

ICT-behoefden in het mkb

Onderzoek van TNS-NIPO

ICT-behoefte in het mkb

Onderzoek TNS-NIPO

Koninklijke vereniging MKB-Nederland

Beleid, Onderzoek en Communicatie

Delft, 13 april 2006

Contactpersoon: drs. K.A. Ravesloot

secretaris Innovatiebeleid MKB-Nederland

Tel.nr.: 015-2191244, e-mail: ravesloot@mkb.nl

©Copyright Koninklijke Vereniging MKB-Nederland,

Vermenigvuldiging van (delen van) deze uitgave is toegestaan, mits met bronvermelding.

Hoewel aan de samenstelling van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de inhoud geen aansprakelijkheid worden aanvaard. Aan de inhoud kunnen ook geen rechten worden ontleend.

Het onderzoek

Begin 2006 heeft TNS-NIPO in opdracht van MKB-Nederland een onderzoek uitgevoerd naar ICT-behoefte in het mkb. Het onderzoek is afgenomen onder 350 respondenten, welke een representatieve afspiegeling vormen van het Nederlandse midden- en kleinbedrijf. De resultaten zijn gewogen naar werknemersklassen. Het doel van het onderzoek was inzicht te verschaffen in de huidige mate van ICT-gebruik en kennis van ICT-oplossingen binnen het mkb, alsmede de ICT-behoefte van deze ondernemers.

Conclusies op hoofdlijnen

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat binnen het mkb nog maar beperkt gebruik wordt gemaakt van moderne ICT-oplossingen. Een deel van de ondernemers ziet de noodzaak om te innoveren nog niet in. Achterliggende reden is vaak gebrek aan kennis over bestaande ICT-oplossingen en wat deze de onderneming kunnen opleveren in termen van kostenbesparingen, efficiency, gemak en klanttevredenheid.

Daarnaast zijn er bedrijven die wel willen innoveren, maar hier toch nog onvoldoende aan toekomen. Uit het onderzoek komt naar voren dat gebrek aan maatoplossingen voor het bedrijf en inzicht in ICT-ontwikkelingen vaak een drempel vormen. Om het mkb in beweging te krijgen zal de noodzaak tot innoveren moeten worden onderkend. Er zal zodoende in informatieuitwisseling en gerichte ICT-oplossingen moeten worden voorzien.

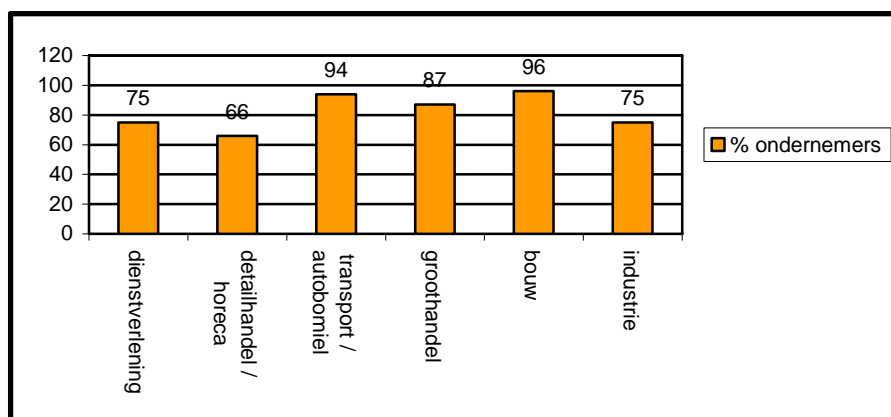
Conclusies in cijfers

1. MKB is onvoldoende bekend met de mogelijkheden van ICT

Uit het onderzoek blijkt duidelijk: mkb'ers zijn vaak onvoldoende op de hoogte van hetgeen ICT hun onderneming kan opleveren. Een aantal feiten op een rij:

