



Resultaten ICT Barometer over ICT kwaliteit

Jaargang 8
29 april 2008

DISCLAIMER. De kleine lettertjes

De ICT Barometer, een onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 tweemaandelijks gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/ financiële instellingen en de (semi)overheid. Het onderzoek is uitgevoerd door het marktonderzoekbureau Synovate/Interview NSS en de ondervraagde groep wordt online geënquêteerd.

Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting. De ICT Barometer biedt een belangrijk deel 'up to date' informatie door een aantal vaste business-dilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen.

Ernst & Young is de zakelijke aanduiding voor de samenwerkende maatschappen Ernst & Young Accountants en Ernst & Young Belastingadviseurs. De juridische advisering wordt verzorgd door de maatschap Holland van Gijzen Advocaten en Notarissen, die een strategische alliantie heeft met Ernst & Young Belastingadviseurs.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport.

Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

Ernst & Young, Amsterdam, 29 april 2008

ICT Barometer ©

Ernst & Young

Jacob Verschuur

Director

Ernst & Young ICT Leadership

Technology

Antonio Vivaldistraat 150

1083 HP Amsterdam

The Netherlands

Phone: +31(0) 88 4071 741

Fax: +31(0) 88 4071 005

Mobile: +31(0) 62 125 1598

Mail to: jacob.verschuur@nl.ey.com

www.ey.nl

www.ictbarometer.nl

ICT governance – Stellingen ICT binnen organisatie (1/2)

► *Vrijwel iedereen vindt dat investeringen in ICT bijdragen aan de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en de algemene bedrijfsvoering. De overige stellingen worden over het algemeen ook positief beantwoord, hoewel dat binnen de overheid minder is dan binnen andere sectoren.*

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over ICT binnen uw organisatie?

Investerings in ICT dragen bij aan de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en de bedrijfsvoering.

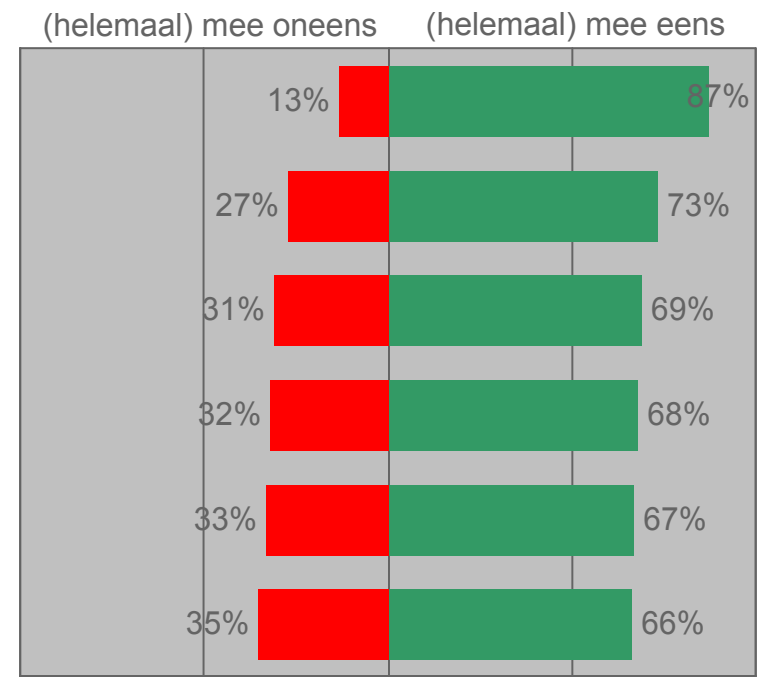
De organisatie leert van fouten en successen op ICT vlak.

Het topmanagement heeft voldoende maatregelen genomen voor ICT-risico's.

ICT vormt een integraal onderdeel van de strategie van de organisatie.

Het topmanagement waarborgt ICT-capaciteit om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren.

ICT is een terugkomend onderwerp op de agenda van het topmanagement.



ICT governance – Stellingen ICT binnen organisatie (2/2)

- *In een kwart van de gevallen is er een onafhankelijke partij die vast stelt of ICT-doelstellingen worden gehaald en de ICT-risico's worden beheerst.*

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over ICT binnen uw organisatie?

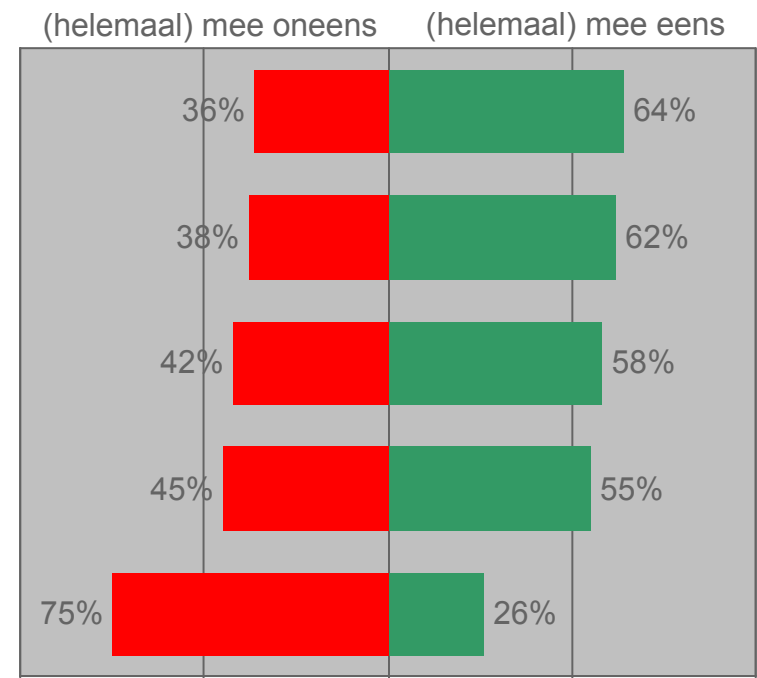
De eindgebruikers zijn tevreden over de kwaliteit van de ICT-dienstverlening.

