

Datum: 5 maart 2009

Getronics ICT Barometer brengt tevredenheid, gebruik en verwachtingen van eindgebruikers in kaart

Duidelijke link tussen tevredenheid met ICT werkplek en jobtevredenheid

Getronics, wereldwijd een van de belangrijkste leveranciers van diensten en oplossingen op het domein van informatie- en communicatietechnologie, heeft een jaarlijkse ICT Barometer geïntroduceerd. Het onderzoek peilt hoe tevreden Belgische werknemers zijn met de ICT in hun werkomgeving en brengt ook hun gebruik en verwachtingen van de verschillende tools en diensten in kaart. In tegenstelling tot andere onderzoeken bevraagt de ICT Barometer eindgebruikers in plaats van IT-verantwoordelijken. Eindgebruikers vormen immers de focus voor Getronics, dat steeds op basis van hun noden en verwachtingen oplossingen voorstelt en zo de dialoog verbetert tussen IT en business.

ICT essentieel voor bedrijf én voor eigen job

92% van de werknemers vindt goed werkende ICT-tools en toepassingen essentieel om het bedrijf goed te laten functioneren, terwijl voor 88% de PC onmisbaar is bij het dagelijkse werk. Volgens 85% heeft de kwaliteit van de ICT-toepassingen een impact op zijn of haar efficiëntie, terwijl 82% goede ICT-tools essentieel vindt om goed werk af te leveren. “Die cijfers tonen aan dat ICT stilaan onmisbaar is geworden bij bedrijven, zelfs al realiseren die bedrijven zich dat nog niet altijd”, zegt Benny Corvers, Director ICT Consulting en Business Development bij Getronics. “Bovendien geeft het ook aan dat eindgebruikers zelf heel goed het belang en het nut van ICT inschatten. We zien dus dat er een absolute vraag is naar kwalitatief goede ICT-tools die kunnen zorgen voor een reële productiviteitswinst.”

Grote tevredenheid over ICT, maar nood aan meer informatie

70% is tevreden tot zeer tevreden over de ICT-infrastructuur op het werk. De grootste tevredenheid heerst er in de telecomsector (80%), de overheids- en non-profitsector is het minst tevreden (64%). Toch zijn er ook een aantal ergernissen: 29% is ontevreden over de snelheid van ICT-systemen, terwijl 25% niet gelukkig is met de snelheid waarmee de helpdesk problemen oplost. 23% is ontevreden over de beschikbare informatie over ICT tools. “De Belgische werknemer staat algemeen genomen erg positief tegenover ICT. Maar toch is er duidelijk nog werk aan de winkel. Een heel aantal van de problemen die momenteel nog aangekaart worden – bijvoorbeeld problemen met de helpdesk – kunnen immers opgevangen worden met een meer gestandaardiseerde infrastructuur. Bedrijven moeten zich niet langer focussen op de basics, maar wel op de toegevoegde waarde van ICT”, aldus Benny Corvers. “Door de basiswerkplek beter in te richten en te standaardiseren, komt er voor de IT-medewerkers meer tijd vrij voor taken die meer business-gerelateerd zijn.”

Internet en intranet algemeen ingeburgerd; sociale media minder wijd verspreid

94% heeft toegang tot het internet, maar bij 48% wordt die toegang beperkt. De banksector voert op dat vlak de rangorde aan met 63%, de overheid en de dienstensectoren beperken de toegang het minst (40%). 40% heeft geen draadloos internet op kantoor. 57% heeft toegang tot e-mail buiten het kantoor. 55% krijgt minstens dertig e-mails per dag, 10% krijgt meer dan 90 e-mails per dag.

“Die cijfers tonen aan dat e-mail nog altijd een cruciaal medium is bij heel veel bedrijven en dat het voor veel werknemers toch voor heel wat werkdruk zorgt”, aldus Ivan Cols, Marketing Manager bij Getronics. “Die stress kan grotendeels opgevangen worden door het gebruik van e-mail te combineren met een aantal andere hulpmiddelen zoals presence informatie, instant messaging, teamsites, discussiegroepen, webconferencing,... Via de gepaste communicatiekanalen kunnen mensen dan sneller en efficiënter met elkaar samenwerken, en dus productiever zijn.”

Intranet blijkt over het algemeen vrij goed ingeburgerd: 94% heeft een intranet in het bedrijf. 85% gebruikt intranet voor toegang tot bestanden, terwijl 79% intranet gebruikt voor interne zoekopdrachten. 54% gebruikt collaboration tools op het intranet. "Uit de resultaten merk je dat de evolutie van intranet toch wat is blijven stilstaan bij veel bedrijven. De meeste intranetten zijn louter informatieel en weinig interactief. Verder dan wat basisfunctionaliteit kom je vaak niet, terwijl er nochtans ontzettend veel mogelijkheden zijn. Zeker op vlak van samenwerking kan er daar nog heel veel verbeterd worden", aldus Benny Corvers. "De technologie is beschikbaar, de wil bij de gebruikers is er, nu moeten bedrijven alleen nog de stap willen of durven zetten."