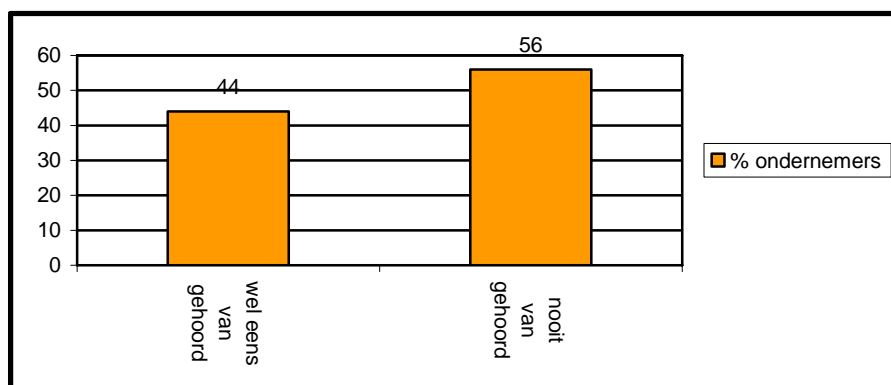
Driekwart van de mkb'ers (76%) geeft aan slechts beperkt of niet op de hoogte te zijn van de voorhanden zijnde ICT-oplossingen. Vooral in de bouw, groothandel en transport/automobielsector is de onbekendheid met ICT-mogelijkheden groot. In totaal gaat het om forse aantallen: 480.000 mkb-bedrijven hebben onvoldoende kennis van de mogelijkheden die ICT-oplossingen kunnen bieden.

Tabel 1: Beperkt of niet op de hoogte van ICT-mogelijkheden



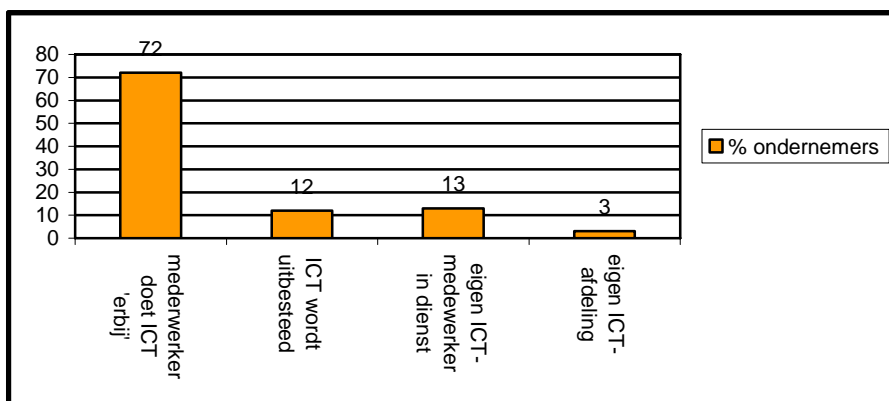
Een goed voorbeeld van ontoereikende ICT-kennis is de onbekendheid met VoIP (Voice over IP, de term voor bellen via internet). Deze nieuwe technologie kan het mkb grote voordelen opleveren in termen van kostenbesparingen, productiviteit en bereikbaarheid. Toch heeft bijna zes van de tien mkb-ondernemers (56%) er nog nooit van gehoord en van degenen die er wel eens van gehoord hebben weet bijna de helft niet wat de voordelen zijn voor zijn bedrijf.

Tabel 2: Bekendheid met VoIP



Ontoereikende kennis hangt vaak samen met het ontbreken van een ICT-specialist. Bij bijna driekwart van alle mkb-bedrijven (72%) wordt ICT niet door een interne of externe specialist geregeld, maar wordt ICT gezien als een neventaak van een medewerker.

Tabel 3: Verantwoordelijke voor ICT



2. MKB maakt onvoldoende gebruik van de mogelijkheden van ICT

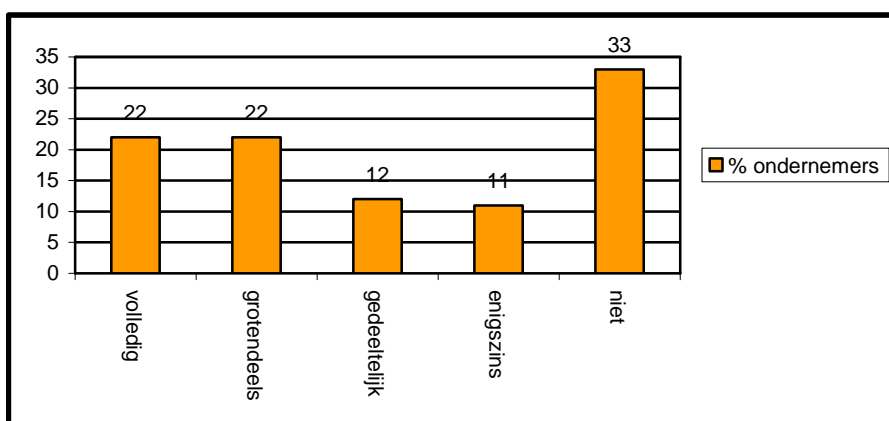
Onvoldoende bekendheid met ICT-oplossingen loopt vaak parallel met het onderbenutten van de voordelen ervan. Van de ondernemers geeft 85% zelf aan de mogelijkheden nog niet (volledig) te benutten. Het mkb moet oppassen dat het de boot niet mist als het gaat om het profiteren van de voordelen die huidige ICT-oplossingen bieden. Uit het onderzoek blijkt dat er binnen mkb-bedrijven vaak onvoldoende sprake is van efficiency:

