



Stichting NIOC en de NIOC kennisbank

Stichting NIOC (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 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 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

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

R. Smedinga kennisbank@nioc.nl.

Vermeld bij reacties jouw naam en telefoonnummer voor nader contact.

itSMF

itSMF: servicemanagement-vereniging in dynamische tijden

Door: José Stijntjes, itSMF.

Trefwoorden: Business, innovatie en IT.

De brancheorganisatie itSMF stelt zich ten doel de uitwisseling en ontwikkeling van kennis en best practices van IT-management te bevorderen voor en tussen de leden. De presentatie liet zien dat de complexiteit van onze (IT)omgeving in razend tempo toeneemt. Welke gevolgen heeft dit voor de flexibiliteit en de continuïteit van IT-dienstverlening? Hoe snel kan ICT inspelen op de vraag van de business en is dat altijd nodig?

Wat is itSMF?

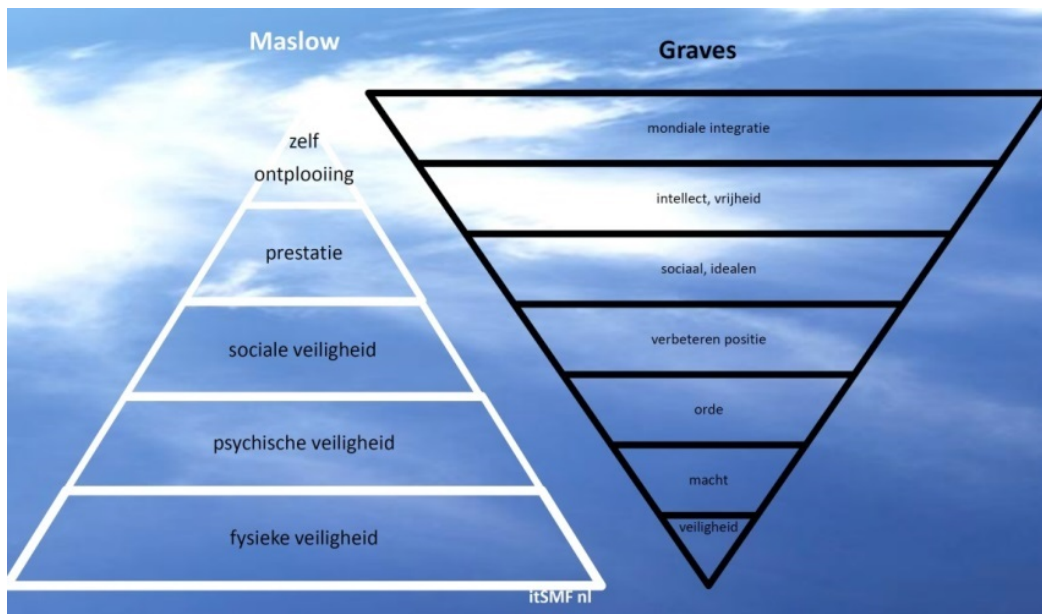
De organisatie itSMF (IT Service Management Forum) is een vereniging voor organisaties die IT-diensten afnemen en aanbieden. Het is een onafhankelijk platform om best practices op het gebied van servicemanagement te delen, daarbij is veel aandacht voor standaarden. Wereldwijd telt itSMF international meer dan 60 nationale organisaties. Het Nederlands chapter van itSMF is het grootste kennisplatform op het gebied van IT management in Nederland. Ruim tweehonderd organisaties hebben zich aangesloten en duizenden mensen maken deel uit van de community.

