



ICT

PIJLER ONDER BEDRIJF EN MAATSCHAPPIJ

WHITEPAPER NATIONALE ICT-ENQUÊTE 2011

ICT pijler onder bedrijf en maatschappij

Nationale ICT-Enquête laat nog veel kansen zien voor cloud en social media

Dat ICT bedrijfskritisch is, lijkt ondertussen een vaststaand gegeven. Ook is de Nederlandse manager redelijk tevreden over zijn automatisering, maar de manier waarop ICT wordt ingezet biedt volop kansen voor verbetering. Uit de Nationale ICT-Enquête blijkt dat met name de omgang met social media beter in strategisch beleid gevat kan worden. En over een veelbesproken fenomeen als cloud computing leven nog veel vragen.

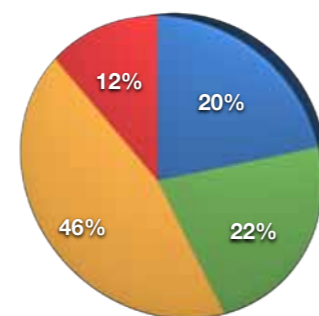
Door Marco van der Hoeven

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) leeft. Dat is een van de conclusies die zonder meer te trekken valt uit de uitslag van de Nationale ICT-Enquête 2011. Waar in de vorige editie al duidelijk werd dat groene IT serieus genomen werd, blijkt nu meer dan ooit dat aandacht voor de drie-eenheid *People, Planet, Profit* om diverse redenen belangrijk is, en zowel intern als extern gedreven is.

Dat de motivatie voor duurzaam werken diep gevoeld wordt, blijkt al uit de antwoorden op de eerste vraag, 'Waar denkt u aan bij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) en duurzaam werken?'. Bijna de helft van de respondenten, 46 procent, gaf aan dat dit voor hen aandacht betekent voor personeel en organisatie. Twintig procent ziet het als minder reistijd en efficiënter werken, terwijl 22 procent meer aandacht voor het milieu de belangrijkste verdienste vindt. In de 'restcategorie' van twaalf procent wordt een breed scala aan zaken genoemd,

waarbij met name een combinatie van de eerste drie factoren en de drie P's er uitspringen.

Waar denkt u aan bij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)?

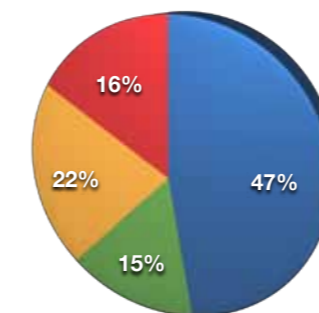


- Het nieuwe werken: minder reistijd en efficiënter werken
- Meer aandacht voor het milieu
- Meer aandacht voor het personeel en de samenleving
- Anders

Enkele deelnemers gaven eloquente beschrijvingen, als 'ondernemen zonder dat jouw winst ten koste gaat van de zwaksten in de samenleving en zonder dat het land verrommeld wordt (kantoorflats langs snelwegen, horizonvervuiling).'

Voor de helft van de deelnemers maakt MVO dan ook in meer of mindere mate integraal deel uit van het beleid. Zestien procent inventariseert de impact van de activiteiten op samenleving en milieu, terwijl vijftien procent bezig is met het opstellen van een plan om MVO te incorporeren in de activiteiten. 22 procent doet niet aan MVO, een daling van vijf procent ten opzichte van de editie 2010.

Wat doet uw organisatie aan maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en duurzaam werken?



- Maakt integraal onderdeel uit van het beleid
- Er wordt een plan opgesteld
- Niets
- Impact op samenleving en milieu wordt geïnventariseerd

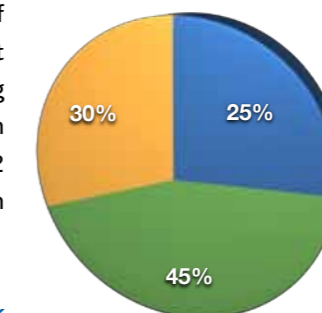
Gebrek aan inzicht

Een belangrijke reden voor deze verschuiving wordt ook duidelijk uit de enquête. 45 procent van de ondervraagden geeft aan dat hun klanten er expliciet om vragen, zij kunnen er dus niet meer omheen. Opvallend is dat dertig procent niet weet of MVO een belangrijk criterium is voor hun klanten, een opvallend gebrek aan inzicht in de motivatie van hun afnemers. Slechts een kwart geeft aan dat MVO geen overweging is bij hun klanten.

