



Resultaten ICT Barometer over ICT-projecten

Jaargang 8
29 mei 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 mei 2008

ICT Barometer ©

Ernst & Young ®

Jacob Verschuur | Director | ICT Leadership

Antonio Vivaldistraat 150 | 1083 HP Amsterdam | Netherlands

E-Mail: jacob.verschuur@nl.ey.com

<http://www.ict-barometer.nl>

<http://www.ey.nl>

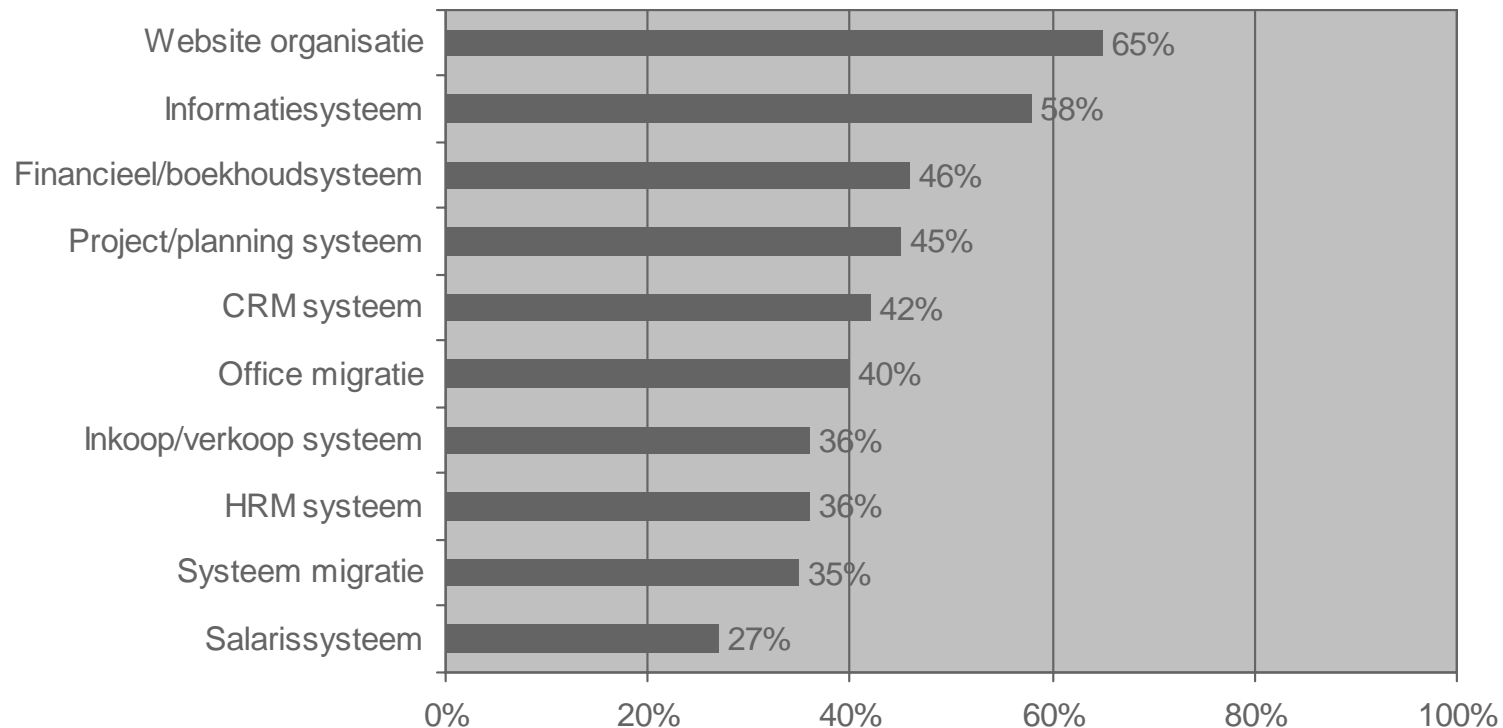
ICT-projecten – Vraagpunten

- Welk type ICT-projecten zijn er de afgelopen 2 jaar opgestart?
- In welke mate waren deze ICT-projecten succesvol?
- In het geval van projecten die niet (helemaal) succesvol waren, wat was hiervan de oorzaak?
- Is er sprake van een verandering in de mate waarin projecten succesvol zijn ten opzichte van voorgaande jaren?
- Hoe kan men de kans op succes van ICT-projecten vergroten?
- Verwacht men dat ICT-projecten bij de overheid in de toekomst vaker zullen slagen?

