

Resultaten onderzoek ICT-fitheid van ondernemers (december 2008)

ICT is vaak Chinees voor ondernemers

ICT'ers en ondernemers spreken een andere taal. Dat blijkt uit een onderzoek van kenniscentrum KMO-IT (www.kmo-it.be) en webhostingspecialist COMBELL (www.combell.com). Samen testten ze de ICT-fitheid van 1900 ondernemers: hun parate kennis van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Plus de manier waarop ze het internet en webgerelateerde toepassingen gebruiken.

Het onderzoek verliep in twee fasen. Tijdens evenementen kregen ondernemers een meerkeuzevragenlijst voorgeschied. Die peilde naar de betekenis van typische ICT-termen zoals ERP, Skype, 3G, CRM, SaaS, shared hosting of CMS – dus niet louter naar waar de afkortingen voor staan. Het tweede luik van het onderzoek verliep via internet. Op www.fitopinternet.be testte een onlinequiz hoe ondernemers het web en daaraan gerelateerde toepassingen gebruiken.

Kenniskloof

De cijfers tonen aan dat er qua terminologie en kennis een enorme kloof gaapt tussen de ICT-sector en de ondernemerswereld. Enkele opvallende resultaten:

- Zeven op tien ondernemers hebben moeite met een term als ERP.
- Bijna de helft weet niet wat CRM-software precies doet.
- Zeven op tien weten niet waarvoor SaaS (Software as a Service) staat.
- Twee op drie gebruiken geen 3G-kaarten – een op vijf weet niet eens wat 3G is.
- Meer dan veertig procent belde nog nooit met Skype.
- Zes op tien hebben geen profiel op B2B-netwerksites als LinkedIn. Een op vijf heeft dat wel, maar is niet echt tevreden over wat het oplevert.

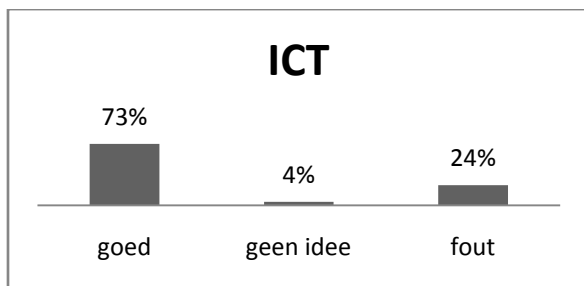
Onderzoeksresultaten in detail

Fase 1: Betekenis van typische ICT termen

Tijdens deze fase werden KMO bedrijfsleiders tijdens een KMO-IT bijeenkomst persoonlijk geënquêteerd. Zij kregen telkens een lijst met keuzemogelijkheden.

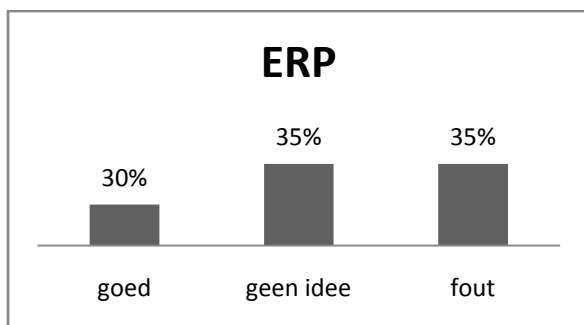
Waar staat de afkorting ICT voor ?

- Internet en Communicatietechnologie
- Informatie en Communicatietechnologie
- Innovatie controle test
- Geen idee



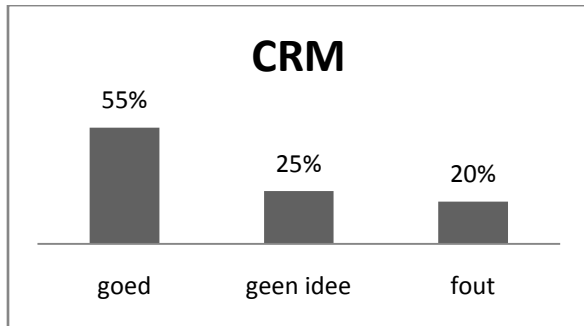
Een ERP toepassing wordt ingezet om...

- Informatie binnen de onderneming te koppelen en overkoepelend zicht te krijgen op de beschikbare middelen
- Elektronische facturen te versturen
- Processen binnen een onderneming uit te tekenen
- Geen idee



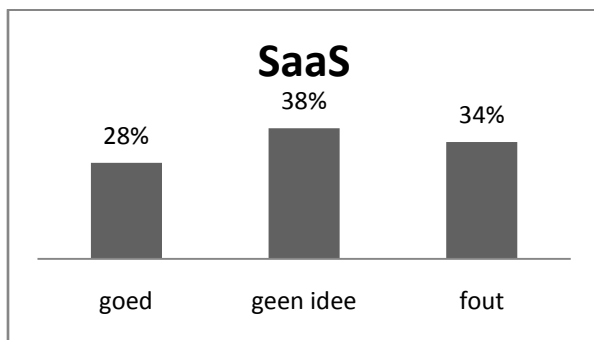
CRM systemen worden gebruikt om...