Andersom werkt dit overigens even sterk. Wanneer bedrijven zelf klant zijn, geeft niet minder dan 56 procent aan dat MVO een criterium is om wel of niet met een andere

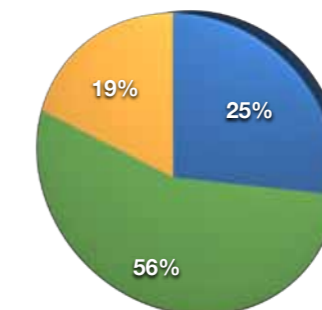
onderneming zaken te doen. Een kwart van de respondenten weegt dit aspect niet mee, negentien procent weet niet of dit een rol speelt bij de eigen zakelijke transacties.

MVO is een belangrijk criterium voor mijn klanten.



- Nee
- Ja
- Weet niet

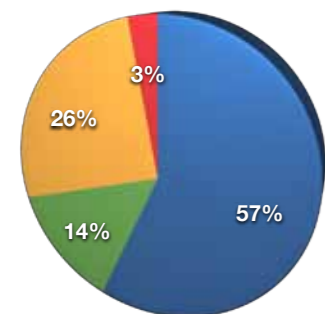
Voor mijn organisatie is het belangrijk dat onze leveranciers aan MVO doen.



- Nee
- Ja
- Weet niet

Onderdeel van maatschappelijk verantwoord werken is besparen op de belasting voor het milieu door zo weinig mogelijk papier te gebruiken in de bedrijfsprocessen. Daarbij speelt gebruik van de juiste bedrijfssoftware een cruciale rol. 57 procent geeft aan tevreden te zijn over het vermogen van hun bedrijfssoftware om papierarme werkprocessen te ondersteunen. Ruim een kwart echter, 26 procent, vindt dat hun software niet de juiste ondersteuning biedt voor papierarm werken, een omissie waar duidelijke kansen liggen voor IT-aanbieders.

Onze bedrijfssoftware biedt voldoende ondersteuning voor papierarme werkprocessen.

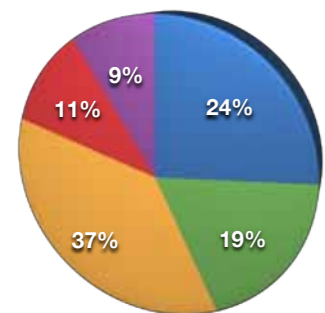


- Mee eens
- Volledig mee eens
- Mee oneens
- Volledig mee oneens

Social Media

Een trend waar niemand meer omheen kan is het gebruik van social media. Uit de Nationale ICT-Enquête blijkt dat LinkedIn met 37 procent veruit het meestgebruikte zakelijke medium is, gevolgd door Twitter met 24 procent. Facebook is zakelijk minder populair met 19 procent, evenals Youtube met elf procent. In de restcategorie wordt relatief vaak Yammer genoemd, een enkeling zet Hyves als zakelijke toepassing in.

Maken medewerkers in uw organisatie zakelijk gebruik van Social Media?

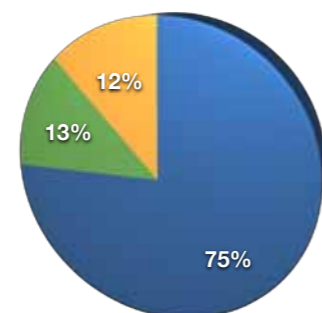


- Twitter
- Facebook
- LinkedIn
- YouTube
- Anders

Gezien het belang van social media is het opvallend hoe weinig inzicht Nederlandse ondernemingen hebben in het gebruik ervan. Driekwart van de deelnemers geeft aan geen idee te hebben hoeveel tijd hun medewerkers onder

werktijd besteden aan social media. Dertien procent weet niet of dat in de organisatie bekend is, een uitkomst die ook niet pleit voor diepgaand inzicht. Slechts elf procent geeft onomwonden aan dat de tijd die wordt besteed aan social media bekend is.