De nieuwe technologieën zijn duidelijk aan een opmars bezig binnen de bedrijfswereld: bijna 1 op 5 (18%) maakt regelmatig gebruik van een wiki, 1 op 4 doet aan webconferencing en 1 op 3 gebruikt instant messaging en raadpleegt weblogs. De grote meerderheid van de gebruikers vindt dat deze nieuwe technologieën een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van hun werk. Dit geldt vooral voor webconferencing (93%), wiki's (85%) en mobiel internet (85%). Sociale netwerken (53%) en weblogs (51%) scoren iets lager. "Maar het tegengestelde is ook waar: de niet-gebruikers van deze tools zien er ook niet echt het nut van in", merkt Ivan Cols. "Er is dus nog duidelijk een probleem van kennis en bewustzijn met betrekking tot Web 2.0. en een bepaalde terughoudendheid bij de bedrijven. We zijn benieuwd naar de resultaten van de volgende editie van de ICT Barometer om te zien hoe dit alles evolueert".

Thuis werken verhoogt tevredenheid

Het overgrote deel van de werktijd (85%) wordt nog steeds op kantoor besteed, tegenover 9% onderweg en 6% thuis. 48% heeft de mogelijkheid om op één of andere manier van thuis uit te werken. Ongeveer de helft (43%) maakt ook wekelijks gebruik van die mogelijkheid. Opvallend is dat 93% van wie thuis kan werken tevreden is over zijn of haar job, tegenover 84% bij wie niet thuis kan werken. 85% van wie thuis kan werken is ook tevreden over zijn of haar bedrijf, tegenover 75% bij wie niet thuis kan werken. "Deze cijfers tonen aan dat mensen meer en meer belang hechten aan flexibiliteit en een goede work-life balance. Als je merkt dat werknemers die thuis kunnen werken meer tevreden zijn over hun job en het bedrijf, is dat toch iets wat bedrijven niet mogen negeren", aldus nog Ivan Cols.

ICT moet dagelijks leven vereenvoudigen

In tegenstelling tot wat iedereen denkt, zijn werknemers helemaal niet op zoek naar spectaculaire nieuwe tools of grote veranderingen. Ze komen met dingen naar boven die vooral hun dagelijkse leven moeten vereenvoudigen: 85% wil graag toepassingen om snel en eenvoudig collega's op te sporen en te contacteren. 77% wil graag gemeenschappelijke en gedeelde agenda's. 60% wil graag alle communicatie ontvangen via één toestel. "Allemaal dingen die perfect passen in het plaatje van nieuwe technologieën als Unified Communications, presence sharing, collaboration, enz. De Future-Ready Workspace™ is specifiek ontwikkeld vanuit de behoeften van de eindgebruikers om een antwoord te bieden op deze noden en andere basisbehoeften als internet, security, file & print, storage,... Uit de ICT Barometer blijkt ook dat daar de toekomst ligt."

Over het onderzoek

Deze onderzoeksgegevens zijn het resultaat van het onderzoek 'Employee ICT Barometer', uitgevoerd in december 2008 door InSites Consulting. In totaal werden 1585 Belgische werknemers bevroegd. 60% was Nederlandstalig, 40% Franstalig, terwijl de verdeling mannen vrouwen respectievelijk 67% en 33% bedroeg. Het gaat om werknemers tussen 18 en 65 jaar die parttime of fulltime aan de slag zijn bij bedrijven met meer dan 50 werknemers en die voor hun werk een PC of laptop nodig hebben.

Over Getronics

Met een wereldwijde omzet van 2,5 miljard euro en circa 20.000 medewerkers is Getronics de grootste ICT-dienstverlener in de grootzakelijke markt van de Benelux en een toonaangevende speler wereldwijd. Als expert in workspace management services, datacenter & hosting services, consulting services en information management solutions, helpt Getronics medewerkers van grote organisaties vooruit door altijd en overal op een veilige manier toegang te bieden tot informatie. Getronics beschikt hiervoor over een compleet portfolio aan geïntegreerde ICT-diensten voor de grootzakelijke markt en werkt volgens een Global Service Delivery Model waardoor klanten over de hele wereld verzekerd zijn van dienstverlening met een consistente kwaliteit. Getronics is onderdeel van KPN, de toonaangevende

PRESS RELEASE

Brussels, Page 3 of 3

Getronics

a KPN company

leverancier van telecommunicatiediensten in Nederland.

Voor meer informatie :

Getronics :

Isabelle De Weirdt

T : +32 2 229 97 12

M : +32 475 353 477

E : isabelle.deweirdt@getronics.com

Leads United :

Corine Athas

T : + 32 3 466 01 88

M : + 32 477 57 72 31

E : getronics@leadsunited.com