ICT-projecten – Projecten opgestart

Binnen bedrijven is er sprake van een breed scala aan ICT-projecten. De meest voorkomende projecten zijn het opzetten van een website en een informatiesysteem.

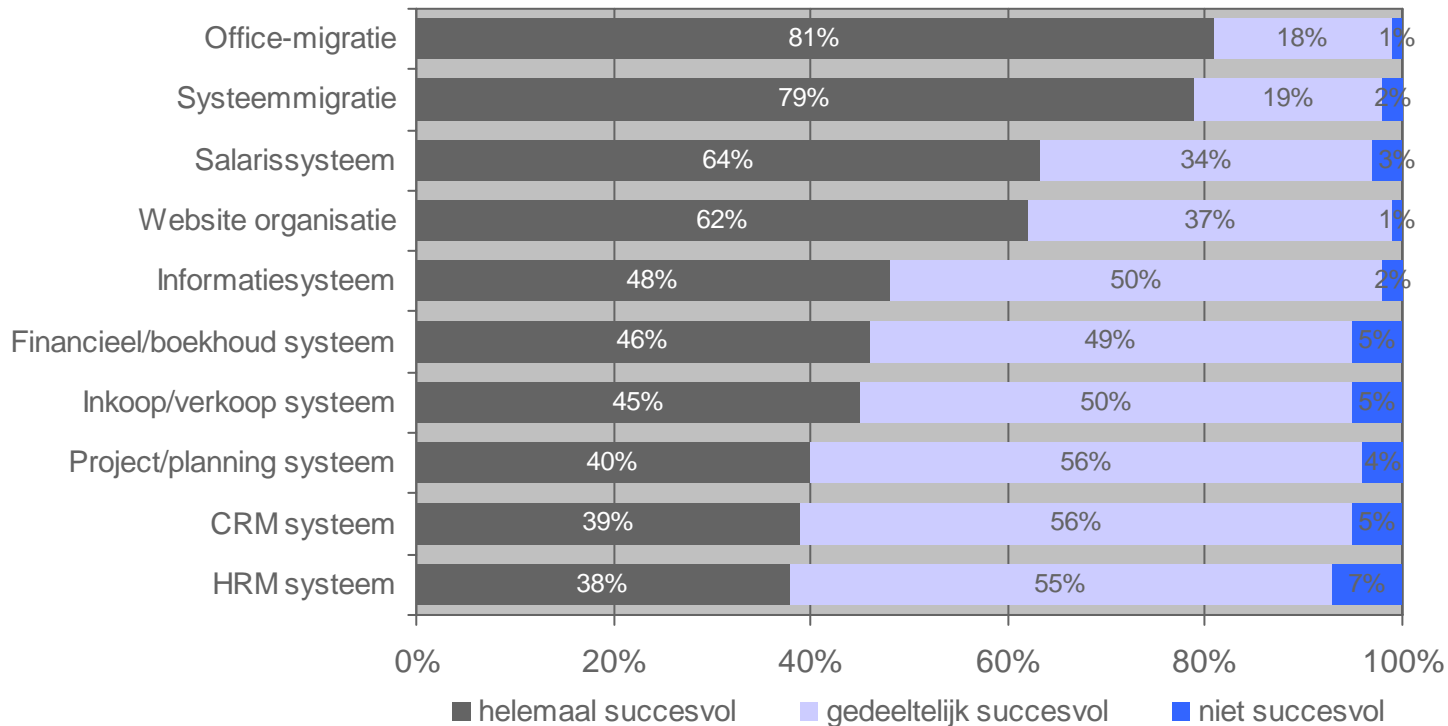
ICT-projecten afgelopen 2 jaar opgestart



ICT-projecten – Succes projecten

Office-migratie en systeem migratie zijn als project het meest succesvol. De invoering van HRM, CRM en projectplanning leidt het minst vaak tot volledig succes. Het komt vrijwel niet voor dat een ICT-project helemaal niet succesvol is (gem. 4%).