Is in uw organisatie bekend hoeveel tijd uw medewerkers besteden aan Social Media?

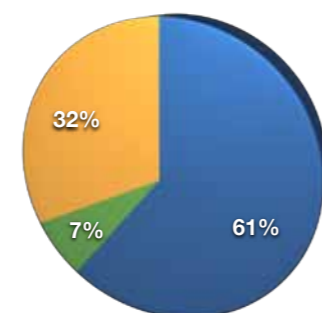


- Nee
- Weet niet
- Ja

Beleid

Even verrassend is het ontbreken van bedrijfsbeleid op het gebied van social media. 61 procent zegt daar geen beleid voor te hebben, terwijl zeven procent niet weet of er beleid is. 32 procent van de ondernemingen heeft beleid voor de medewerkers in het gebruik van social media. Wat evenmin veel gebeurt is het bijhouden van wat er op social media over het eigen bedrijf wordt gezegd. Dat doet 68 procent niet, een derde doet het wel. Dit zal overigens nog wel veranderen, want voor bijna negentig procent van de deelnemers

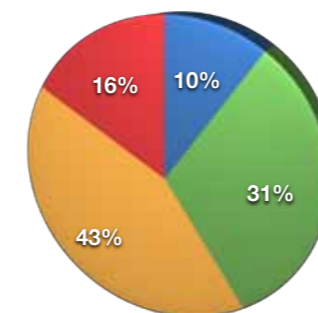
Heeft uw organisatie beleid voor het zakelijk gebruik van Social Media door medewerkers?



- Nee
- Weet niet
- Ja

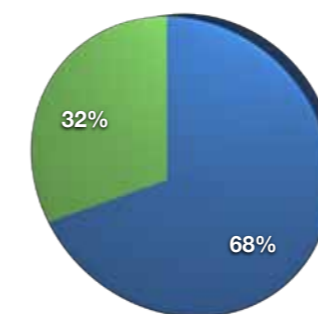
vormen social media geen kortstondige hype, maar een verschijnsel dat voorlopig nog wel belangrijk zal blijven.

Maakt u zelf zakelijk gebruik van Social Media?



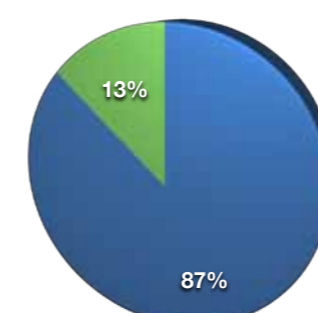
- Nee, maar ik overweeg het
- Actief
- Sporadisch
- Nee

Volgt u actief wat er over uw bedrijf gezegd wordt op Social Media?



- Nee
- Ja
- Weet niet

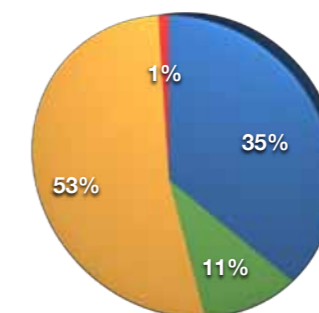
Stelling: Social Media zijn een hype en zullen wel weer verdwijnen.



- Oneens
- Eens

ICT is voor bijna negentig procent van de respondenten een kritische succesfactor. Niet meer dan elf procent antwoordt ontkennend op de stelling dat ICT een kritische succesfactor is in de organisatie. Dit wordt weerspiegeld door het niveau waarop over ICT wordt beslist: CIO, CFO en IT Manager zijn bij driekwart van de bedrijven verantwoordelijk voor aankoopbeslissingen, wat aangeeft dat ICT een aangelegenheid is waar op directieniveau over wordt beslist, en niet alleen vanuit de IT maar ook vanuit de business- en financiële functie.

ICT is werkelijk een kritische succesfactor voor mijn organisatie.