Het topmanagement is zich bewust van de laatste ICT-ontwikkelingen.

De ICT-functie is er eerder op gericht de bedrijfsvoering te verbeteren, dan blussen ICT-brandjes.

Het topmanagement communiceert de strategie voor de bedrijfsvoering en de ICT-functie.

Een onafhankelijke partij stelt vast of de ICT-doelstellingen worden gehaald en de ICT-risico's worden beheerst.



ICT governance – Stellingen ICT projecten binnen organisatie (1/2)

► Ongeveer zes op de tien organisaties houden bij ICT projecten de onderstaande punten aan. Grotere bedrijven (>100 werknemers) werken relatief vaak volgens deze methodieken, waarschijnlijk vanwege de grotere complexiteit van de ICT-projecten.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over ICT projecten binnen uw organisatie?

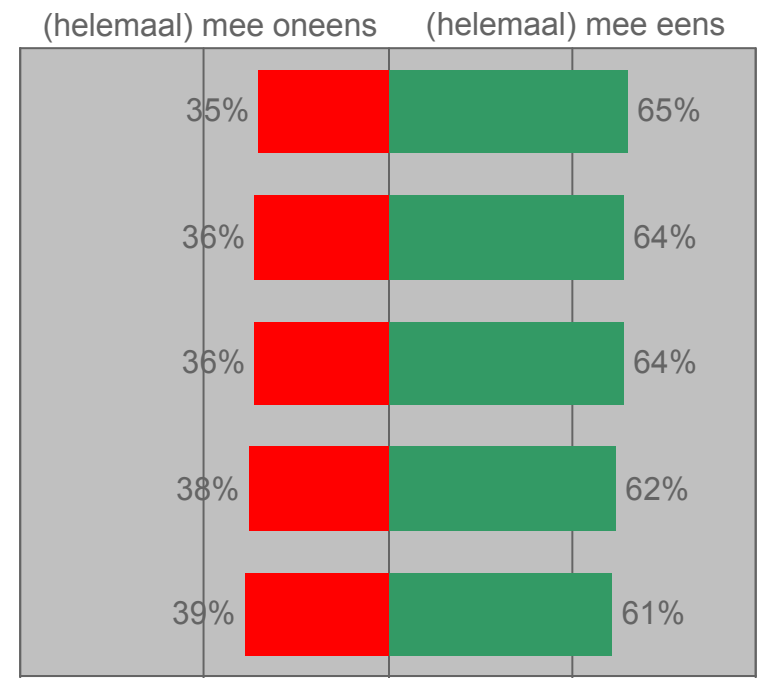
Voorafgaand aan de bouw zijn de eisen en wensen met betrekking tot de functionaliteit van het ICT systeem goed gedefinieerd.

In de periodieke voortgangsrapportages van ICT projecten staan beslispunten voor het management.

Binnen ICT projecten is een projectorganisatie aanwezig.

Er is een periodieke voortgangsrapportage, met de status van de voortgang van alle ICT projecten.

Ieder ICT project heeft een formele opdrachtgever.



ICT governance – Stellingen ICT projecten binnen organisatie (2/2)

- ▶ *Onderstaande aspecten komen in ongeveer de helft van de gevallen voor. Opnieuw geldt dat dit bij grotere organisaties vaker het geval is.*

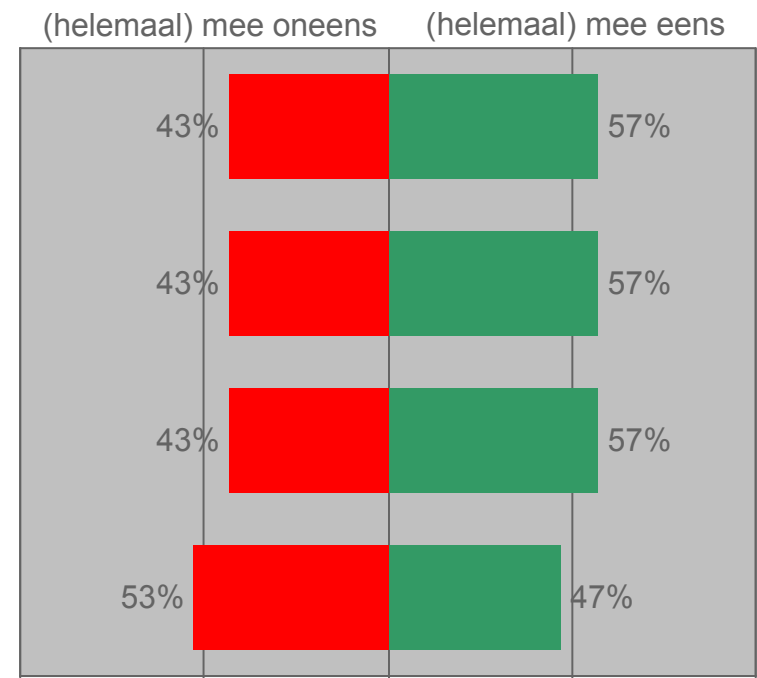
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over ICT projecten binnen uw organisatie?

Voor ieder ICT project is een projectplan aanwezig met daarin een mijlpalenplanning.

Binnen ICT projecten is zogenaamde 'slack' ingebouwd voor 'rework'.

Er is een standaard en geaccepteerde methodiek voor het uitvoeren van ICT projecten.

