

A thick yellow diagonal line runs from the top right towards the center. To its left, a grey triangle contains a dense pattern of white icons and text related to technology and business, including '2010', '2020', 'Apps', 'Www', 'EXPAN', 'HELLO', 'UP', and 'the future'.

Onderzoekresultaten ICT Barometer over conjunctuur, bestedingen en ICT Indicator

Jaargang 11
2 augustus 2011



Inhoudsopgave

Introductie	3
Management summary	4
ICT-conjunctuur (afgelopen 2 maanden)	6
▶ Aantal externe ICT'ers	7
▶ Aantal interne ICT'ers	14
ICT-bestedingen (komende 12 maanden)	17
▶ ICT-budget	18
▶ Hardware	28
▶ Software	31
▶ Externe ICT-services	34
ICT Indicator en ICT horizon	41
Contactgegevens	42
Verantwoording	43



ICT Barometer over conjunctuur, bestedingen en ICT Indicator

Introductie

Met dit kwartaalonderzoek brengt Ernst & Young sinds december 2001 de actuele trends in conjunctuur en bestedingen van ICT in beeld. De gekozen thema's zijn tot stand gekomen op basis van vraagstukken en dilemma's die leven bij cliënten van Ernst & Young en de gebruikers van de website ictbarometer.nl.

Ernst & Young vindt het belangrijk om door middel van openbaar beschikbare analyses en onderzoeksresultaten verkregen kennis en inzichten te delen. Het stelt bedrijven en instellingen in staat hun eigen positie te bepalen ten aanzien van het onderzochte thema. In deze ICT Barometer worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd die verkregen zijn uit het onderzoek in juli 2011. Waar relevant worden de uitkomsten met eerdere onderzoeksresultaten vergeleken.

Door afronding in de individuele onderzoeksresultaten, tellen de percentages in onze rapportages niet altijd op tot 100 procent.

Ernst & Young schetst de meest actuele ontwikkelingen op het gebied van ontwikkeling van externe en interne ICT'ers in de afgelopen 2 maanden en de ontwikkelingen van het ICT-budget voor de komende 12 maanden. Tevens kijkt Ernst & Young vooruit naar de bestedingen van hardware, software en externe ICT-services voor de komende 12 maanden. In deze editie wordt er ook aandacht besteed aan de ontwikkeling van de ICT Indicator. Dit is een index gebaseerd op een deel van de onderzoeksresultaten van de ICT Barometer. De stand van de index is het resultaat van de analyse van ruim 10.000 onderzoeksgegevens.



Management summary

- ▶ **Afgelopen 2 maanden:**
 - ▶ **Lichte stijging in vraag naar ICT'ers**

De vraag naar externe ICT'ers bleef in de afgelopen 2 maanden gemiddeld op pijl, hoewel zich tussen sectoren verschillen voordoen. Dat geldt ook voor de vraag naar interne ICT'ers die licht steeg. In beide gevallen was de vraag vanuit MKB-ondernemingen duidelijk het sterkst. De cijfers wekken op geen enkele manier de indruk dat externe ICT'ers werden vervangen door interne medewerkers, of andersom.
- ▶ **Komende 12 maanden:**
 - ▶ **Bestedingen in de lift**

Het optimisme ten aanzien van de groei van ICT-bestedingen houdt aan. 44 procent van de ondervraagden ziet het budget toenemen terwijl 20 procent een afname verwacht. Zowel kleine als middelgrote bedrijven gaan meer investeren in ICT. Voor de ondernemingen met meer dan 500 werknemers loopt het bestedingsniveau toch wel enige averij op. De bestedingen aan hardware lijken zich te herstellen: 34 procent voorziet een toename en 16 procent een afname. In feite bevestigt dit het beeld van een kwartaal eerder en kunnen wij vaststellen dat er sprake is van een duidelijke groeiverwachting. De bestedingen aan software vertonen een duidelijk opwaartse trend, die in alle sectoren zichtbaar is.
 - ▶ **Kostenposten ICT-budget**

Als grootste posten binnen het ICT-budget noemen ondervraagden servers/netwerk/infrastructuur, software en telecom. Dit komt overeen met de uitkomsten van het onderzoek van vorig kwartaal. Cloud computing en webgerelateerde zaken worden door de ondervraagden als de grootste groeiposten binnen het ICT-budget beschouwd.
 - ▶ **Overheidssector en grootbedrijf blijven achter**

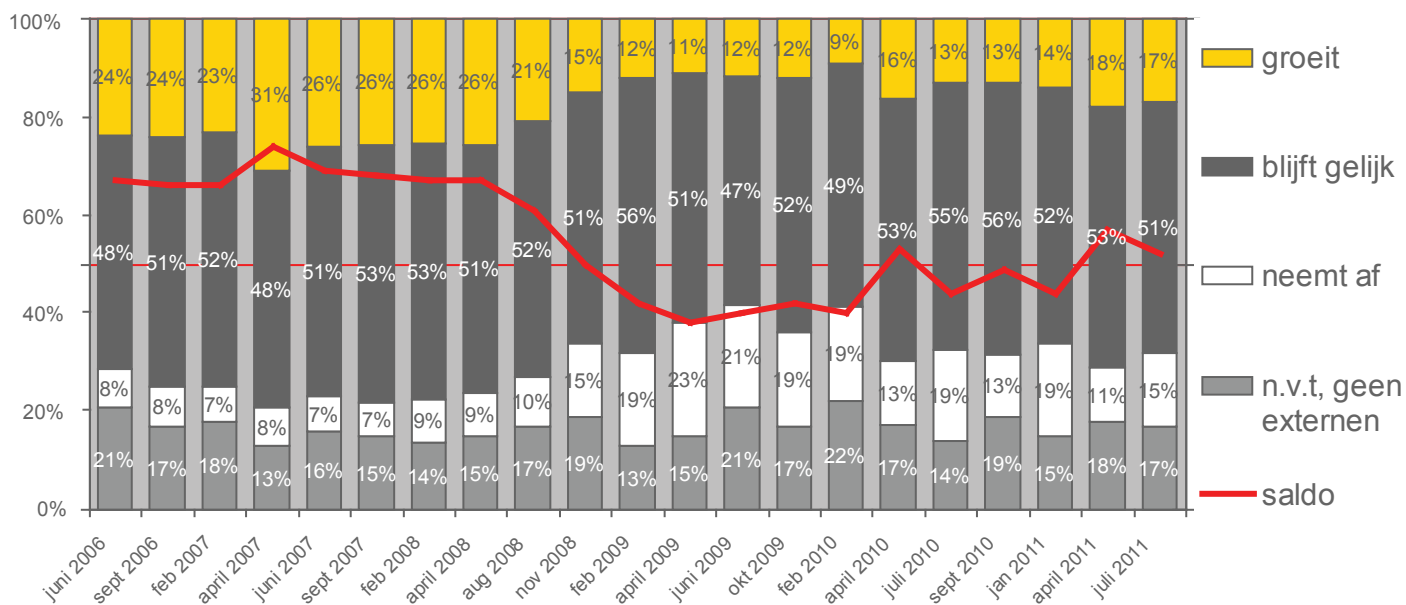
Kijken we naar sectorale ontwikkelingen dan zien we dat de sector overheid/not-for-profit in vergelijking met het algemene beeld achterblijft. Dat geldt voor de groei van het ICT-budget en voor de investeringen in software en externe ICT-services. De sector productie/industrie zet op het gebied van ICT de toon, dit geldt voor de verwachte bestedingen in hardware, software en externe ict-services. Qua bedrijfsgrootte loopt het MKB voorop; de ontwikkelingen in ondernemingen met meer dan 500 werknemers houden daarmee geen gelijke tred.