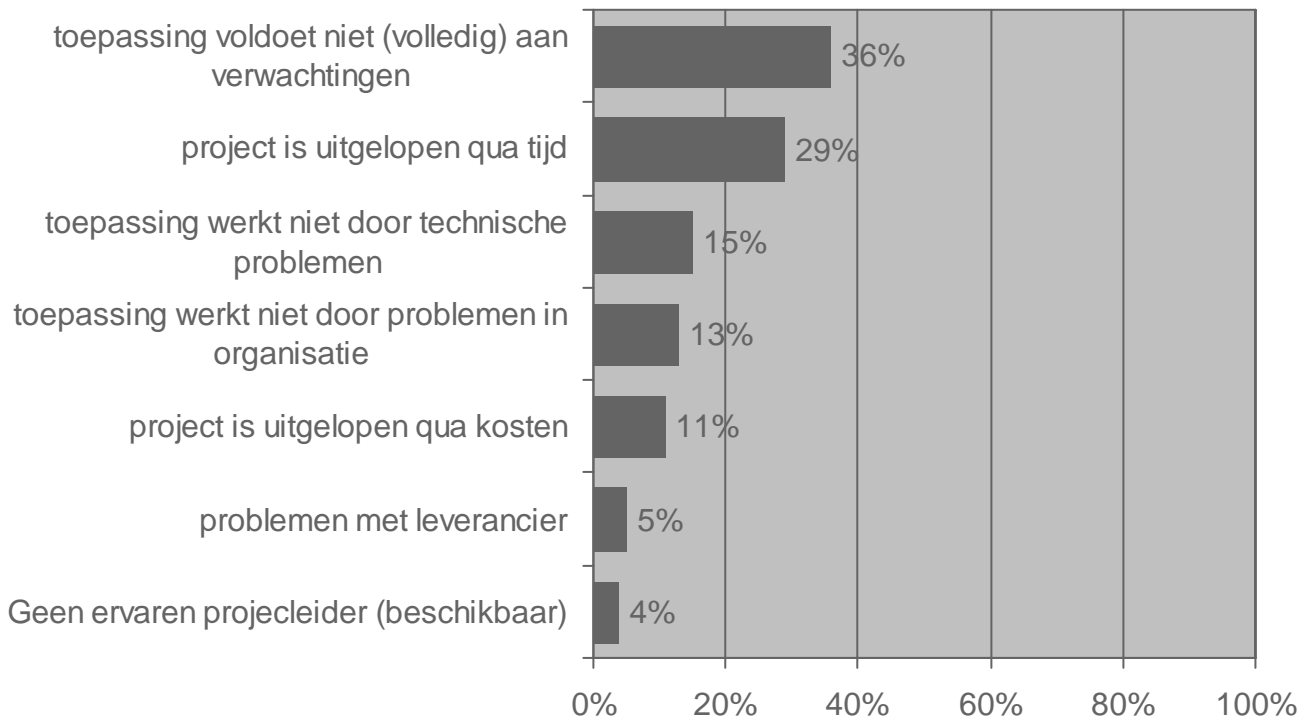
In welke mate zijn deze ICT-projecten succesvol? (indien project opgestart)



ICT-projecten – Reden geen succes

Projecten die niet (helemaal) succesvol zijn, voldoen in veel gevallen niet (volledig) aan de verwachtingen of zijn uitgelopen qua tijd. Daarnaast komt het voor dat de toepassing niet werkt door technische problemen, door problemen in de organisatie of is er sprake van een kostenoverschrijding.