In de periodieke voortgangsrapportage is de samenhang tussen ICT projecten onderling vermeld.



ICT governance – samenvatting (1/2)

► ICT wordt als erg waardevol gezien: vrijwel alle managers en professionals vinden dat investeringen in ICT bijdragen aan de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en de bedrijfsvoering. De meeste organisaties zorgen er dan ook voor dat de ICT functie goed wordt ingevuld en aangestuurd: ICT vormt een integraal onderdeel van de strategie, staat hoog op de agenda, er wordt gezorgd voor voldoende ICT-capaciteit en ICT-risico's worden zoveel mogelijk afgedekt. Daarnaast leren de meeste organisaties ook van fouten en successen op ICT vlak.

► Maar in hoeverre worden de ICT-doelstellingen werkelijk gehaald en de ICT-risico's echt beheerst? Slechts een kwart van de bedrijven laat dit onafhankelijk toetsen. Daarnaast zijn er nog andere verbetermogelijkheden: De strategie voor de bedrijfsvoering en de ICT-functie wordt lang niet altijd gecommuniceerd door het topmanagement en het management is ook niet altijd op de hoogte van de laatste ICT-ontwikkelingen. Daarnaast is de ICT-functie soms meer gericht op het blussen van ICT-brandjes dan op het daadwerkelijk verbeteren van de bedrijfsvoering. Ten slotte komt het te vaak voor dat eindgebruikers niet tevreden zijn over de kwaliteit van de ICT-dienstverlening. Met name onder grote bedrijven is dit het geval, hier is 46% niet tevreden.

ICT governance – samenvatting (1/2)

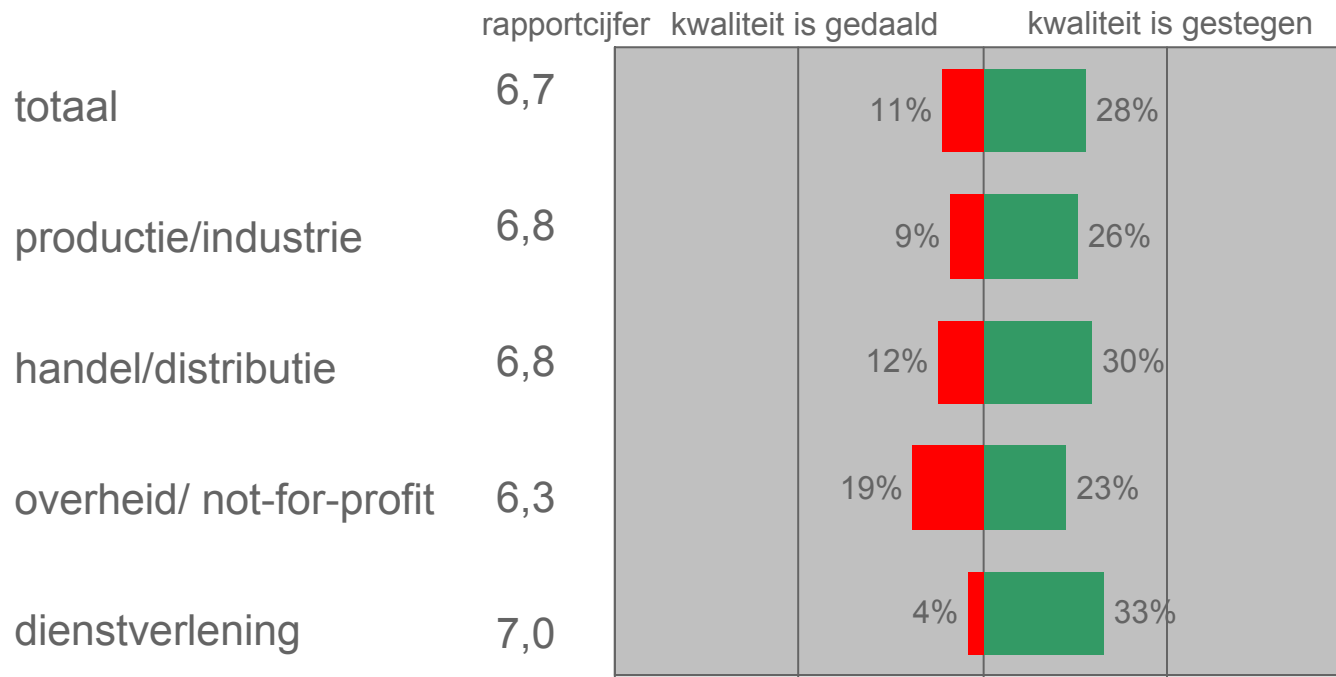
- ▶ De mate waarin projecten worden opgezet volgens een bepaalde organisatie en werkwijze varieert. Ongeveer zes op de tien organisaties hebben een standaard methodiek voor het uitvoeren van projecten. Daarbij heeft elk project een formeler opdrachtgever, een projectorganisatie, een projectplan en een voortgangsrapportage met beslispunten voor het management. Daarnaast worden eisen en wensen m.b.t. het ICT systeem vooraf gedefinieerd en is er zogenaamde 'slack' ingebouwd voor 'rework'. In de helft van de gevallen wordt in de periodieke voortgangsrapportage ook de samenhang tussen ICT projecten onderling vermeld.

- ▶ Het zijn met name grotere bedrijven die een uitgebreide methodiek hanteren, waarschijnlijk vanwege de grotere complexiteit van de ICT projecten.

Kwaliteit ICT binnen organisatie – Huidige kwaliteit en ontwikkeling (1/3)

► Gemiddeld genomen beoordeelt men de overall kwaliteit van ICT binnen de organisatie met een 6,7. Binnen de dienstensector is dit hoger (7,0) en binnen de overheid juist lager (6,3). Per saldo stijgt de kwaliteit licht: 28% ziet een verbetering, 11% een verslechtering en in de rest van de gevallen blijft dit gelijk.