- Personeelsplanning op te volgen (vakantie, afwezigheid,...)
- Klantenbeheer op een dynamische manier aan te pakken
- Informatie binnen de onderneming te koppelen en overkoepelend zicht te krijgen op de beschikbare middelen
- Geen idee



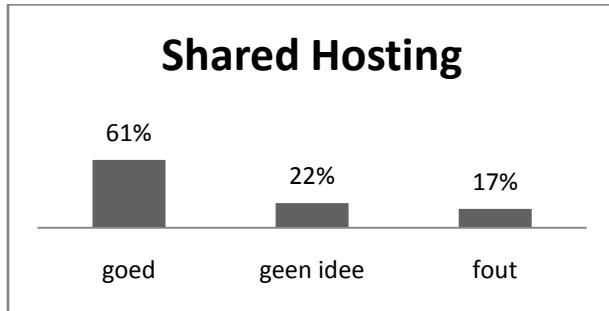
SaaS (Software as a service) is een veelgehoorde term. Maar waar staat dit eigenlijk voor?

- Software die service gerichte ondernemingen helpen de beschikbare middelen te beheren
- Software gebouwd op een webplatform die gehost wordt aangeboden
- De onderhoudscontracten die verbonden bij de aankoop van diverse softwares
- Nog nooit van gehoord



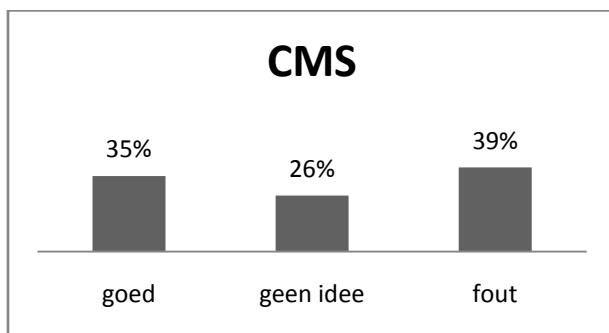
Bij shared hosting...

- Plaatst men een eigen server (hardware) bij een gespecialiseerde hosting firma
- Gebruikt u hosting ruimte op een server bij een gespecialiseerde hosting firma
- Huurt men een volledige server bij een gespecialiseerde hosting firma
- Geen idee



Een Content Management systeem (CMS) dient om...

- Iedereen zo tevreden mogelijk te houden binnen de onderneming
- Platform om inhoud van een website mee te beheren
- Platform om documenten binnen een onderneming te ordenen en structureren
- Geen idee



Hieruit blijkt duidelijk dat er een kloof is tussen de ICT sector en de eindgebruikers. Als maar 30% weet wat een ERP pakket inhoudt is het duidelijk dat ERP bij ondernemers nog geen ingeburgerde term is. Daardoor is klare en vooral verklaarbare taal zeker en vast een noodzaak.

Fase 2: Online enquêtering via www.fitopinternet.be

De tweede fase bestond uit een online enquête waar men enkele ICT-gerelateerde vragen moest beantwoorden en op het einde de resultaten van de online fitheid te zien kreeg.

Hoe **fit** is uw internetkennis

powered by **KMO-IT** **COMBELL** internet solutions

vraag 5/13

BESCHIKT U OVER EEN 3G KAART (UMTS, GPRS, EDGE,...)

Ja Nee Euhmmm... een wat?



Hoe **fit** is uw internetkennis

powered by **KMO-IT** **COMBELL** internet solutions

vraag 7/13

HEBT U AL EENS GEBELD MET SKYPE?

tip

OK, dan kent u al de voordelen van goedkoop online bellen. Hebt u ook al eens de webcam toepassing gebruikt? Of al proberen te bellen naar 'echte' lijnen? Ook dat kan via Skype.

 Af en toe

ga naar volgende vraag 



Gebruikt u webmail?

- Ja, om van overal aan mijn mail te kunnen 60.3%
- Ja, als alternatief adres (vb. voor privé doeleinden) 17.3%
- Neen, niet nodig 13.7%
- Wat is webmail? 8.7%

Hebt u al eens gebeld met Skype?

- Ja, regelmatig 21,2%
- Af en toe 31,6%
- Nog nooit 42,3%
- Neen, maar wel al met iemand anders 4,9%

Hebt u een profiel op B2B netwerksites als LinkedIN?

- Ja, ik ben een hevige fan (392 22,9%
- Ja, maar met weinig concreet resultaat 18,7%
- Daar heb ik geen tijd voor 18,2%
- Wat is LinkedIN? 40,2%

Beschikt u over een 3G kaart (UMTS, GPRS, Edge,...)

- Ja 25.6%
- Nee 54.8%
- Euhmmm... een wat? 19.6%

Meer informatie

Voor meer informatie over dit onderzoek kunt u contact opnemen met Tom De Bast.

Tom De Bast

COMBELL

Business Development Manager

+32 474 813 823

tom.debast@combellgroup.com