Externe ICT'ers

De vraag naar externe ICT'ers blijft op peil. 17 procent ziet groei terwijl 15 procent een terugloop waarneemt. Per saldo is sprake van een geringe afname.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden

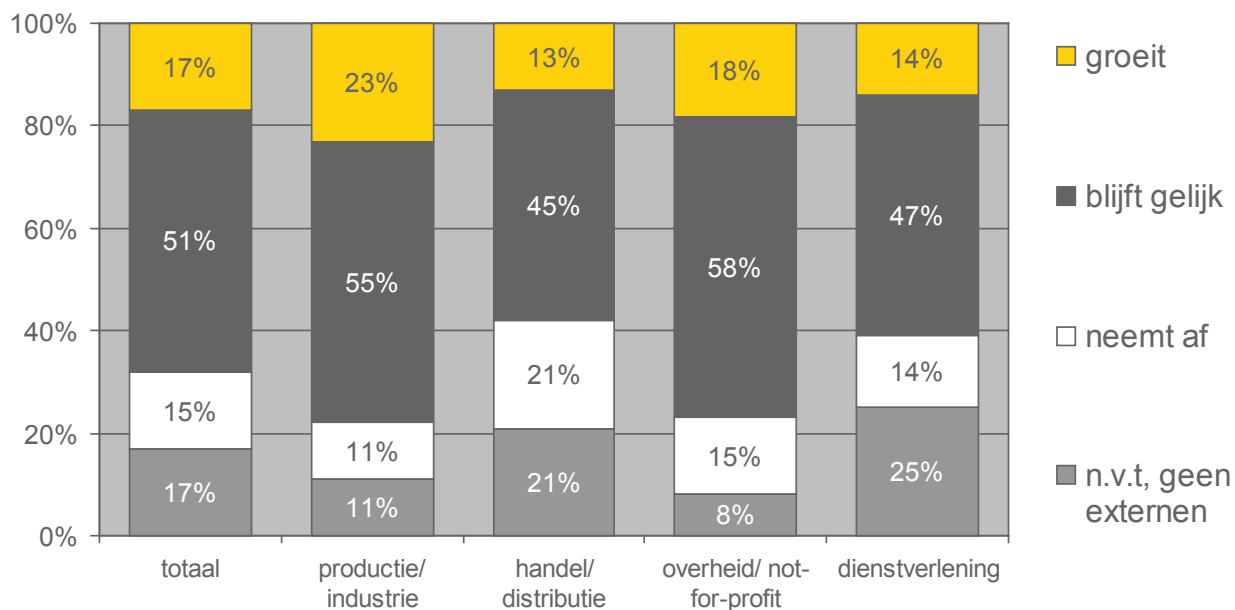




Externe ICT'ers (sectoren)

In de sectoren productie/industrie stijgt de vraag naar externe ICT'ers, terwijl in de sectoren handel/distributie sprake is van een forse daling. Dit kan worden gezien als een correctie op de forse groei die in april in handel/distributie werd waargenomen. In de overige sectoren blijft de vraag gelijk.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden (sectoren)

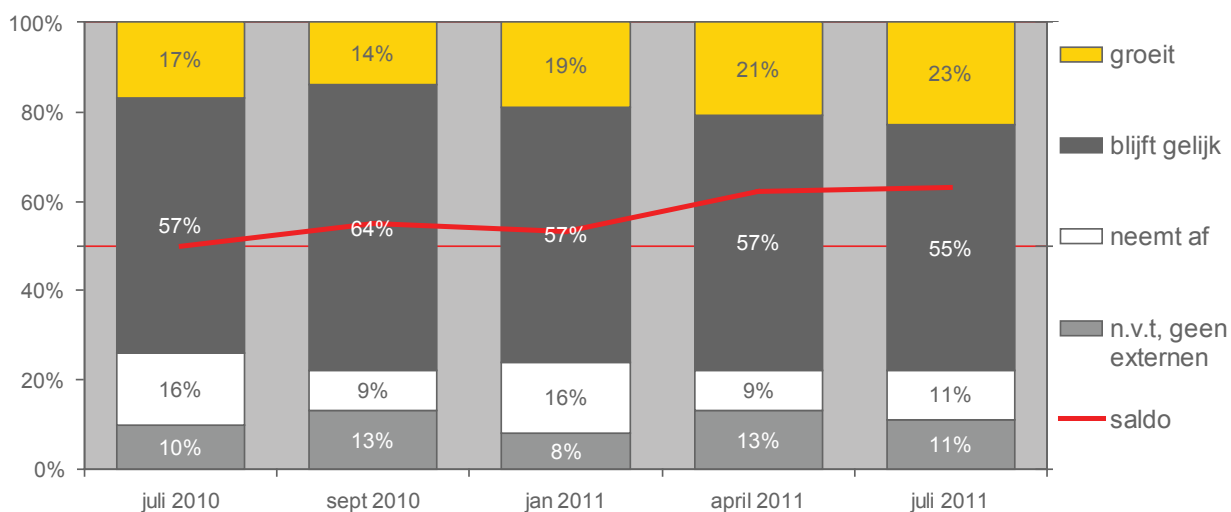




Externe ICT'ers (productie/industrie)

In de sectoren productie/industrie is de vraag naar externe ICT'ers het afgelopen jaar licht gestegen. Afgezien van wat lichte schommelingen is het beeld redelijk constant.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden - sectoren productie/industrie

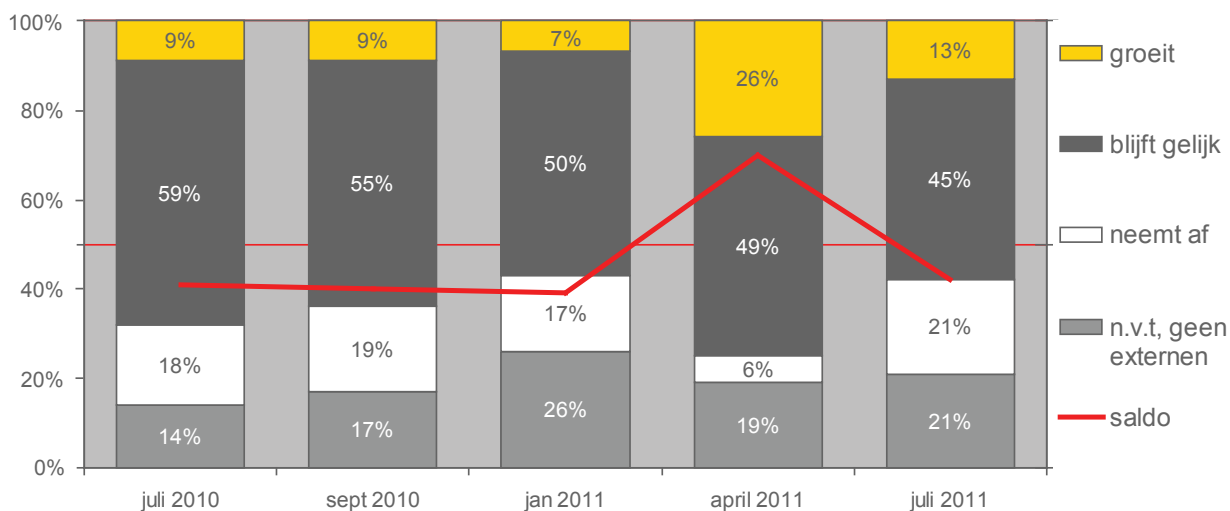




Externe ICT'ers (handel/distributie)

In de sectoren handel/distributie loopt de vraag naar externe ICT'ers ten opzichte van het vorige kwartaal terug. Mogelijk kan de piek van het vorige kwartaal als een inhaalmanoeuvre worden gezien. Feit is wel dat de trend in handel/distributie in afwijking met andere sectoren nu een negatieve waarde laat zien.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden - sectoren handel/distributie