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. De economische recessie geeft grote uitdagingen voor de IT-activiteiten van de leden van itSMF. De kosten voor beheer van IT-systemen neemt nog steeds 70% van het IT-budget in beslag. De groeiende complexiteit van techniek, functies, certificeringen en belangen vraagt om versterking, verbreding en verdieping van de IT-professionals. De lokale verstarring en onbeweeglijkheid door overflexibilisering van methoden, frameworks en gefragmenteerde belangenverenigingen is een probleem voor de steeds sneller veranderende omgeving. De maatschappij, organisaties en individuele personen stellen steeds hogere eisen aan IT. IT is gemeengoed en IT-oplossingen zijn gemakkelijk toegankelijk. Duurzaamheid, security, sociale media, netwerken en BYOD zijn thema's die snel en breed om (veel) aandacht en inzet vragen.

Persoonlijke behoeften en complexiteit

Door de toenemende mondiale integratie waarbij internet een belangrijke bijdrage, levert wordt de persoonlijke omgeving steeds complexer. De mondiale diversiteit in voortdurende ontwikkeling van maatschappelijke en sociale gemeenschappen en organisaties is voor ieder persoonlijk zichtbaar en onontkoombaar (Graves: www.spiraldynamics.com). Elk individu moet zich daartoe verhouden en in de eigen persoonlijke ontwikkeling tot zelfontplooiing (Maslow) inpassen (figuur 1). De processen die leiden tot voortgaand mondiale integratie moeten passen op de diversiteit van de individuele ontwikkeling (Graves). Dat is de uitdaging waarvoor organisaties en individuen staan, ieder binnen de eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden.



Figuur 1. Persoonlijke behoeften (Maslow) en Spiral Dynamics (Graves).

Spiral Dynamics

Spiral Dynamics beschrijft een uitwerking van de niveaus en aspecten die leiden tot mondiale integratie gerelateerd aan de persoonlijke ontwikkeling van mensen als individu en in groepen.

NIVEAU	MOTIVATIE	UITING	KWALITEIT	VALKUIL	UITDAGING	ALLERGIE
Mondiale integratie	mondiale oplossingen	multidisciplinair, integratie, ecosysteem, mondiaal verbonden, duurzaamheid	globaal samenwerken, integratie, systeem-synthese, techniek& mens, zorg voor planeet, less is more	?	?	?
Intellect, vrijheid	intellect, vrijheid	Analytisch, grote geheel, geïntegreerde structuren, kennis en competentie, veranderen is onvermijdelijk, vrijheid, flexibiliteit, innerlijke rust,	conceptueel, uitgedaagd door chaos en paradox, kennisgericht	vaagheid, luchtflitserij, inertie, roekeloos	concreetheid, nuchterheid	Kleingeestigheid, vastgeroeste procedures, inconsistentie
Sociaal, idealen	sociaal, idealen, consensus	gelijkheid, consensus, harmonie, conflictmijdend	zorgzaam, harmonieus, sociaal vangnet	grijze massa, vaag, New Age	openheid voor externe prikkels, confronteren	buiten de groep plaatsen, ruzie
Verbeteren positie	succes, voor-spoed, resultaatgerichtheid, competitie	resultaatgericht, verbetering hoge verwachtingen, status, imago	daadkrachtig, effectief	egoïsme, streberigheid, overmatig competitief	geduld, verantwoordelijkheid	onverschilligheid, verlies
Orde	ordening, structuur, principes	ordelijkheid, doelmatigheid, betrouwbaar, gehoorzaam, waarden en normen, loyaliteit	georganiseerd, doelgericht, efficiënt	Star, dogmatisch autoritair	Flexibiliteit	Onzekerheid, chaos
Macht	macht, kracht, snelheid	snelheid, kracht, win/lose, primaire reacties, respect, bescherming eigen omgeving	kracht, moed, snelheid	impulsief, egocentrisch, uitbuiting, agressie, wantrouwen	Dienstbaarheid	Slapheid, onderwerping respectloosheid
Veiligheid	veiligheid, geborgenheid	historische wortels, traditie, rituelen, mystiek	Trots	ouderwets, stoffig	zelfkritiek, blind voor omgeving buiten organisatie	breken met tradities
Basis	instinct, overleven	voortbestaan, groei	Zijn	korte termijn	Aanpassing	Opheffing

Figuur 2. Niveaus en aspecten van Spiral Dynamics.