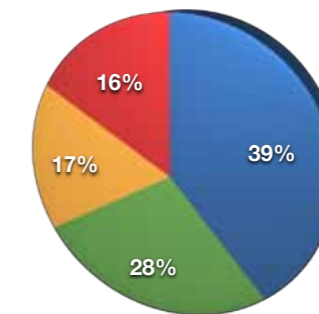


- Volledig mee eens
- Mee eens
- Mee oneens
- Volledig mee oneens

Investeringsplannen

De respondenten zijn gezien hun investeringsplannen positief over de toekomst. Bijna veertig procent is van plan nog dit jaar te gaan investeren in automatisering, een derde wacht tot volgend jaar, en zeventien procent stelt de

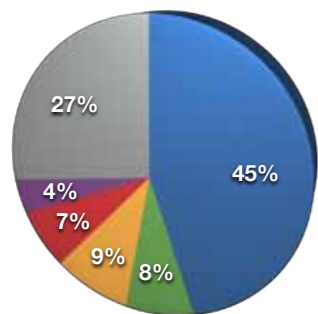
Is uw organisatie voornemens te investeren in ICT?



- Ja, in 2011
- Ja, in 2012
- Ja, in 2013
- Nee

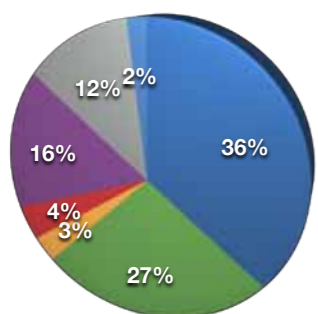
investeringen uit tot 2013. Zestien procent is voorlopig niet van plan geld uit te geven aan IT. De vraag wordt zonder meer gedreven door de softwaremarkt: bijna de helft van de deelnemers investeert om verouderde software te vervangen. Andere redenen zijn dat de huidige software te duur is, of niet tot de eerder verwachte kostenbesparingen leidt. Voor zeven procent is het aflopen van het huidige contract reden om over te stappen naar een andere leverancier. Opvallend is dat veroudering van hardware geen significant grote positie inneemt bij deze vraag.

Wat is de voornaamste reden dat uw organisatie in ICT gaat investeren?



- Vervanging van verouderde software
- Hoge kosten huidige software
- Huidige software leidt niet tot kostenbesparing
- Contract met huidige leverancier loopt af
- Ontevreden over huidige leverancier
- Anders

In welk ICT-onderdeel gaat uw organisatie investeren?



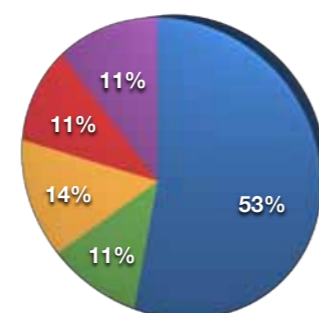
- Bedrijfssoftware
- Hardware
- Consultancy
- SaaS / ASP
- Duurzaam werken/Het nieuwe werken
- Digitale facturering
- Anders

In lijn met deze uitkomst blijkt dat 37 procent gaat investeren in software. Dit noodzaakt wel tot de aanschaf van nieuwe hardware, wat 27 procent dan ook gaat doen. Zestien procent gaat expliciet investeren in duurzaam werken, twaalf procent wil digitaal gaan factureren. De wens om geld uit te geven aan consultancy is zeer klein, dat leeft maar bij drie procent van de deelnemers. Als hardware wel wordt aangeschaft in de nabije toekomst is dat vooral voor de kantoor-automatisering (55 procent), en data-opslag (21 procent).

Traditioneel

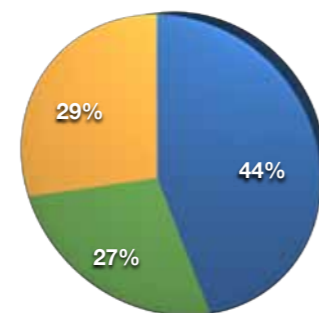
De manier waarop organisaties software afnemen is zonder meer traditioneel te noemen. Meer dan de helft, 53 procent, kiest voor licenties bij een pakket. Elf procent geeft de voorkeur aan huur, met een vast bedrag per maand. Veertien procent maakt bij voorkeur gebruik van open source-software. Slechts 27 procent ziet hosting als een optie, een derde ziet hier echter niets in.