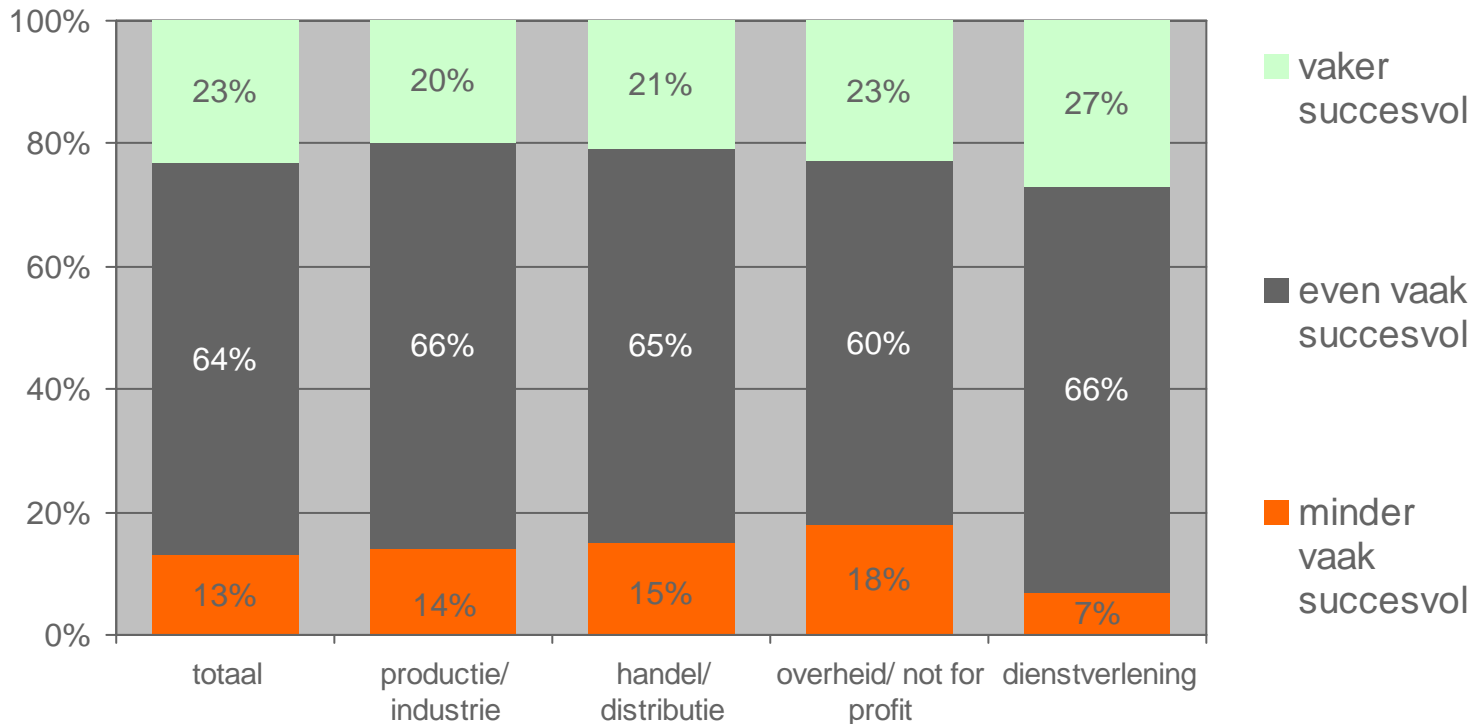
Waarom is de invoering van het project niet (helemaal) succesvol? (indien project niet helemaal succesvol)



ICT-projecten – Ontwikkeling succes

ICT-projecten leiden vaker tot succes dan in voorgaande jaren: een kwart van de managers/professionals geeft aan dat projecten vaker succesvol zijn, 13% geeft aan minder vaak succesvol en bij de rest is er geen sprake van verandering. In de dienstensector zijn projecten relatief sterk verbeterd.