Spiral Dynamics onthult de verborgen codes van de persoonlijke ontwikkeling, creëert wereldwijde diversiteit en stuurt organisatieverandering. Dit perspectief integreert het pionierswerk van Dr. Clare W. Graves in systemen van denken en waarde structuren met 'memetics', de interessante nieuwe wetenschap van ideeën en hun beweging. Spiral Dynamics biedt kaders voor specifieke richtlijnen voor het ontwerp van organisaties, verbetering van communicatie en effectiever leiderschap. Daarnaast biedt het versterking van interpersoonlijke relaties gebaseerd op hoe mensen individueel en in groepen hun wereld ervaren in het 'nu zijn' en wat zij vervolgens 'worden' (Beck). De niveaus en aspecten per niveau zoals beschreven in Spiral Dynamics zijn weergegeven in figuur 2. Het kan beschouwd worden als een synthese tussen de theorie van Maslow over persoonlijke individuele behoeften en ontwikkeling én de ontwikkeling van de 'mondiale complexiteit'. Deze synthese is uitgewerkt in een algemeen kader met aspecten per laag: motivatie, uiting, kwaliteit, valkuil, uitdaging, allergie. De inhoud van aspecten per niveau wordt bepaald door de keuze van de context met de 'persoonlijke' ontwikkeling en de ontwikkeling van de specifieke 'omgeving'. In figuur 3 is het ontwikkelingskader ingevuld voor de IT-organisatie op de aspecten motivatie, uiting en uitdaging. Het schetst een beeld van de ontwikkelingen en uitdagingen waar IT voor staat.

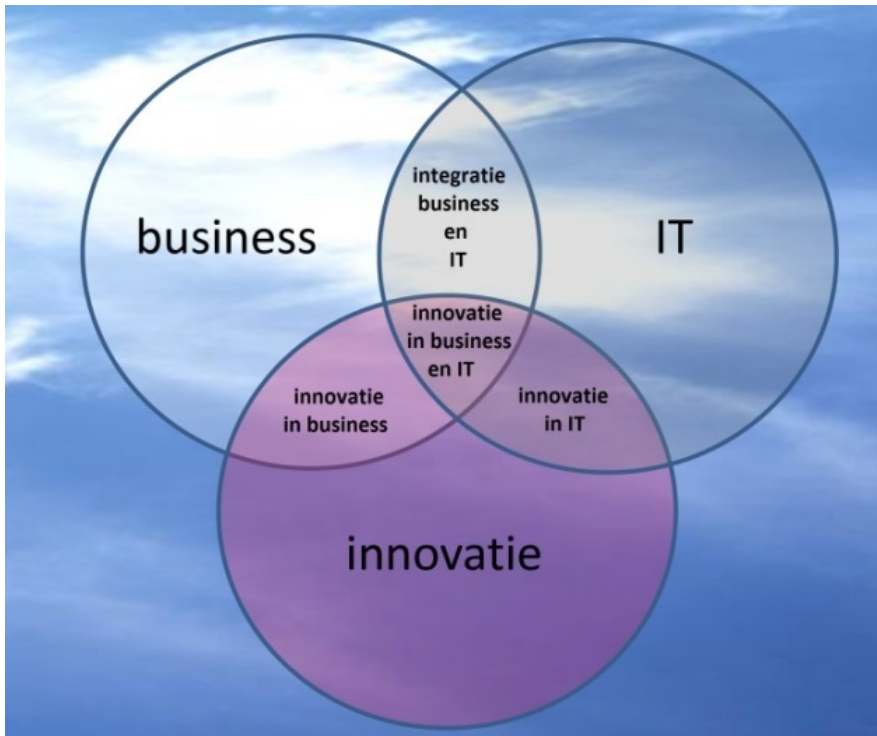
NIVEAU	MOTIVATIE	UITING	Uitdaging
Mondiale integratie	mondiale oplossingen	LinkedIn, Twitter, Green IT, Satellietverbindingen, Cloud Computing, Crowd Funding, Crowd Sourcing	
Intellect, Vrijheid	intellect, vrijheid	Internet, Big Data, Mobile, BYOD, HNW (Het Nieuwe Werken)	cybercrime, uniformiteit voor integratie van systemen, ketenintegratie, security
Sociaal, idealen	sociaal, idealen, consensus	Social IT, verenigingen	Controle
Verbeteren positie	succes, voorspoed, resultaatgerichtheid, competitie	Performance, output, ROI, risicomangement	
Orde	ordening, structuur, principes	proces gedreven frameworks (ITIL, ASL, BSL, COBIT), Prince 2, versiebeheer	Bureaucratie, fragmentatie
Macht	macht, kracht, snelheid	in/outsourcing, BPO, grote organisaties, IP	Security
Veiligheid	veiligheid, geborgenheid	branding, corporate identity, cultuur	vastgeroest, niet mee kunnen/willen met veranderingen
Basis	instinct, overleven	kostenreductie, ontslagen,	Werkloosheid