- Bijna de helft van de bedrijven (47%) geeft aan voorraadschommelingen niet te kunnen voorkomen;
- Meer dan de helft (54%) heeft bij klantcontact niet altijd direct klantgegevens beschikbaar;
- 16% van de middenbedrijven (meer dan 10 werknemers) constateert dat vaak dubbele handelingen worden uitgevoerd;
- De helft van de ondernemers besteedt nog geregeld reistijd aan het vergaderen met personen op andere locaties, doordat geen gebruik wordt gemaakt van conference calls.

Gebrek aan efficiency wordt over het algemeen onderkend, want bijna tweederde van alle mkb-bedrijven denkt dat door ICT-toepassingen de productiviteit van het bedrijf verder kan worden vergroot. Toch zijn er nog tal van mogelijkheden, die niet worden benut. Enkele voorbeelden:

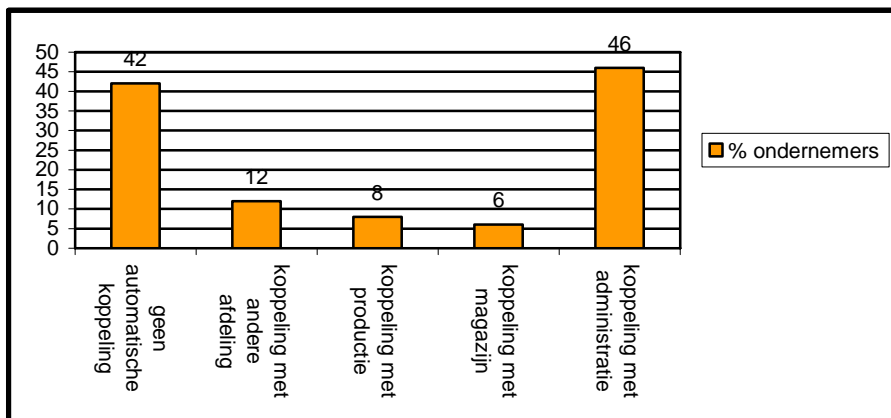
Om sneller te werken en minder fouten te maken is het belangrijk dat de verschillende software die bedrijven gebruiken, geïntegreerd is. Dit blijkt echter bij slechts 44% van de ondernemers grotendeels of volledig het geval. Degenen bij wie de gebruikte software niet is geïntegreerd noemen vooral als reden ‘niet nodig’ (45%) en ‘onvoldoende kennis van zaken’ (33%).

Tabel 4: Integratie van software

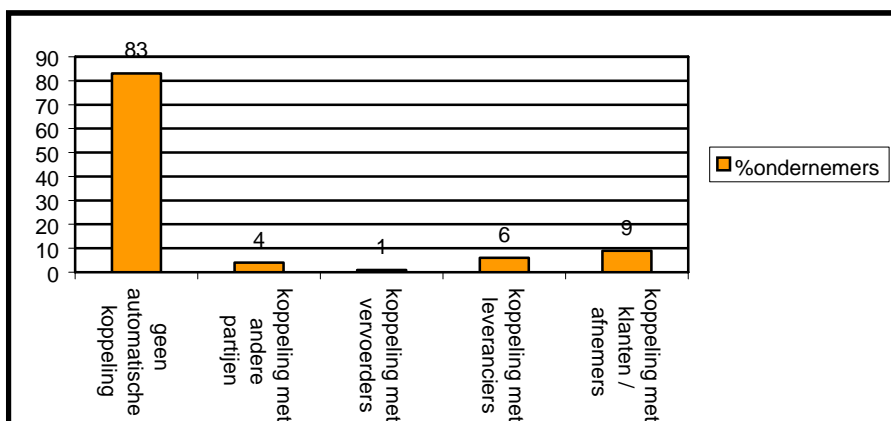


Ook blijkt dat websites die als verkoopkanaal worden gebruikt, een geautomatiseerde koppeling missen met administratie, magazijn, productie of andere afdelingen (bij 42% ontbreekt deze automatische koppeling). Verder blijkt dat er nauwelijks een koppeling plaatsvindt met externen als toeleveranciers, vervoerders e.d. (dit geldt voor 83%).