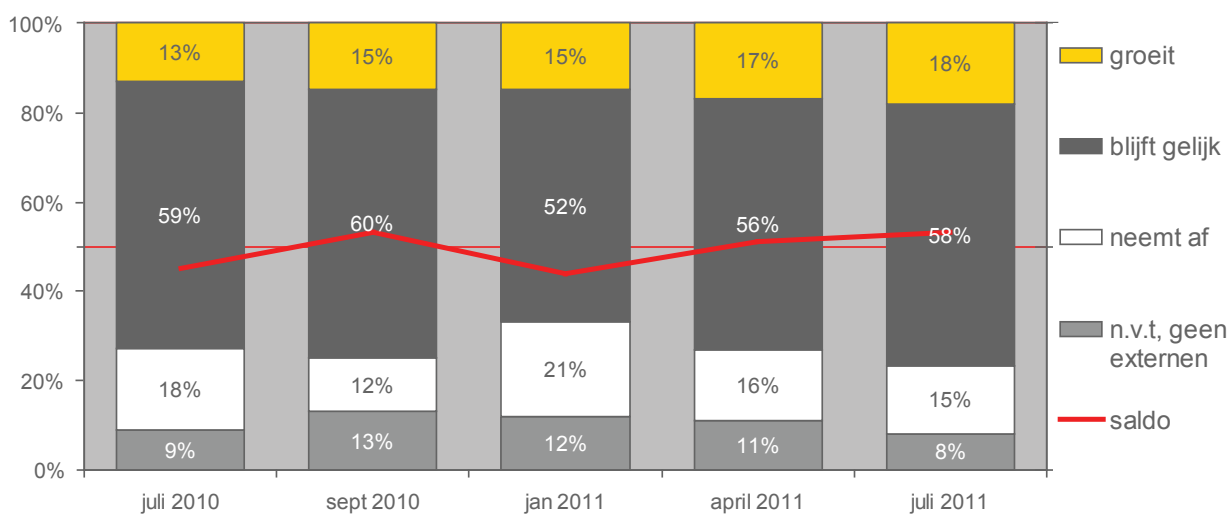




Externe ICT'ers (overheid/not-for-profit)

Binnen de sector overheid/not-for-profit was de vraag naar externe ICT'ers het afgelopen jaar redelijk stabiel. Dit is ook het beeld in de markt bij grote overheidsorganisaties en gemeenten.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden - sector overheid/not-for-profit

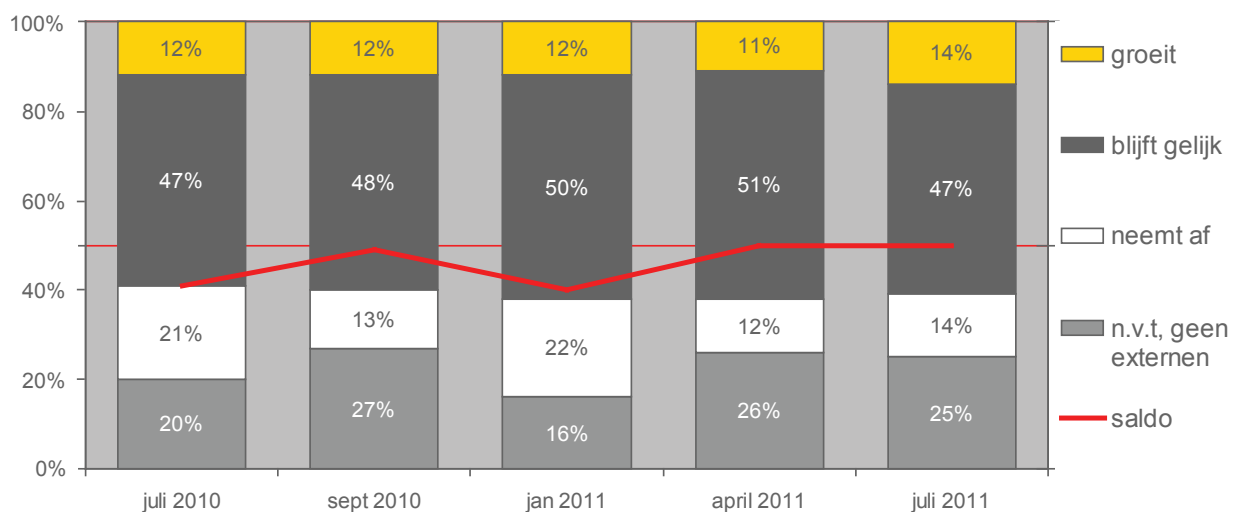




Externe ICT'ers (dienstverlening)

Ook binnen de sector dienstverlening zien wij een stabiel beeld. Het sentiment blijft neutraal.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden - sector dienstverlening

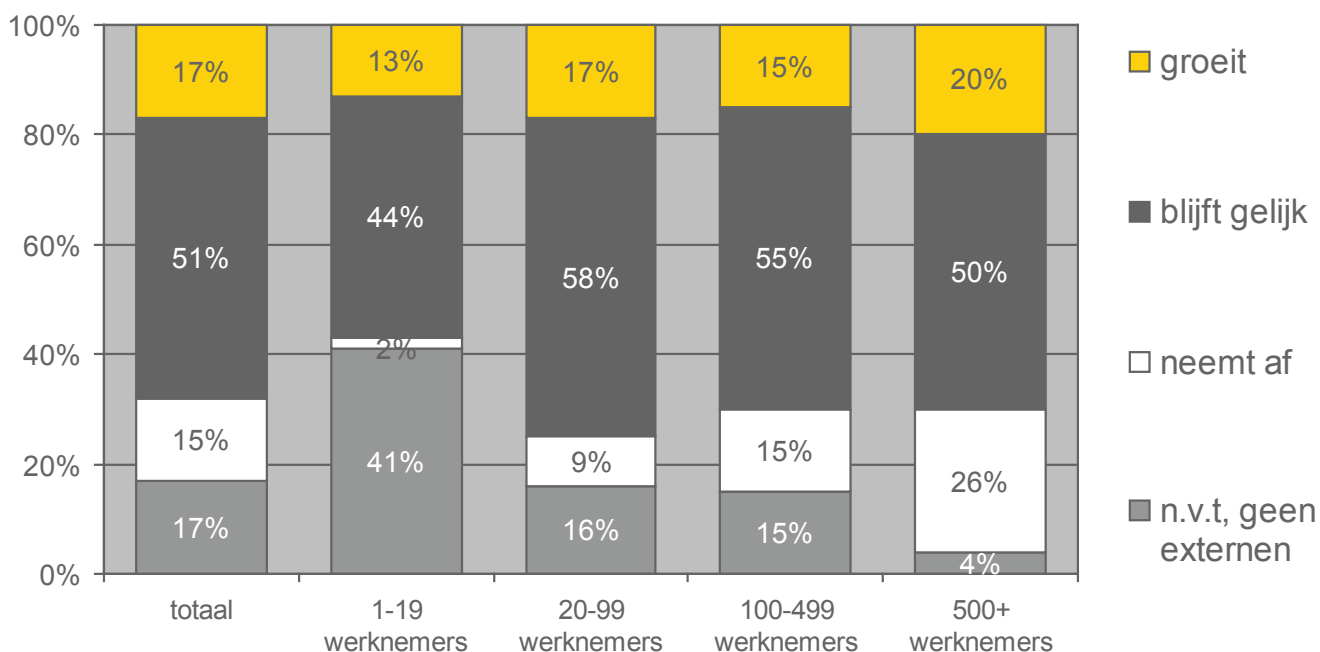




Externe ICT'ers (bedrijfsomvang)

Binnen het MKB is er sprake van een toegenomen vraag naar externe ICT'ers. Bij ondernemingen met meer dan 500 werknemers zien wij juist een afname. Voor het MKB geldt dat de opgaande lijn doorzet terwijl dat voor de grote ondernemingen juist niet het geval is. De positieve tendens die wij het vorige kwartaal voor de grote ondernemingen zagen, is kennelijk vooralsnog een eenmalige opleving geweest.