Volgens welk model neemt u het liefst software af?



- Traditioneel: licenties voor een pakket
- Huur, vast bedrag per maand
- Open Source
- Via Internet
- Anders

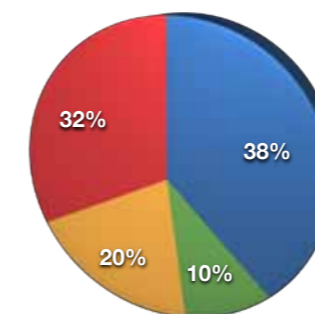
Is hosting voor u een optie?



- Weet niet
- Ja
- Nee

44 procent weet niet of hosting voor hun organisatie een optie is, gezien alle publiciteit over het onderwerp een opvallende uitkomst. In lijn met deze uitkomst is het niet verrassend dat cloud computing nog geen populaire optie is. Slechts tien procent doet het. Twintig procent overweegt het. Maar 38 procent doet het niet en 32 procent weet niet wat het is.

Cloud computing



- We doen het niet
- We doen het
- We overwegen het
- Wat is het?

De Nederlandse manager is net als vorig jaar gemiddeld tevreden over de ICT binnen het bedrijf waar hij werkzaam is. De gemiddelden zitten allemaal in de categorie zes, zeven en acht. 23 procent geeft een zes, 38 procent een zeven en twintig procent een acht. De extremen komen niet significant veel voor, hoewel de onvoldoendes opgeteld toch nog uitkomen op 17 procent. De uitkomst overziend zit het verbeterpotentieel vooral in social media en voorlichting over alternatieve manieren van softwaregebruik.

Met welk cijfer beoordeelt u de kwaliteit van de huidige automatisering van uw organisatie?

Cijfer	Procent
1	0%
2	0%
3	2%
4	3%
5	10%
6	23%
7	38%
8	20%
9	3%
10	1%

Profiel deelnemers Nationale ICT-Enquête

Aantal deelnemers: 2.038

Geslacht

Man	77%
Vrouw	23%

Functieniveau

Manager	38%
Directeur/eigenaar of venoot	27%
Medewerker	35%

Grootte van de organisatie

Eenmanszaak/ZFP	13%
2 t/m 4 werknemers	6%
5 t/m 9 werknemers	3%
10 t/m 19 werknemers	4%
20 t/m 49 werknemers	8%
50 t/m 99 werknemers	8%
100 t/m 199 werknemers	12%
200 t/m 499 werknemers	15%
500 t/m 749 werknemers	4%
750 t/m 999 werknemers	5%
1000 en meer werknemers	20%

Belangrijkste branches

Administratie- en Accountantskantoren	4%
Bouw	18%
Detailhandel	1%
Gezondheidszorg en welzijn	13%
Groothandel	3%
ICT	3%
Industrie	7%
Onderwijs	3%
Overheid	25%
Zakelijke dienstverlening	15%
Anders	8%

Verantwoordelijkheidsgebied

ICT	19%
Financieel (boekhouding)	25%
Personeelszaken	17%
Salarisadministratie	12%
Overig	27%

Copyright © AFAS ERP Software, juni 2011. Alle rechten voorbehouden.

Het auteursrecht berust bij AFAS ERP Software. Vermenigvuldiging in wat voor vorm dan ook is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijk toestemming door AFAS ERP Software. De informatie in deze whitepaper is met zorg samengesteld. Toch kan AFAS ERP Software B.V. geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheid van het materiaal in deze whitepaper.

Colofon

Verantwoordelijk bij AFAS ERP Software Sander Seton

Truus Koppelaar

Verantwoordelijk bij Kluwer

Rob de Kleijnen

Redactie

Marco van der Hoeven (Mediabureau Leiden)

Coördinatie

Monique Vreeswijk (QuaMedia)

Productie

Erik van Heest (All-in Communicatie)

De Nationale ICT-Enquête 2011 is een initiatief van AFAS ERP Software in samenwerking met Kluwer.