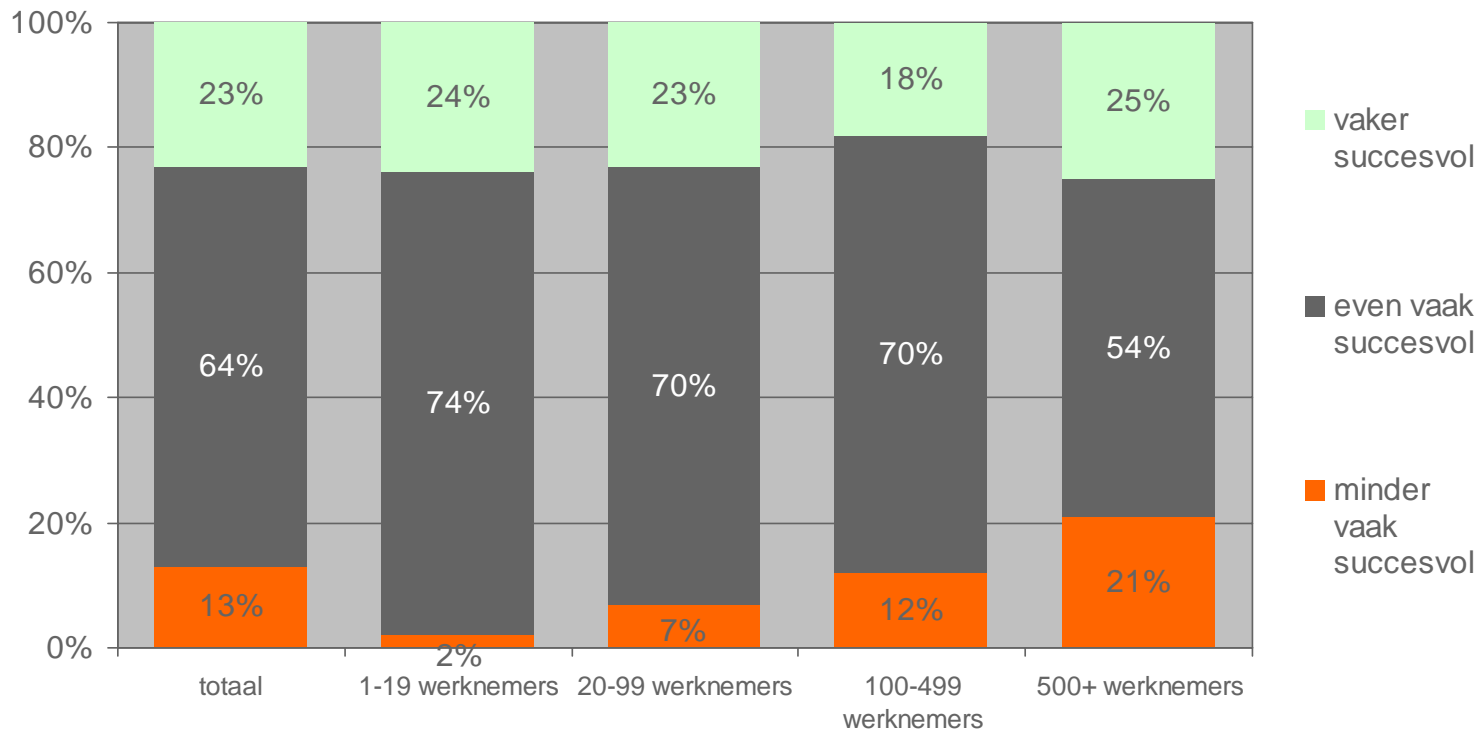
Verandering in de mate waarin projecten succesvol zijn ten opzichte van voorgaande jaren



ICT-projecten – Ontwikkeling succes

Met name binnen het MKB is de succes-rate van ICT-projecten verbeterd t.o.v. voorgaande jaren.

Verandering in de mate waarin projecten succesvol zijn ten opzichte van voorgaande jaren



ICT-projecten – Andere aanpak toekomst

Het beter afstemmen op de rest van de organisatie wordt het meest genoemd als het gaat om de kans op vergroting van succes bij toekomstige ICT-projecten, gevolgd door ruimer/realistischer plannen en het beter bewaken van de planning.