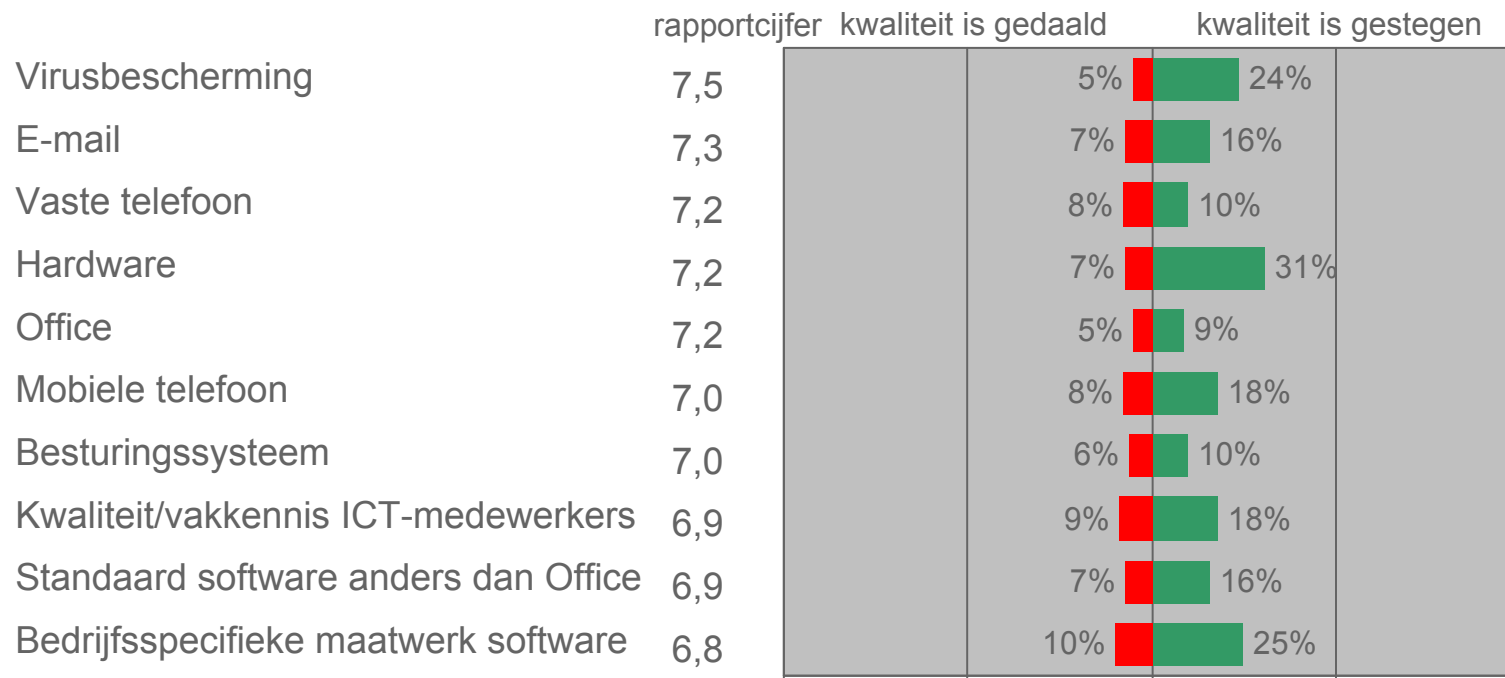
Kunt u voor de kwaliteit van de ICT toepassingen binnen uw organisatie in totaliteit aangeven wat de huidige kwaliteit is (rapportcijfer) en of de kwaliteit het afgelopen jaar is gestegen, gelijk gebleven of gedaald?



Kwaliteit ICT binnen organisatie – Huidige kwaliteit en ontwikkeling (2/3)

► De kwaliteit van virusbescherming is het hoogst, gevolgd door e-mail, vaste telefoon, hardware en Office. Opnieuw zijn de scores relatief hoog binnen de dienstensector en laag binnen de overheid/not-for-profitsector.