Tabel 5: Koppeling met backoffice systemen

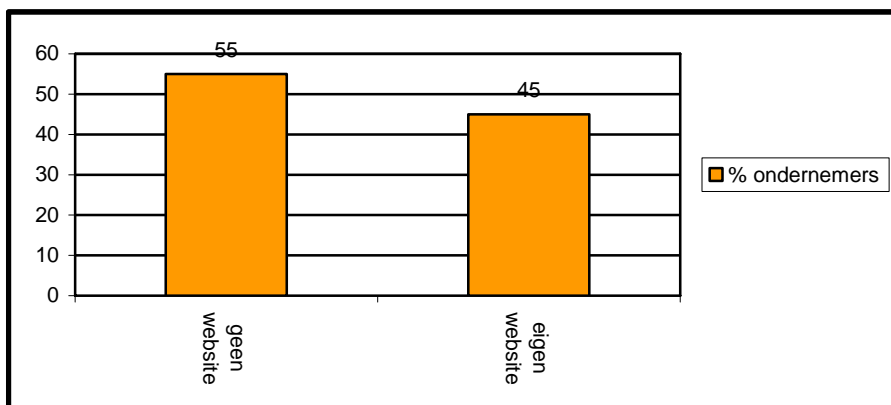


Tabel 6: Koppeling met externe partijen



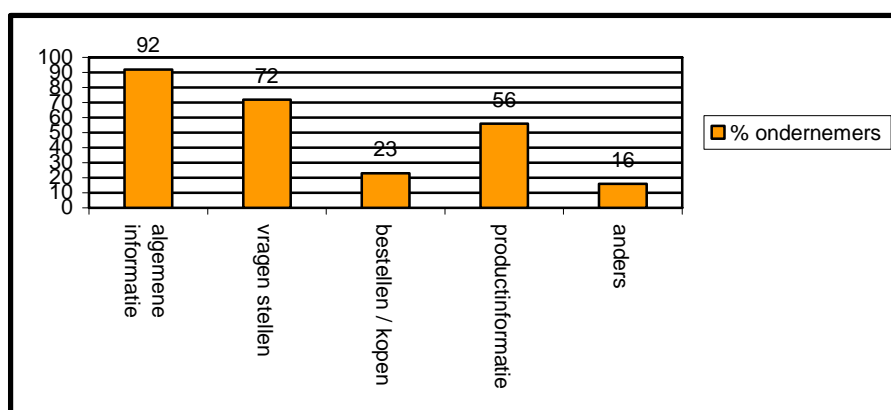
Op het gebied van websites is überhaupt nog veel verbeterpotentieel. Minder dan de helft (45%) van de mkb-ondernemers beschikt over een eigen website.

Tabel 7: Gebruik van eigen website



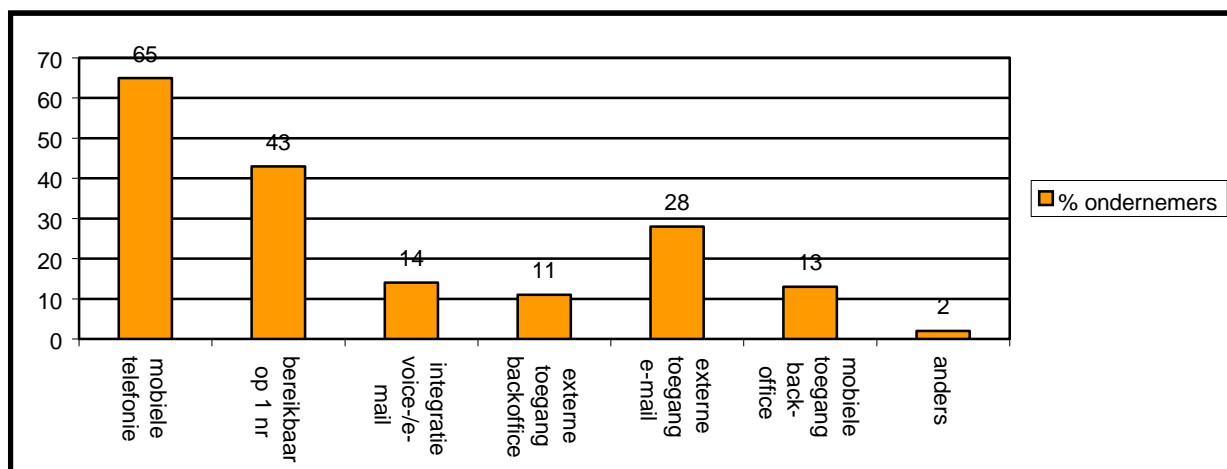
Vaak wordt het belang van een website nog onderschat. Zo blijkt de helft van de mkb'ers ervan uit te gaan dat minder dan 20 % van hun klanten zich oriënteert via internet. Uit cijfers van het CBS blijkt echter, dat maar liefst 81% van de internetgebruikers zich online oriënteert. Ook het percentage aankopen via internet wordt onderschat, waardoor nog geen kwart (23%) van alle mkb-websites de mogelijkheid biedt om aankopen te doen.