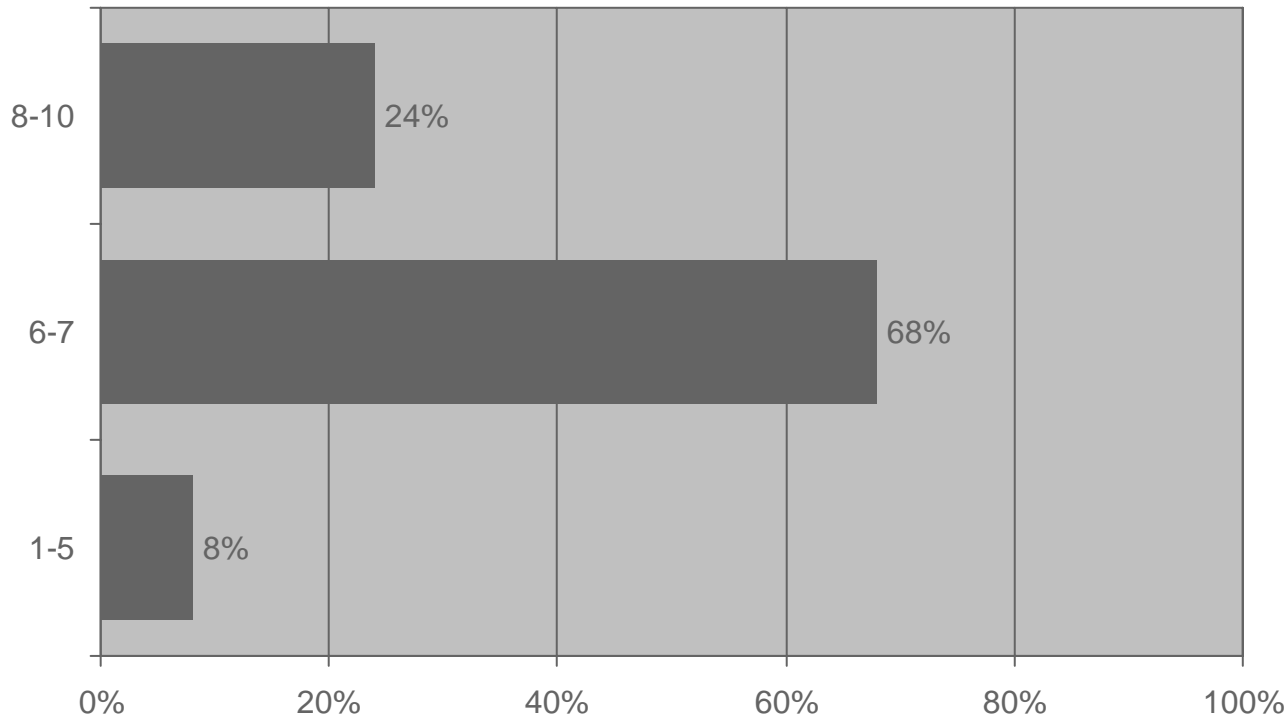
Toekomstige veranderingen ICT-projecten, om de kans op succes te vergroten



ICT-projecten – Algemene tevredenheid

Een kwart van de ondervraagden geeft de ICT-projecten binnen de eigen organisatie een 8 of hoger, zeven van de tien geven een (ruime) voldoende en de rest (8%) geeft een onvoldoende. Gemiddeld geeft men een 6,8.