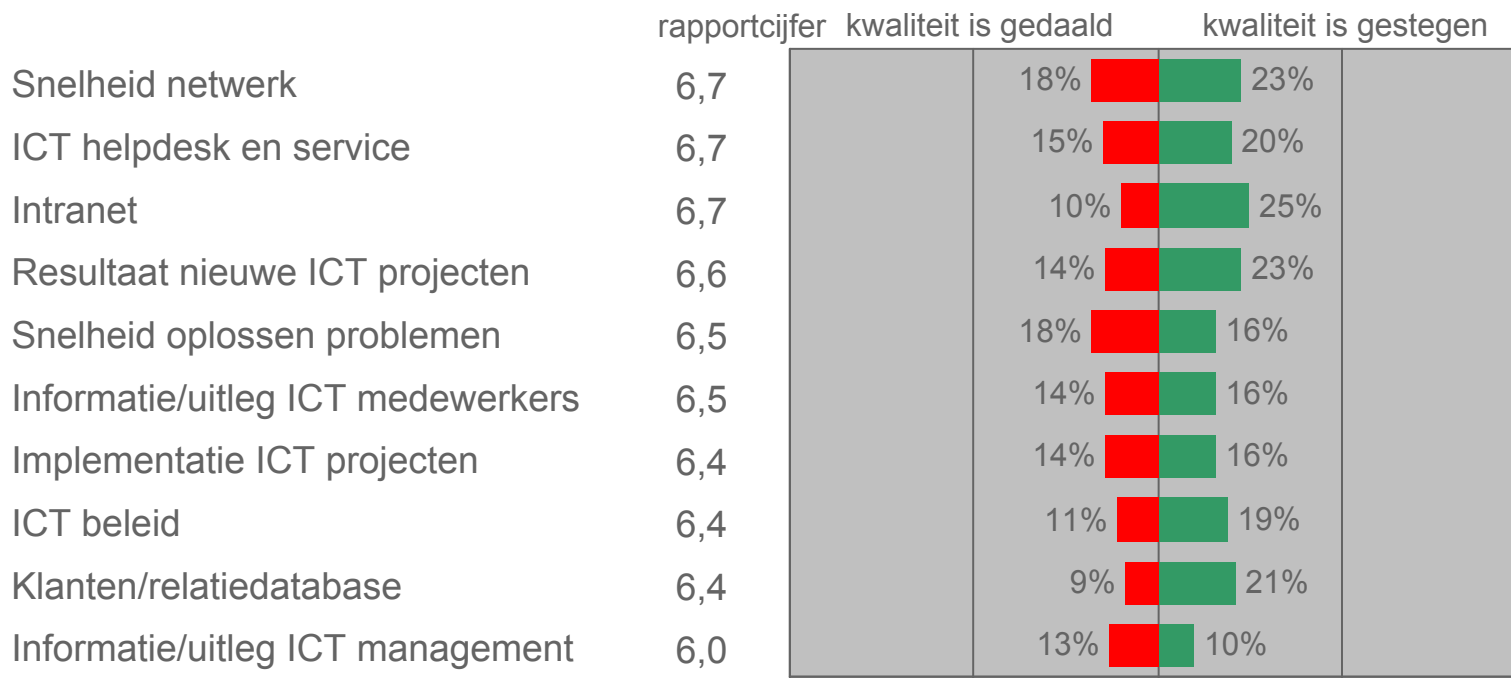
Kunt u voor onderstaande ICT aspecten binnen uw organisatie aangeven wat de huidige kwaliteit is (rapportcijfer) en of de kwaliteit het afgelopen jaar is gestegen, gelijk gebleven of gedaald?



Kwaliteit ICT binnen organisatie – Huidige kwaliteit en ontwikkeling (3/3)

► *De kwaliteit van informatie/uitleg van ICT door het management wordt als laagste beoordeeld, hoewel het nog net een voldoende krijgt.*

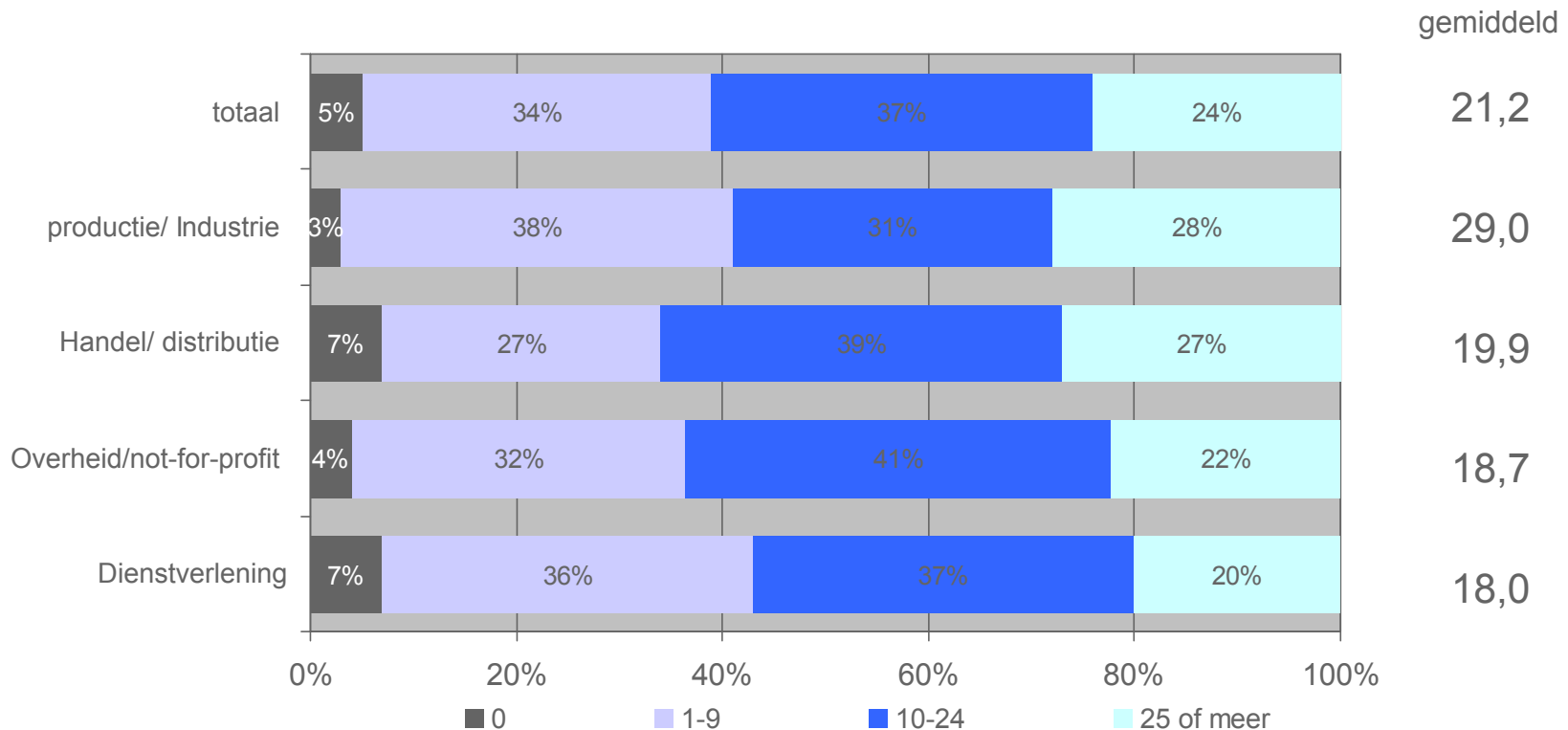
Kunt u voor onderstaande ICT aspecten binnen uw organisatie aangeven wat de huidige kwaliteit is (rapportcijfer) en of de kwaliteit het afgelopen jaar is gestegen, gelijk gebleven of gedaald?