Tabel 8: Mogelijkheden website



De helft van het mkb heeft mobiele medewerkers (die buiten de bedrijfslocatie werken) in dienst. Toch worden moderne mobiele toepassingen nauwelijks ingezet: mobiel inloggen op backoffice systemen (13%), externe toegang tot e-mail (28%), voicemail – e-mail integratie (14%). Mkb-ondernemers geven ook zelf aan onvoldoende op de hoogte te zijn van de mogelijkheden voor mobiel ondernemen (76% niet) en eenderde twijfelt over de veiligheid (30%).

Tabel 9: Mobiele toepassingen



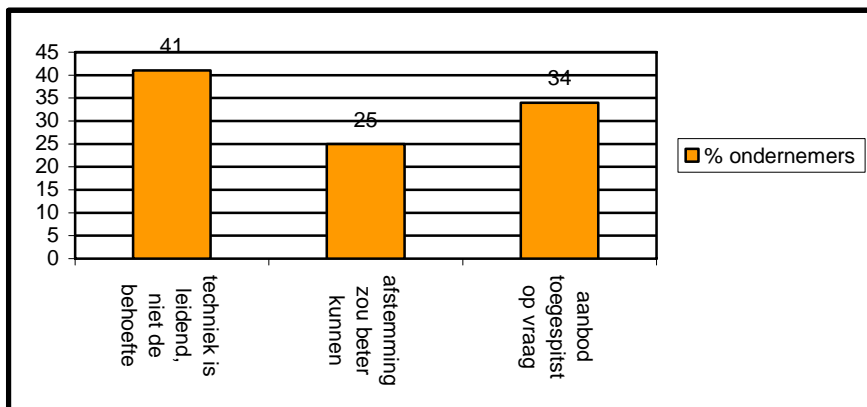
Bijna negen van de tien ondernemers (89%) heeft het gevoel dat het eigen bedrijfsnetwerk voldoende is beveiligd. Waarschijnlijk is dit misplaatst optimisme, omdat gelijktijdig blijkt dat het aantal bedrijven dat door virusuitbraken noodgedwongen de bedrijfsactiviteiten moet stilleggen, blijft groeien. Cijfers van KWINT¹ geven aan dat een kwart van alle mkb-bedrijven hierdoor getroffen wordt. Elk internetvirus dat een bedrijf raakt kost € 5.000,- door geleden schade. Een kwart van alle ondernemers (24%) zou meer geïnformeerd willen worden over de gevaren en de daarbij mogelijke doeltreffende beveiligingsmaatregelen.

3. MKB vindt oplossingen ICT-aanbod onvoldoende afgestemd op eigen behoefte

Hoewel in potentie de vraag uit het mkb groot is, werkt de ICT-markt niet zo dat die vraag ook optimaal wordt bediend. Een duidelijke minderheid (34%) denkt dat ICT-leveranciers hun bedrijfsvoering voldoende kennen om passende ICT-oplossingen te kunnen bieden. Een overgrote meerderheid voelt zich onvoldoende begrepen door ICT-leveranciers.

¹ KWINT is een publiek-privaat programma en initiatief van het ministerie van Economische Zaken. Het heeft als doelstelling het aandragen van concrete oplossingen voor bedrijven, burgers, consumenten en overheid, om zichzelf beter te kunnen beschermen tegen de risico's die aan het internetgebruik kleven.

Tabel 10: Afstemming ICT-oplossingen op behoeften mkb



Voorts blijkt er grote behoefte te zijn aan één aanspreekpunt voor alle ICT-vraagstukken. Bijna tweederde van de bedrijven (64%) wil dit.

Tabel 11: Behoefte aan één aanspreekpunt