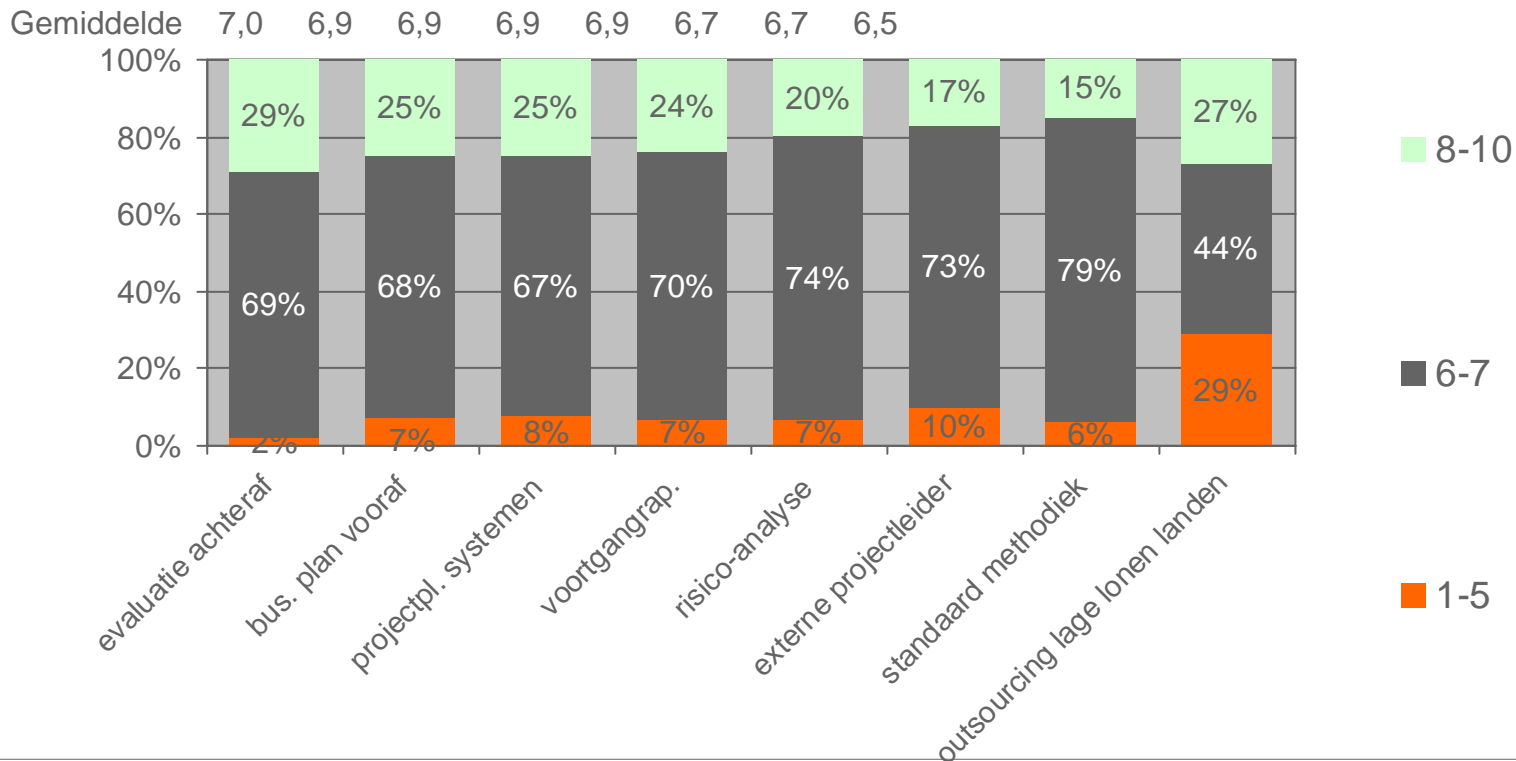
Wat is uw algemene tevredenheid met ICT-projecten binnen uw organisatie?



ICT-projecten – Algemene tevredenheid

Evaluatie van ICT projecten lijkt een positief effect te hebben op de tevredenheid met deze projecten: het aandeel onvoldoendes onder bedrijven die achteraf evalueren is zeer klein. Onder bedrijven die outsourcen naar lage lonen landen treffen we juist relatief veel onvoldoendes aan.