Kwaliteit ICT binnen organisatie - Efficiency verlies door ICT-problemen

► Gemiddeld heeft men het afgelopen jaar 21 uur niet goed kunnen werken vanwege ICT-problemen. Binnen de productie/industrie ligt dit hoger: 29 uur.

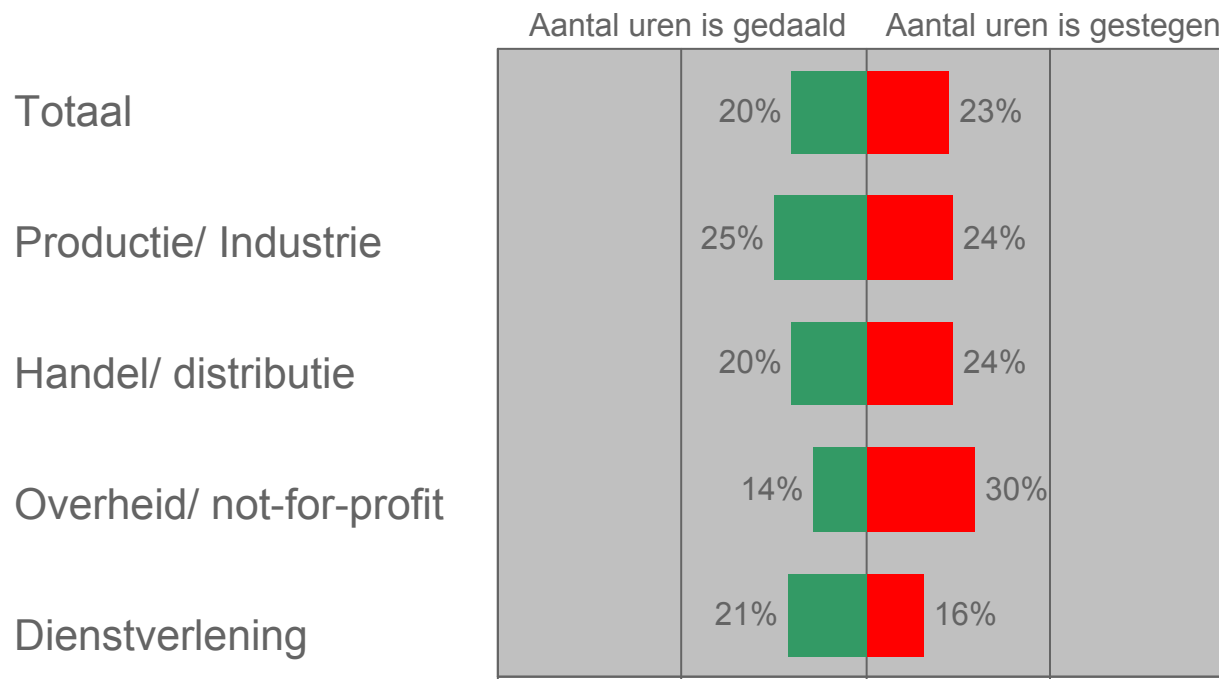
Hoeveel uur heeft u het afgelopen jaar uw werk niet of moeilijk kunnen uitvoeren vanwege ICT-problemen?



Kwaliteit ICT binnen organisatie – Ontwikkeling efficiency verlies door ICT-problemen

► *Per saldo is het aantal uur dat verloren gaat aan ICT-problemen ongeveer gelijk gebleven. Alleen binnen de overheid/not-for-profitsector is er sprake van een stijgend aantal 'verloren' uren.*