Figuur 3. Ontwikkelingen en uitdagingen voor IT-organisaties in Spiral Dynamics kader.

Integratie Business, Innovatie en IT

Een belangrijke ontwikkeling is de integratie van Business met IT én met Innovatie (figuur 4). Vernieuwing van producten en diensten is de drijvende kracht achter (herstel van) economische groei. IT biedt mogelijkheden voor die innovatie zowel in de bedrijfsvoering alsook in de producten en diensten van elke organisatie. Hoe sterker de integratie, des te meer kans op innovatie in IT en met IT in de organisatie, in de producten en in de diensten. Ook de integratie van IT en de Business biedt kansen voor veranderingen die de processen en procedures in de organisaties optimaliseren.

Alle drie terreinen (business, it, innovatie) schuiven geleidelijk steeds meer in elkaar. Dat versterkt de ontwikkeling van de organisatie en biedt flexibiliteit en daardoor continuïteit in een toenemend dynamische omgeving en mondiale context.



Figuur 4. Integratie van Business, IT en Innovatie.

Scope IT-dienstverlening

Door de dynamische ontwikkelingen verandert het terrein van de IT dienstverlening ook zelf sterk. Figuur 5 verdeelt de scope in drie lagen en drie eenheden (kolommen). De lagen beschrijven Informatie, Communicatie en Technologie (ICT). De tweede dimensie benoemt de eenheid, de deelverzameling en de verzameling. Zo zien we de begrippen data, informatie en kennis in de I-laag, de begrippen mens, groepen en ecosysteem in de C-laag en de begrippen device, infrastructuur en architectuur in de T-laag. Dit begrippenkader kan dienen om ontwikkelingen te plaatsen, de betekenis te duiden en de communicatie daarin te versterken.

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

Figuur 5. IT-scope in lagen en eenheden.

Nieuwe rol itSMF

De itSMF stelt zich ten doel een onafhankelijk platform voor business en IT te zijn om duurzame en effectieve IT-oplossingen te integreren in organisatiedoelstellingen. Daarbij is het reduceren van complexiteit door samenwerking in verschillende disciplines als aanvullende doelstelling toegevoegd evenals de integratie van innovatie met de 'productie' om flexibel organisatiedoelstellingen te realiseren. De doelstelling om de effectiviteit en efficiëntie van IT-oplossingen te evalueren in een gezamenlijke verantwoordelijkheid vanuit de business én verschillende IT-disciplines blijft uiteraard daarbij gehandhaafd.

Wilt u reageren op deze presentatie? Neem dan contact op met:

José Stijntjes; directeur; itSMF

Jose.Stijntjes@itsmf.nl