

smartphone. Vodafone en KPN scoren volgens de onderzoekers duidelijk beter dan de netwerken in andere landen. Met twee punten meer is Vodafone winnaar van de benchmark. KPN blinkt uit in de kleinere plaatsen en op de weg.

TOP UWV RUIZET OVER ICT

Bij uitkeringsinstantie UWV is onenigheid in de top uitgebroken over ict. Aanleiding is niet zozeer de kwaliteit van de digitale dienstverlening, die al jarenlang benedenmaats is, maar een andere inrichting van de IT.

Een anonieme medewerker vertelde *NRC Handelsblad* dat er zich in de raad van bestuur een verbeten gevecht afspeelt tussen directeuren van de divisies en CIO Aart van der Vlist. Van der Vlist wil de organisatie van de ict en de aansturing van projecten beleggen bij de divisies van de uitkeringsverstrekker zelf. De top van deze afdelingen is daar tegen, omdat ze daarmee de erfenis van jarenlang mislukte projecten naar zich toe halen. In een intern rapport over de voortgang van het medio vorig jaar gestarte project IV-transitie dat de digitale dienstverlening moet verbeteren, staat dat de raad van bestuur een besluit opgeschort heeft.

GEBRUIKERS EN INFORMATIE

Door Guus Pijpers

Informatietypen

We kennen twee typen mensen: *information warriors* en *information worriers*. De eerste groep ziet informatie duidelijk als een strategische asset. Ze investeren zwaar in moderne IT om gemakkelijk toegang te krijgen tot alle informatie. De *information worriers* daarentegen zien informatie – en daarmee IT – vooral als een kostenpost. Ze weten dat ze betere informatie nodig hebben, als ze maar wisten hoe ze de ondersteunende IT kunnen bekostigen.

Informatie is persoonlijk

Veel informatie is strikt persoonlijk. Of wordt als persoonlijk ervaren.

Informatie	Voorbeelden
door mij onderhouden	Ontvangen e-mail is van mij. Alles wat op mijn laptop staat ook, net als de documenten op mijn bureau, in mijn kasten
over mij	Mijn medische gegevens, mijn financiële historie, mijn opleidingsgegevens. Die gegevens kunnen wel bij andere organisaties staan
gericht naar mij	Telefoongesprekken voor mij, reclame en advertenties, zelfs de pop-ups van het internet
verstuurd door mij	E-mail natuurlijk, maar ook reacties op blogs, eigen websites, rapporten, artikelen
ervaren door mij	Gelezen boeken, bezochte webpagina's, tv-programma's ooit bekeken
belangrijk voor mij	Ergens in de wereld is dat interessante boek voor mij, de perfecte vakantieplaats, dat schitterende huis

Ontslagbriefje

Het lijkt zo nietszeggend, maar heeft een bewezen krachtig effect: het kaartje aan je ziekenhuisbed met de verwachte ontslagdatum. Op de dag van opname weet de behandelend arts wanneer, historisch gezien, die dag is. Gedurende de opname kan iedereen die betrokken is bij de patiënt aanvullende informatie erbij schrijven. De patiënt ziet dat kaartje natuurlijk ook. Het is daarmee ook een krachtig signaal voor het eigen herstel.

Informatietechnologie

Al in 1957 concludeerde Licklider dat meer dan 85 procent van zijn informatietaaken veel effectiever door machines konden worden uitgevoerd. Ook zonder een gedetailleerde tijdstudie te doen, weten we allemaal dat (te) veel tijd verloren gaat met administratieve taken. Het belangrijkste kapitaal van een organisatie, hun legioen kenniswerkers, verdoet nog veel tijd aan triviale zaken.

GUUS PIJPERS geeft adviezen over de inzet en het gebruik van informatie (ask@guuspijpers.com).

NULLEN & ENEN 010001010101001101010101010101001010101001010101001010101010010110100101010101001011001010101010100101100101

favoriet op de Nederlandse werkvloer, zo blijkt uit onderzoek van marketingbedrijf Computerprofile. BlackBerry is bijna volledig verdwenen. ✘ Nederland kreeg het afgelopen jaar veel vaker te maken met digitale spionageaanvallen die de nationale veiligheid en economische belangen bedreigen. Dat liet het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) weten. ✘ Het online veilinghuis Catawiki is dit jaar Nederlands snelst groeiende technologiebedrijf. Met een omzetgroei van 45.080 procent won het van oorsprong Drentse bedrijf de Deloitte Technology Fast50. ✘ Voor de grote DDos-aanvallen op internetproviders Ziggo en KPN afgelopen augustus zijn vijf jongeren opgepakt en al snel weer vrijgelaten omdat ze minderjarig zijn. Vier jongens zijn veertien tot zeventien jaar oud, de vijfde is 21 jaar.