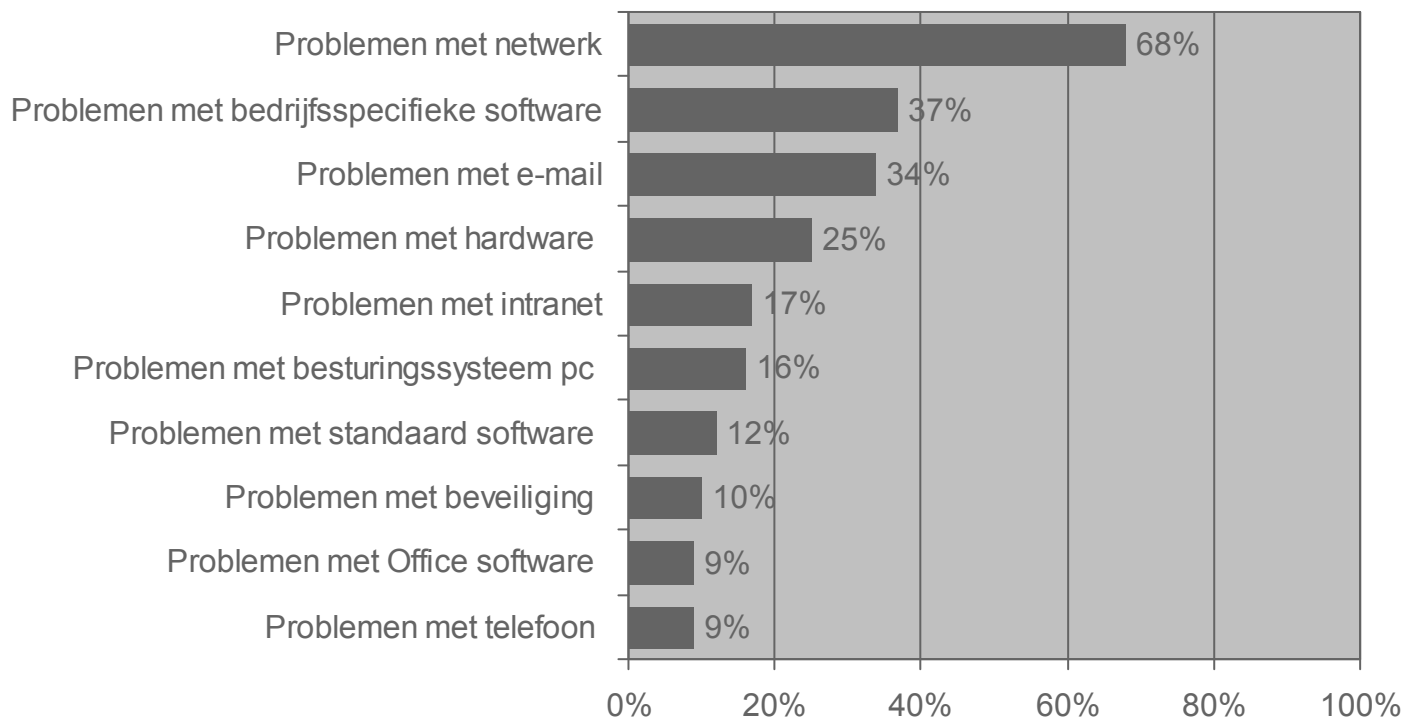
Is het aantal uur dat verloren aan ICT-problemen is gegaan het afgelopen jaar is gestegen, gelijk gebleven of gedaald?



Kwaliteit ICT binnen organisatie – Soort ICT-problemen

► *Het meeste voorkomende ICT-probleem is netwerk gerelateerd. Daarnaast heeft men ook vaak problemen met bedrijfsspecifieke software en met e-mail. Middelgrote en grote bedrijven hebben relatief vaak te maken met problemen met het netwerk en/of intranet.*

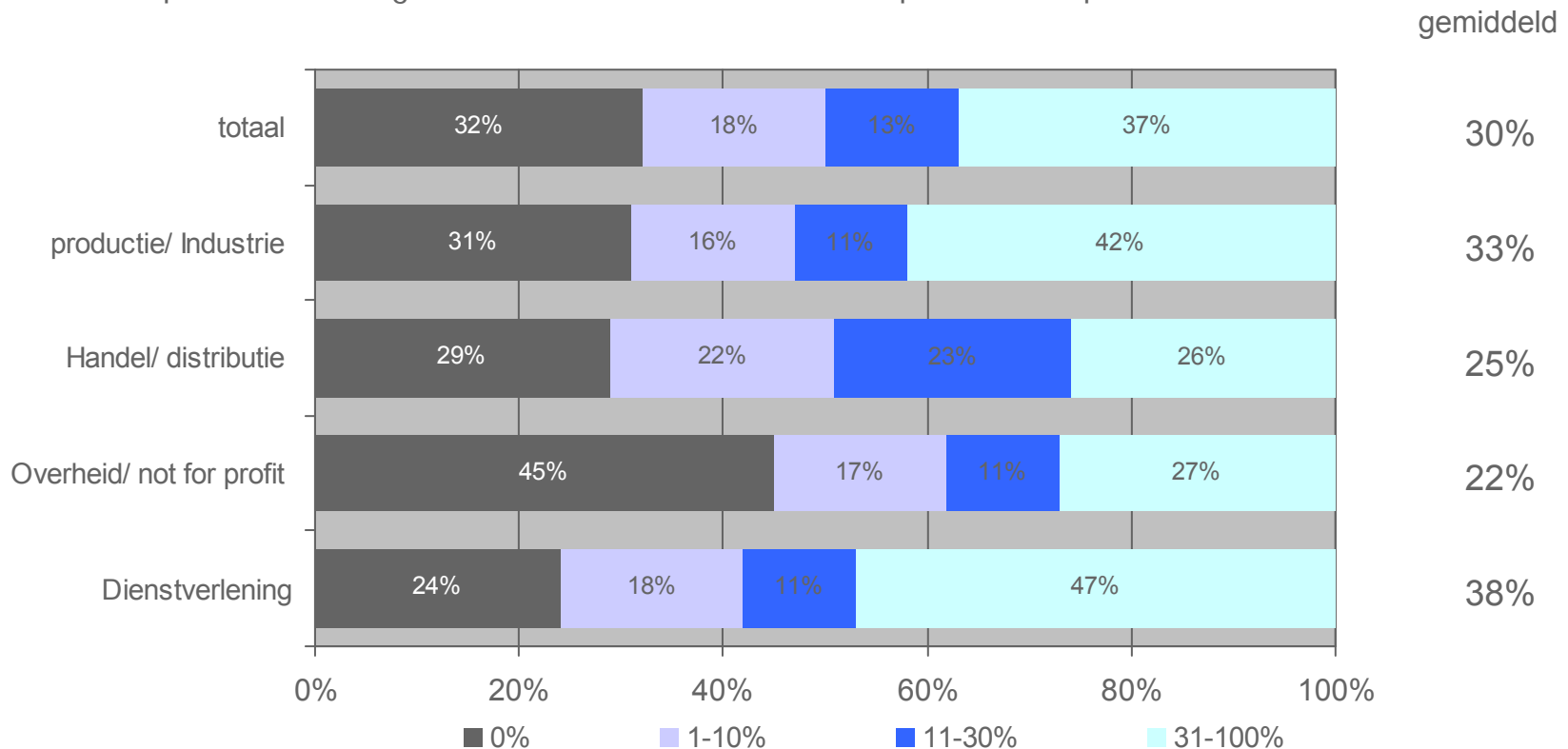
Om wat voor soort ICT-problemen gaat het meestal?