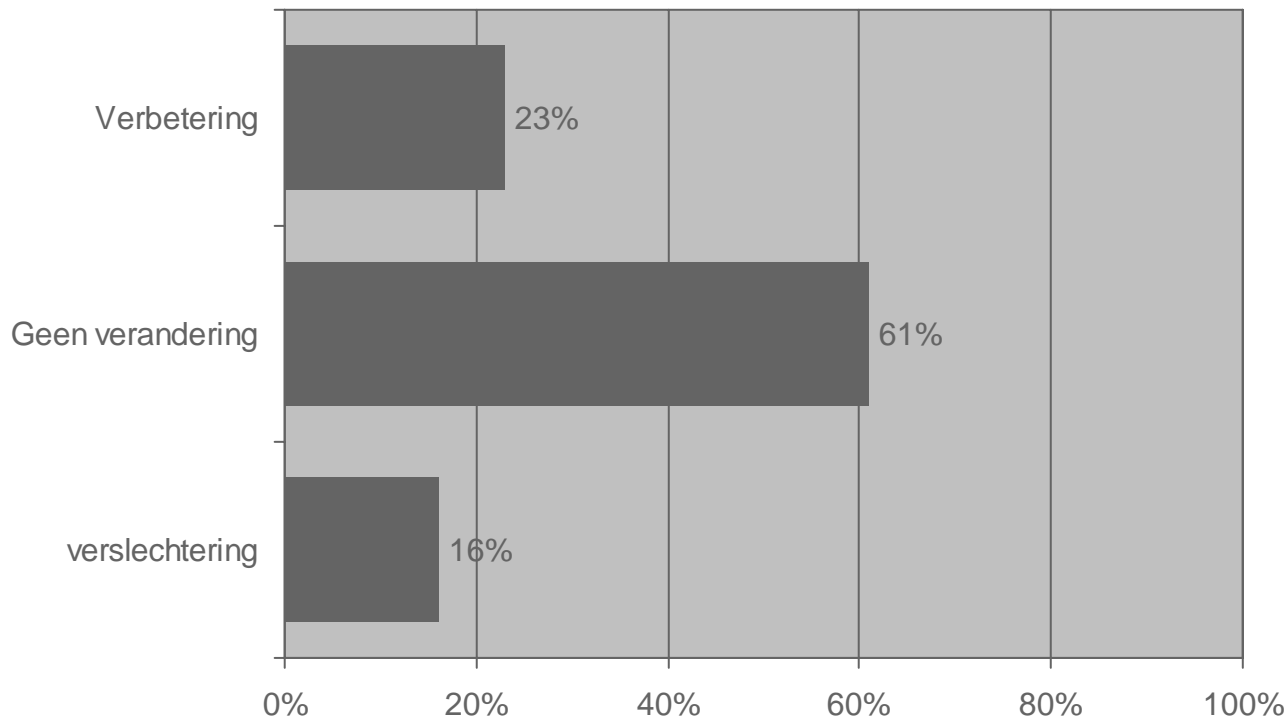
Wat is uw algemene tevredenheid met ICT-projecten binnen uw organisatie?



ICT-projecten – Slagen ICT-projecten overheid

Een kwart van de ondervraagden gelooft in verbeteringen bij toekomstige ICT-projecten van de overheid, terwijl 16% juist verwacht dat projecten vaker zullen mislukken. De rest denkt dat er niets veranderd.

Verwacht u dat toekomstige ICT-projecten van de overheid zullen slagen of niet?



ICT-projecten – Samenvatting (1)

- Office-migratie en systeemmigratie zijn ICT-projecten die relatief vaak succesvol zijn, dan wel zonder veel problemen uitgevoerd worden. Invoering van specifieke systemen zoals HRM, CRM en projectplanningssystemen zijn in de meeste gevallen slechts ten dele of in enkele gevallen helemaal niet succesvol. Het komt overigens niet zo vaak voor dat een ICT-project helemaal niet succesvol is (gemiddeld 4%).
- ICT-projecten die niet (helemaal) succesvol zijn voldoen in veel gevallen niet aan de verwachtingen of lopen uit qua tijd. Daarnaast werken ICT-toepassingen soms niet door technische problemen, door problemen in de organisatie of is er sprake van een kostenoverschrijding.
- ICT-projecten zijn wel steeds vaker succesvol: een kwart managers/professionals geeft aan dat projecten vaker succesvol zijn dan in voorgaande jaren, 13% heeft juist minder vaak succes en bij de rest is er geen sprake van verandering. Per saldo leiden projecten dus vaker tot succes dan voorheen. Met name in de dienstensector en binnen het MKB zijn projecten verbeterd.
- Om ICT-projecten succesvoller te maken, is een betere afstemming op de rest van de organisatie gewenst. Andere succesfactoren zijn ruimer/realistischer plannen en het beter bewaken van de planning.

ICT-projecten – Samenvatting (2)

- Een kwart van de ondervraagden geeft de ICT-projecten binnen de eigen organisatie een 8 of hoger, zeven van de tien geven een (ruime) voldoende (6 of 7) en de rest (8%) geeft een onvoldoende. Gemiddeld geeft men een 6,8. Bedrijven die projecten achteraf evalueren geven bijna nooit een onvoldoende (2% 5 of lager), terwijl bedrijven die outsourcen naar lage lonen landen de ICT-projecten juist vaak onvoldoende beoordelen (29% 5 of lager).
- Bij de overheid zijn de laatste jaren meerdere grote ICT-projecten misgegaan. Een kwart van de ondervraagden gelooft in verbetering, 16% verwacht juist verslechtering en de rest denkt dat er niets zal veranderen.



End slide