Ontwikkeling aantal externe ICT'ers afgelopen 2 maanden (bedrijfsomvang)

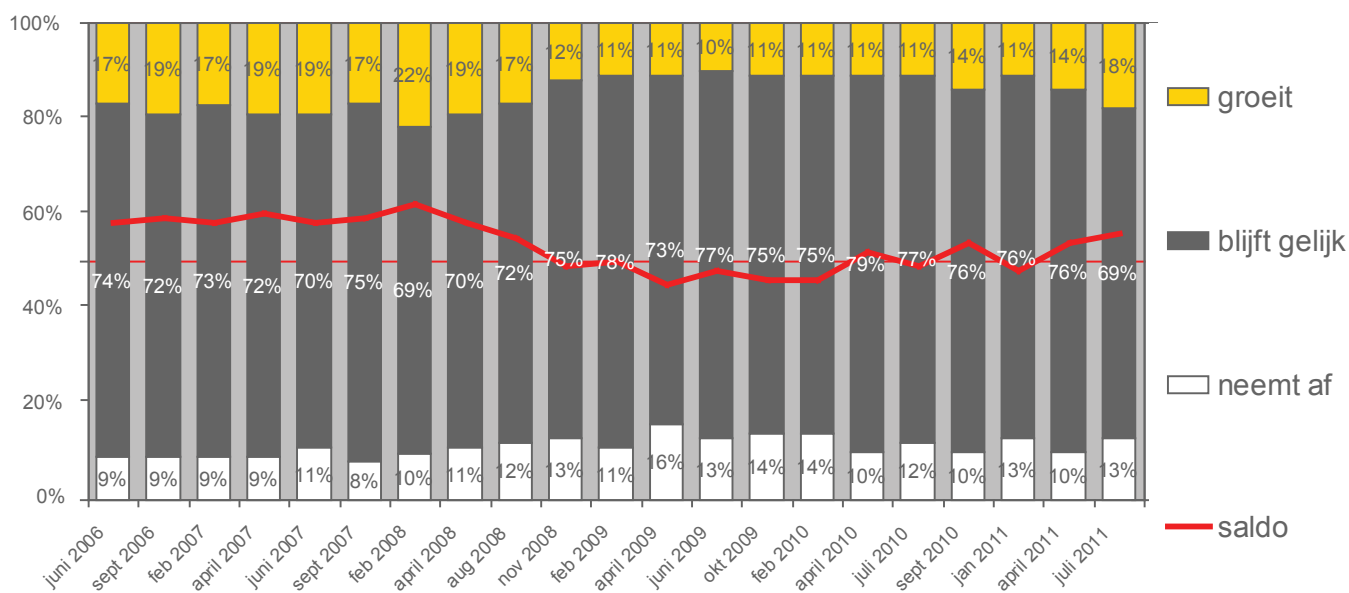




Interne ICT'ers

Als het gaat om de vraag naar interne ICT'ers zien wij een lichte maar stabiele groei. 18 procent ziet de interne ICT-afdeling groeien en 13 procent ziet mensen vertrekken. In de meeste gevallen blijft de afdeling op peil.

Ontwikkeling aantal interne ICT'ers afgelopen 2 maanden

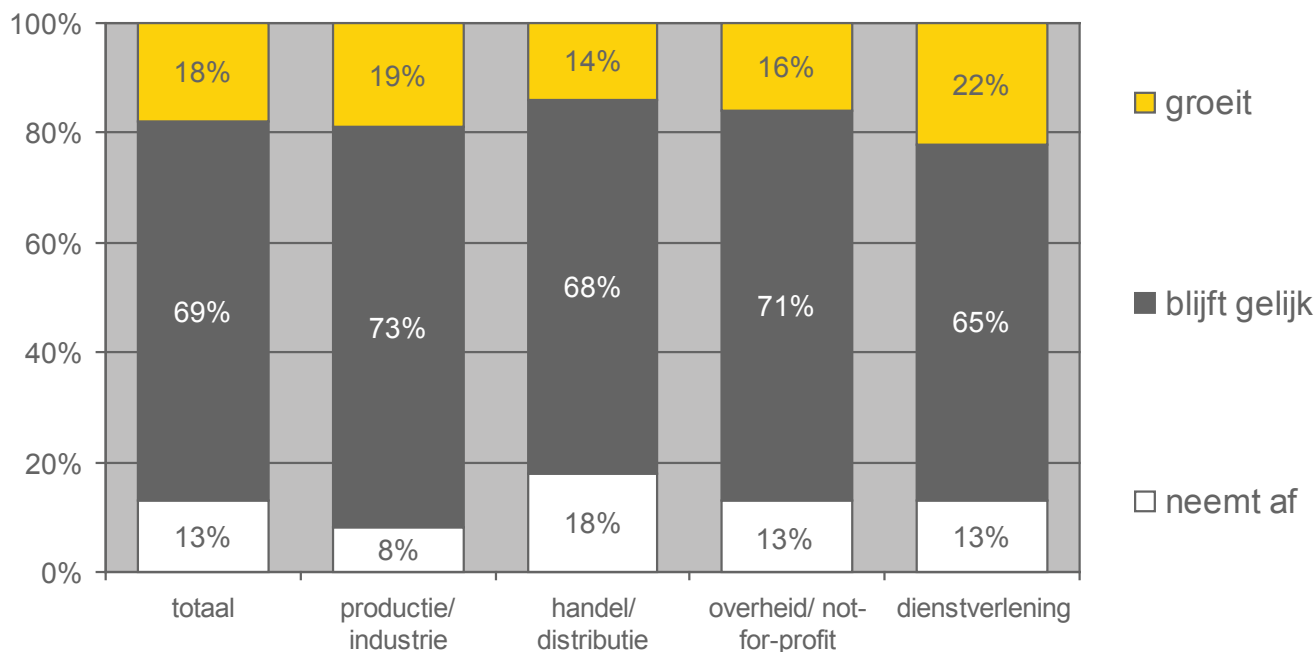




Interne ICT'ers (sectoren)

In de sectoren productie/industrie en in de dienstverlening neemt het aantal interne ICT'ers toe. In de andere sectoren blijft de interne ICT-afdeling min of meer op peil. Als wij deze uitkomsten vergelijken met de vraag naar externe ICT'ers dan kunnen wij niet concluderen dat er sprake is van vervanging van externe door interne ICT'ers.

Ontwikkeling aantal interne ICT'ers afgelopen 2 maanden (sectoren)

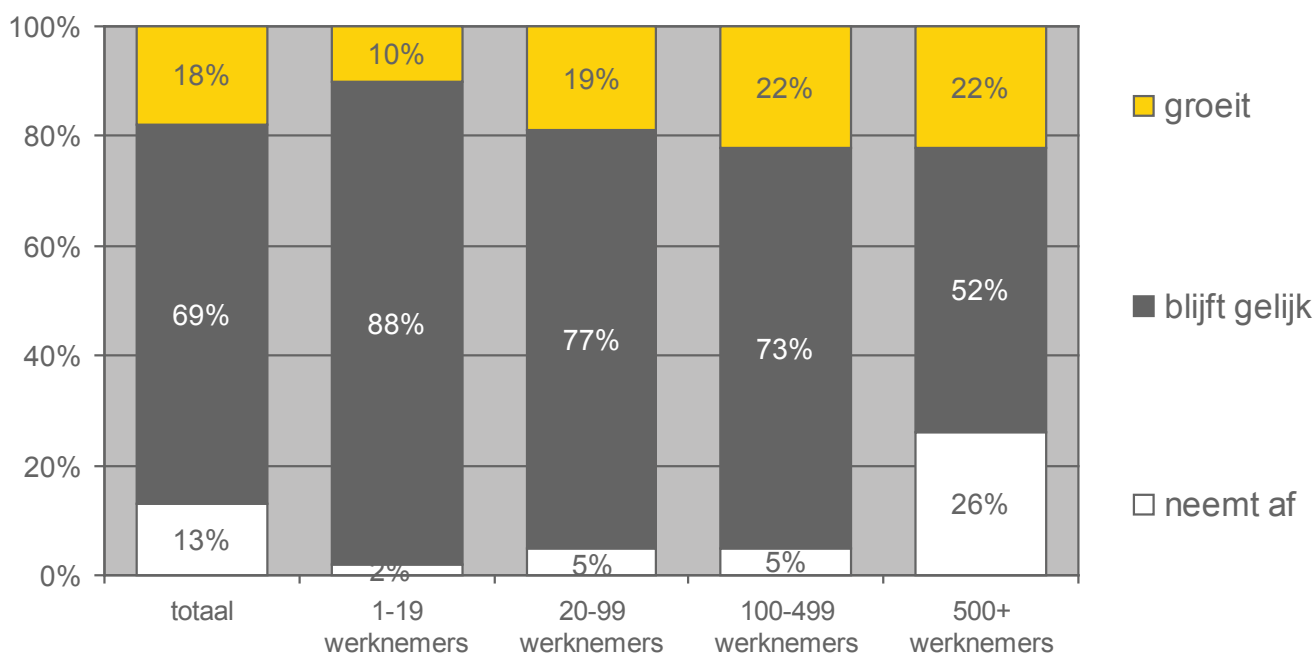


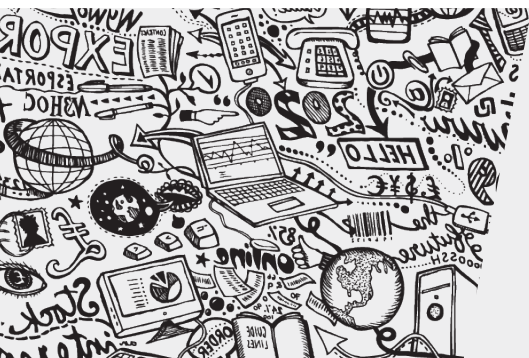


Interne ICT'ers (bedrijfsomvang)

Vooral binnen het MKB neemt de vraag naar interne ICT'ers toe. Bij ondernemingen met meer dan 500 werknemers valt op dat de spreiding groot is: zowel het aantal respondenten dat een toename ziet (vorig kwartaal was toename 15 procent) als het aantal dat een afname signaleert (vorig kwartaal was afname 17 procent) laat een flinke plus zien. Per saldo blijft het aantal interne ICT'ers in het grootbedrijf gemiddeld op peil.