Kwaliteit ICT binnen organisatie – Zelf oplossen ICT-problemen

► In een op de drie gevallen kan men zelf het probleem oplossen. In de dienstensector ligt dit hoger, binnen de overheid lager.

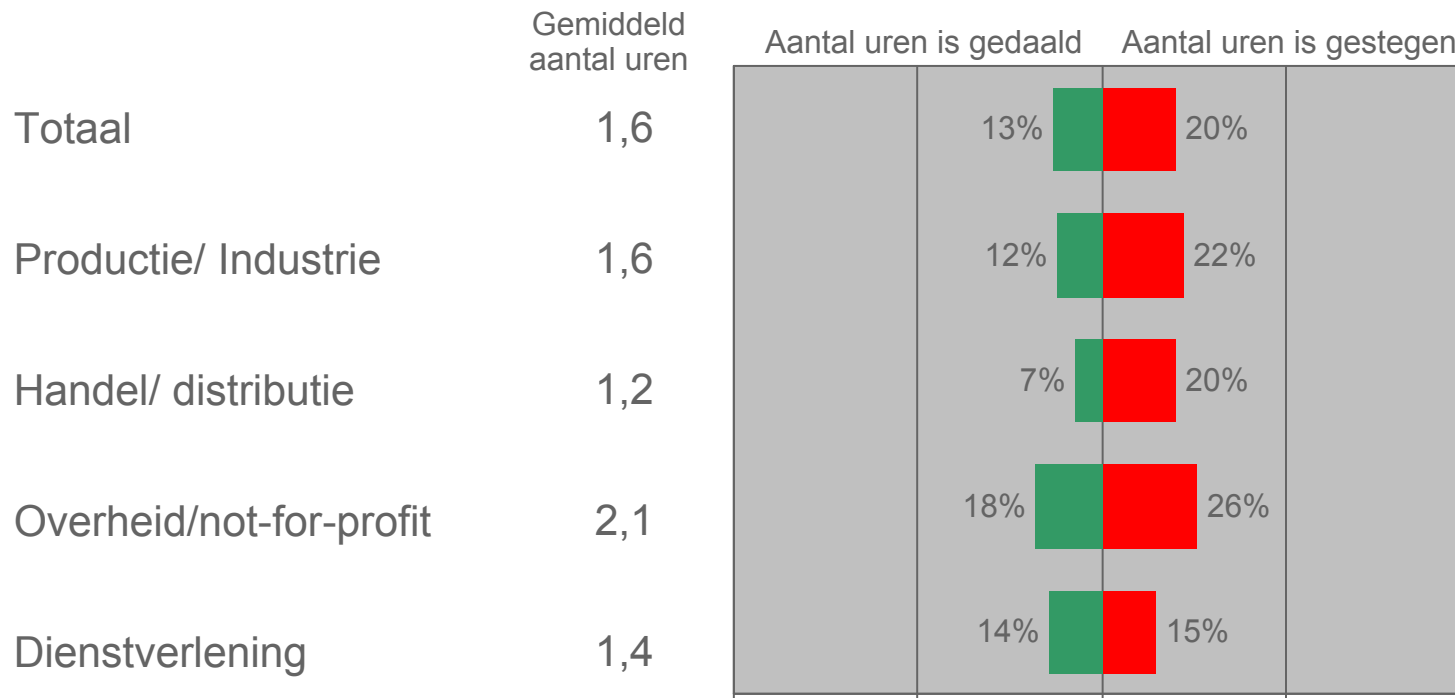
In hoeveel procent van de gevallen was u zelf in staat om de problemen op te lossen?



Kwaliteit ICT binnen organisatie - Tijd nodig voor oplossen ICT-problemen

► Gemiddeld duurt het 1,6 uur voordat een ICT-probleem wordt opgelost. Binnen het overheid duurt dit langer: gemiddeld 2,1 uur. Per saldo is de tijd die nodig is om een probleem op te lossen het afgelopen jaar licht gestegen.

Hoelang duurt het gemiddeld voordat een ICT-probleem wordt opgelost? Is de tijd nodig voor het oplossen van ICT-problemen het afgelopen jaar gestegen, gelijk gebleven of gedaald.



Kwaliteit ICT binnen organisatie – samenvatting

► De overall kwaliteit van ICT binnen organisaties is redelijk te noemen: gemiddeld geven de managers en professionals het rapportcijfer 6,7. Binnen de dienstensector is dit met 7,0 hoger en binnen de overheid juist lager met 6,3. Ten opzichte van vorig jaar is de kwaliteit van ICT licht verbeterd. ICT toepassingen die relatief goed scoren zijn de virusbescherming (7,5), e-mail (7,3), vaste telefoon, hardware en Office (allen 7,2). De laagste score wordt gegeven aan de informatie/uitleg van ICT door het management: 6,0.

► De gevolgen van ICT storingen zijn aanzienlijk: gemiddeld heeft men het afgelopen jaar 21 uur niet (goed) kunnen werken vanwege ICT problemen. Binnen de productie/industrie is dit zelfs 29 uur. In de meeste gevallen gaat het daarbij om problemen met het netwerk. Daarnaast zijn er ook vaak problemen met bedrijfsspecifieke software, e-mail en hardware. In 2 op de 3 gevallen kan men het probleem niet zelf oplossen. Het oplossen van een probleem duurt gemiddeld 1,6 uur, een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar.