disciplines.
- Integratie van innovatie met productie om flexibel organisatiedoelstellingen te realiseren.
- Evaluatie effectiviteit en efficiëntie IT oplossingen (business en verschillende IT-disciplines vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid).