Ontwikkeling aantal interne ICT'ers afgelopen 2 maanden (bedrijfsomvang)





ICT-bestedingen

(verwachtingen komende 12 maanden)

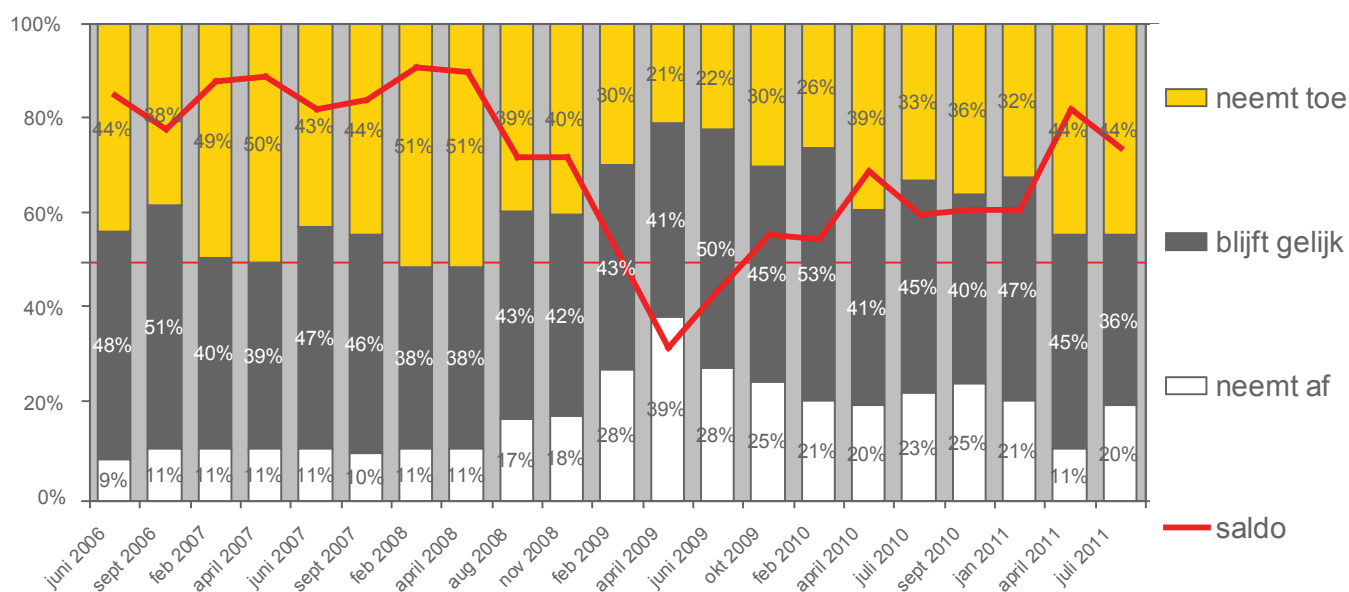
- ▶ Welke ontwikkelingen ziet u in de komende 12 maanden ten aanzien van het ICT-budget en de verwachte bestedingen aan hardware, software en externe ICT-services?



ICT-budget

Het optimisme ten aanzien van de groei van ICT-bestedingen houdt aan. 44 procent van de ondervraagden ziet het budget toenemen terwijl 20 procent een afname verwacht. Dat laatste percentage is overigens bijna een verdubbeling ten opzichte van het vorige kwartaal, reden waarom de stijgende trend iets afvlakt. Vanaf het dieptepunt in april 2009 is overigens sprake van een stijgende lijn in de ICT-bestedingen.

Inschatting verandering ICT-budget komende 12 maanden

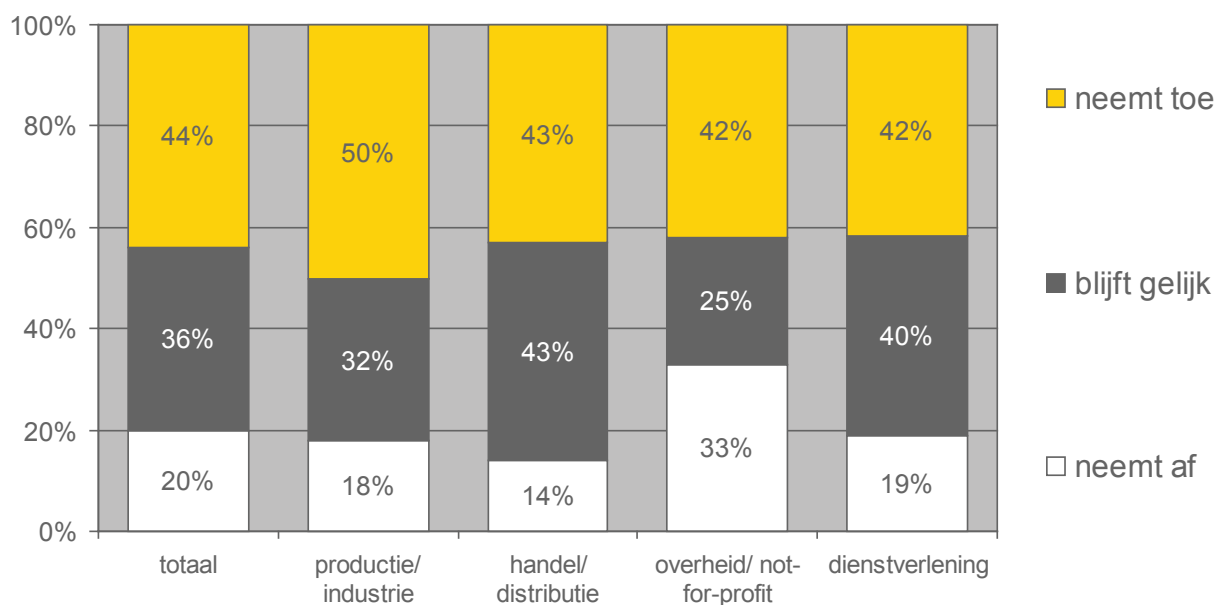




ICT-budget (sectoren)

Het ICT-budget groeit in alle sectoren, hoewel de toename in de sector overheid/not-for-profit iets minder sterk is.

Inschatting verandering ICT-budget komende 12 maanden (sectoren)

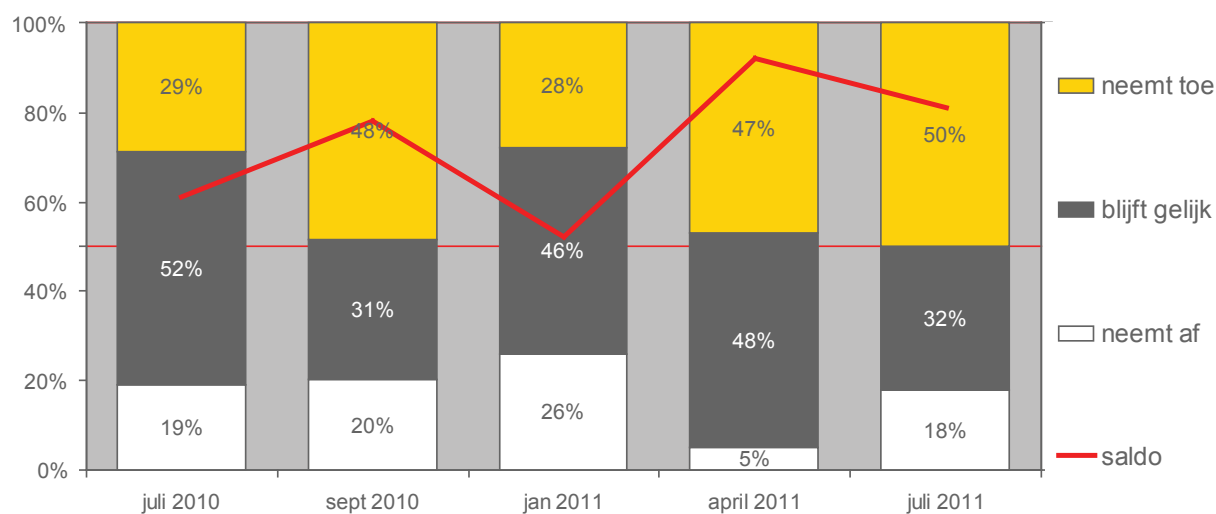




ICT-budget (productie/industrie)

In de sectoren productie/industrie zijn de verwachtingen ten aanzien van de ontwikkeling van het ICT-budget uitgesproken positief.

Inschatting verandering ICT-budget komende 12 maanden - sectoren productie/industrie

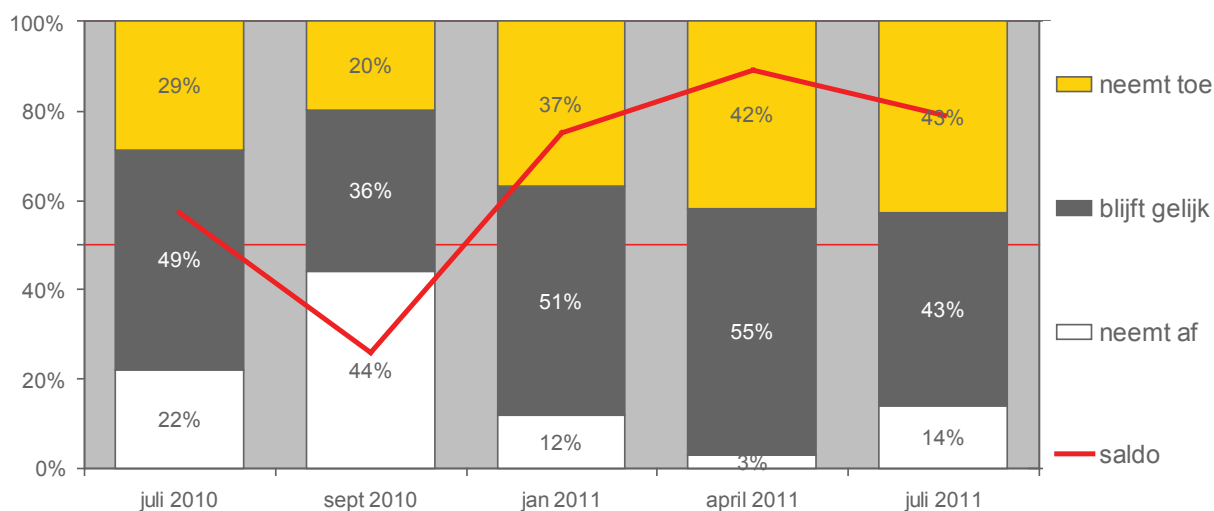




ICT-budget (handel/distributie)

Binnen de sectoren handel/distributie blijven de verwachtingen goed. Ook al stijgt het aantal respondenten dat een afname in het budget voorziet fors. Het vergelijkbare percentage in het vorig (2e) kwartaal van 2011 was toen overigens wel extreem laag. Ten opzichte van vorig jaar is in de sectoren handel/distributie sprake van een duidelijke verbetering.

Inschatting verandering ICT-budget komende 12 maanden - sectoren handel/distributie

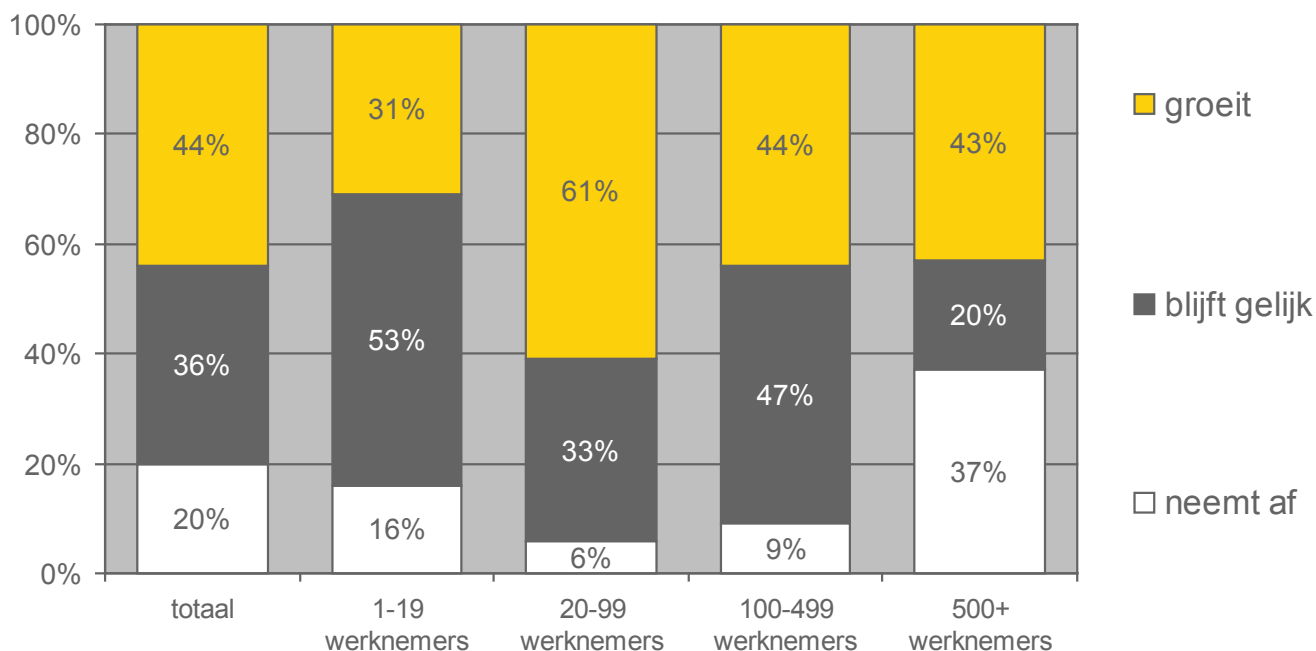




ICT-budget (bedrijfsomvang)

Zowel kleine als middelgrote bedrijven gaan meer investeren in ICT. Vooral de categorie bedrijven met 20 tot 99 werknemers is opvallend positief gestemd. Soortgelijke uitschieters zien wij vaker bij deze categorie. Mogelijk zijn bedrijven/instellingen met deze omvang bij uitstek in staat om zich snel aan te passen aan een veranderende omgeving. Voor de ondernemingen met meer dan 500 werknemers loopt het bestedingsniveau toch wel enige averij op. Bij bedrijven met 100-499 werknemers daalt het percentage dat groei verwacht met 13 procent; bij de 500+ bedrijven stijgt het percentage dat een afname voorziet met 14 procent.

Inschatting verandering ICT-budget komende 12 maanden (bedrijfsomvang)





Gevraagd naar de redenen van de verwachte toename of afname ICT-budget

Waarom neemt het ICT budget toe?

- ▶ Groei van de organisatie (meer klanten en personeel)
- ▶ Aantrekkende markt, na inhalen van een achterstand
- ▶ Upgraden/vernieuwen hardware en software
- ▶ Automatisering processen / efficiënter werken
- ▶ Digitalisering (documenten, email, online)
- ▶ Nieuwe technologische ontwikkelingen

Welke kansen ziet u?

- ▶ Verbeteren efficiency
- ▶ Uitbreiding dienstverlening
- ▶ Meer en sneller informatie beschikbaar
- ▶ Meer innovatie

Waarom neemt het ICT budget af?

- ▶ Bezuinigingen (o.a. overheid)
- ▶ Kostenreductie
- ▶ Afstoten/uitbesteden taken
- ▶ Minder vraag/opdrachten

Welke bedreigingen ziet u?

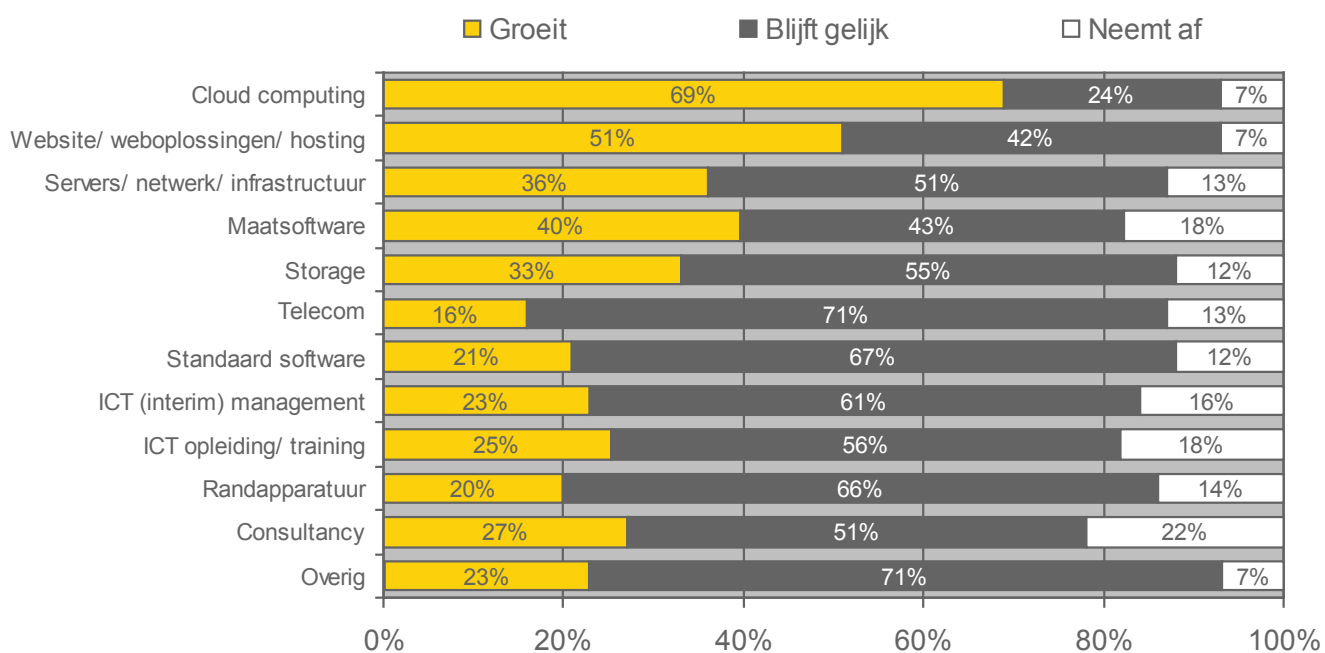
- ▶ Verlies kennis/innovatie
- ▶ Lagere kwaliteit
- ▶ Onvoldoende capaciteit bij problemen



Inschatting verandering ICT-budget

Cloud computing en webgerelateerde zaken worden door de ondervraagden als de grootste groeiposten binnen het ICT-budget beschouwd. Dat maatwerksoftware hoog scoort is opmerkelijk omdat de huidige trend toch vooral op standaard software is gericht. Een verklaring zou kunnen zijn dat het om uitgestelde investeringen voor onderhoud van maatwerksoftware gaat.

Inschatting verandering budget komende jaar, per onderdeel

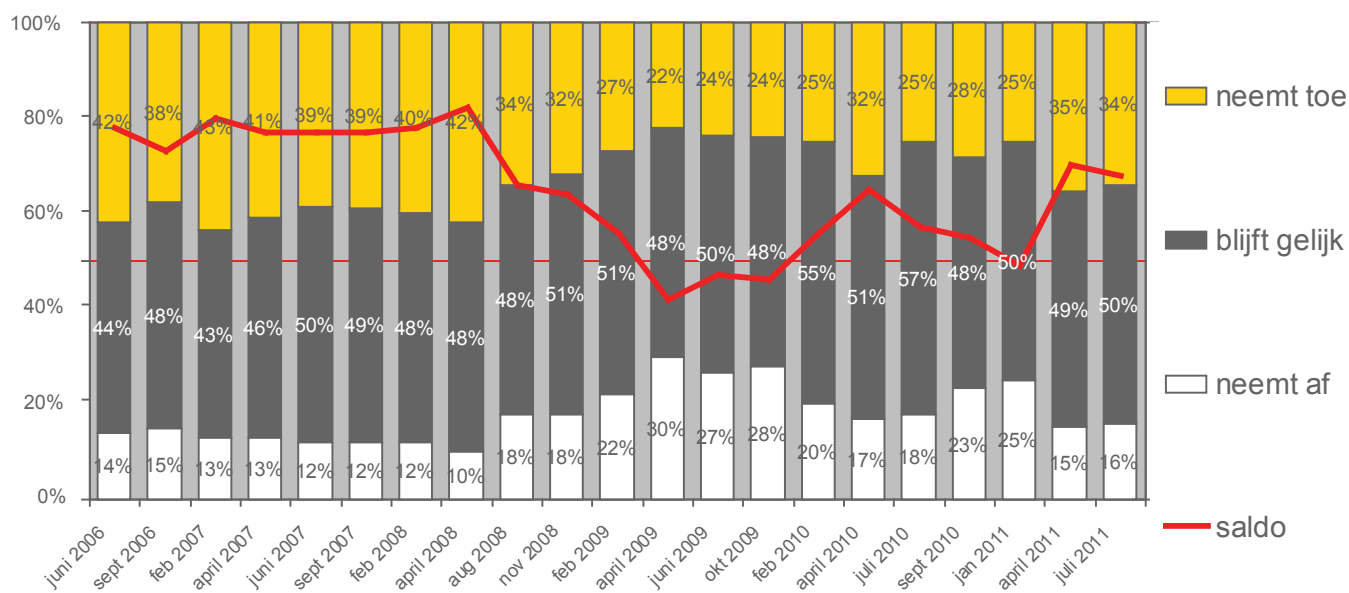




Bestedingen hardware

De bestedingen aan hardware lijken zich te herstellen: 34 procent voorziet een toename en 16 procent een afname. In feite bevestigt dit het beeld van een kwartaal eerder en kunnen wij vaststellen dat er weer sprake is van een duidelijke groeiverwachting.

Inschatting verandering bestedingen hardware komende 12 maanden

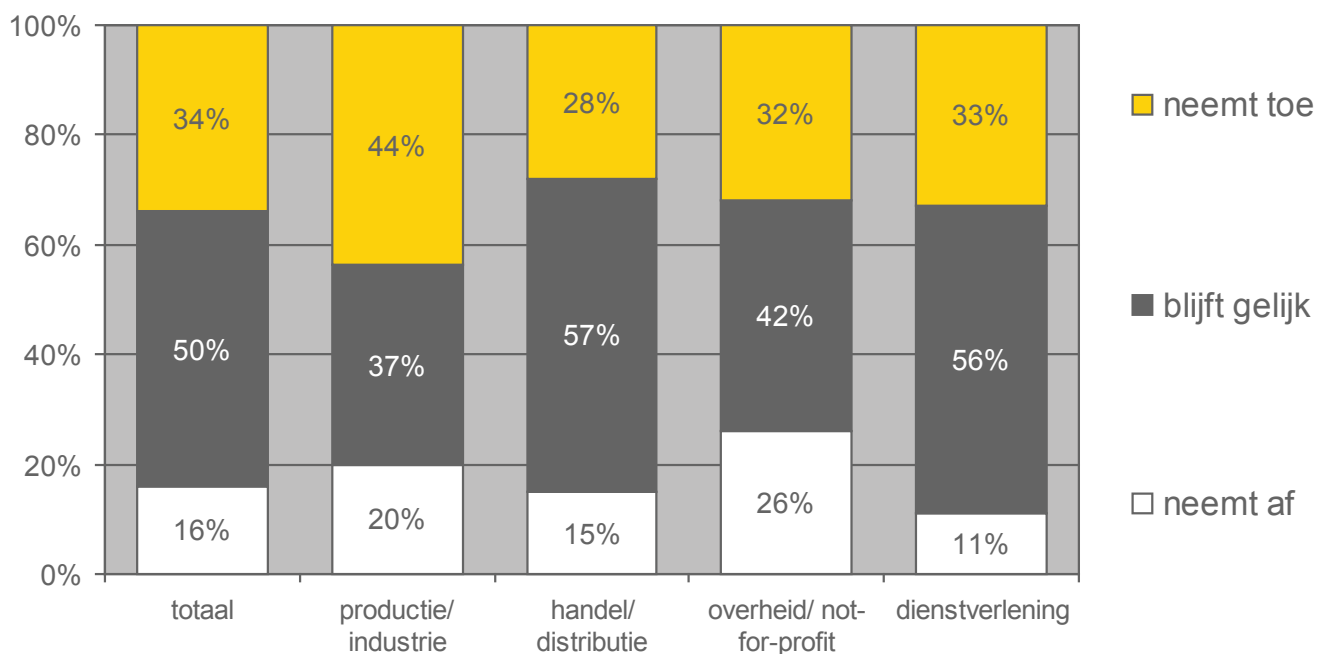




Bestedingen hardware (sectoren)

Gemiddeld genomen stijgen de bestedingen aan hardware in alle sectoren. Ten opzichte van het vorige kwartaal is sprake van kleine verschuivingen. Opvallend genoeg nemen in de sectoren overheid/not-for-profit en dienstverlening zowel de positieve als negatieve groeiverwachtingen toe.

Inschatting verandering bestedingen hardware komende 12 maanden (sectoren)

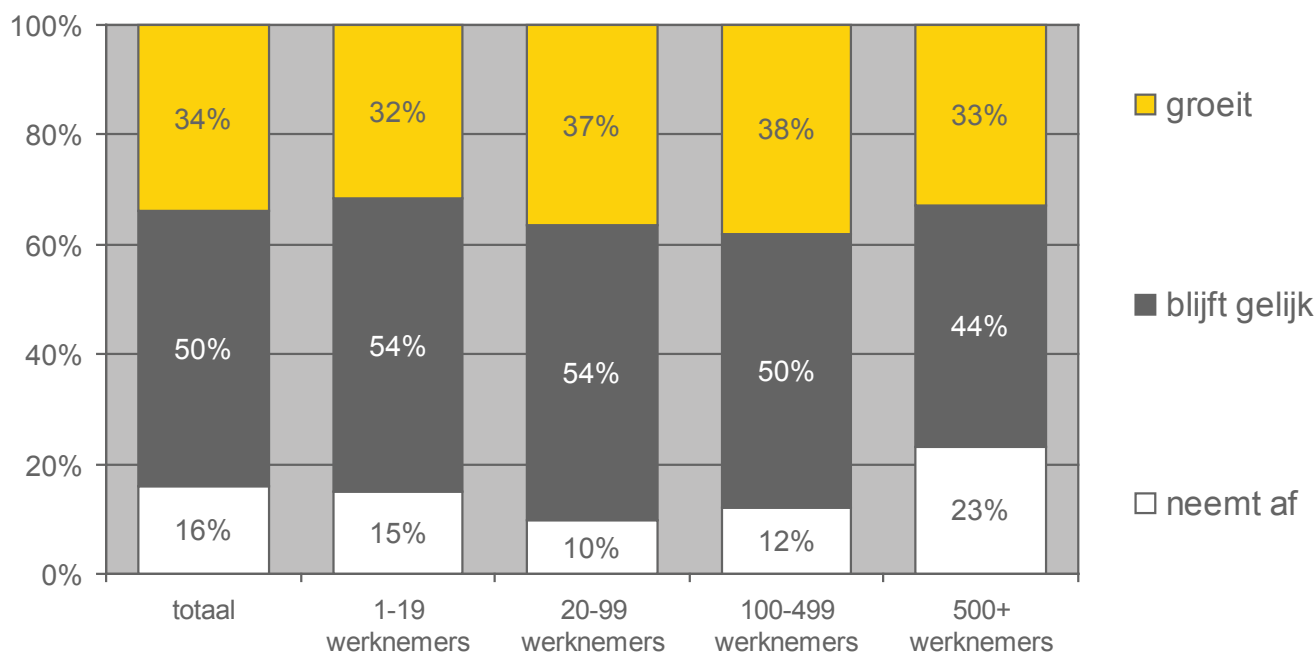




Bestedingen hardware (bedrijfsomvang)

In overeenstemming met hun algemene economische vooruitzichten zijn het vooral bedrijven in het MKB die de komende twaalf maanden verwachten meer te gaan investeren in hardware. In vergelijking met vorig kwartaal tekent zich onder de 500+ ondernemingen nu een wat grotere investeringsbereidheid af.

Inschatting verandering bestedingen hardware komende 12 maanden (bedrijfsomvang)

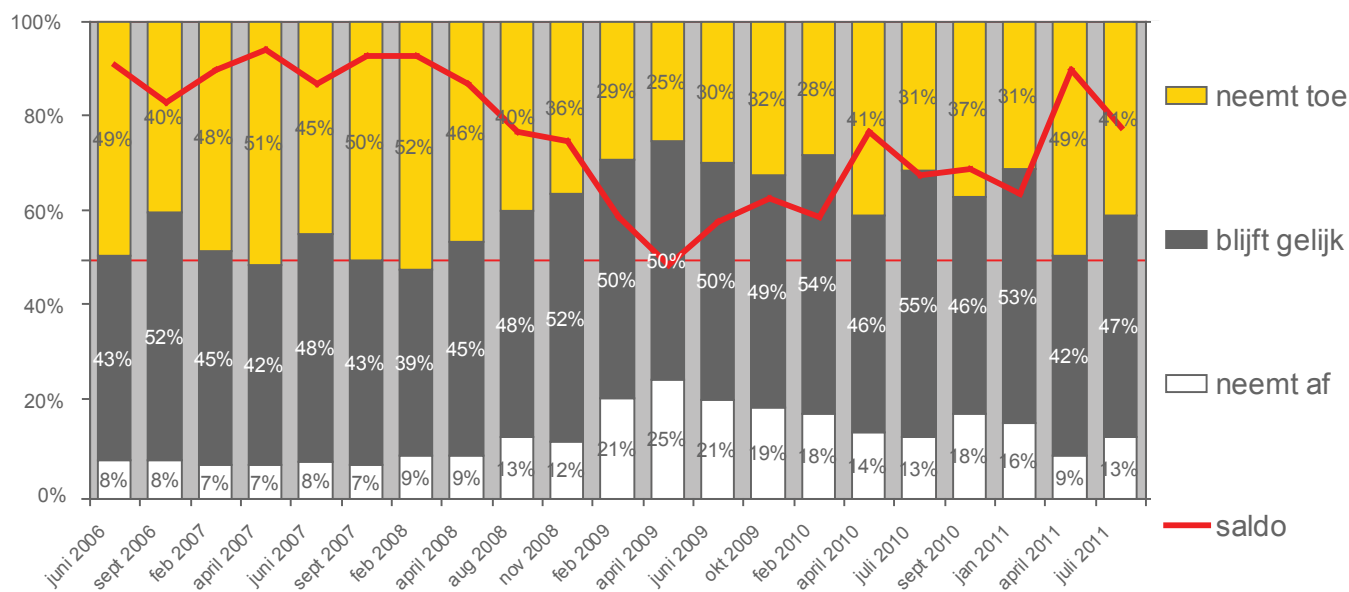




Bestedingen software

De bestedingen aan software laten een duidelijk opwaartse trend zien. Het beeld in 2011 stemt overeen met de situatie die van voor de crisis.

Inschatting verandering bestedingen software komende 12 maanden

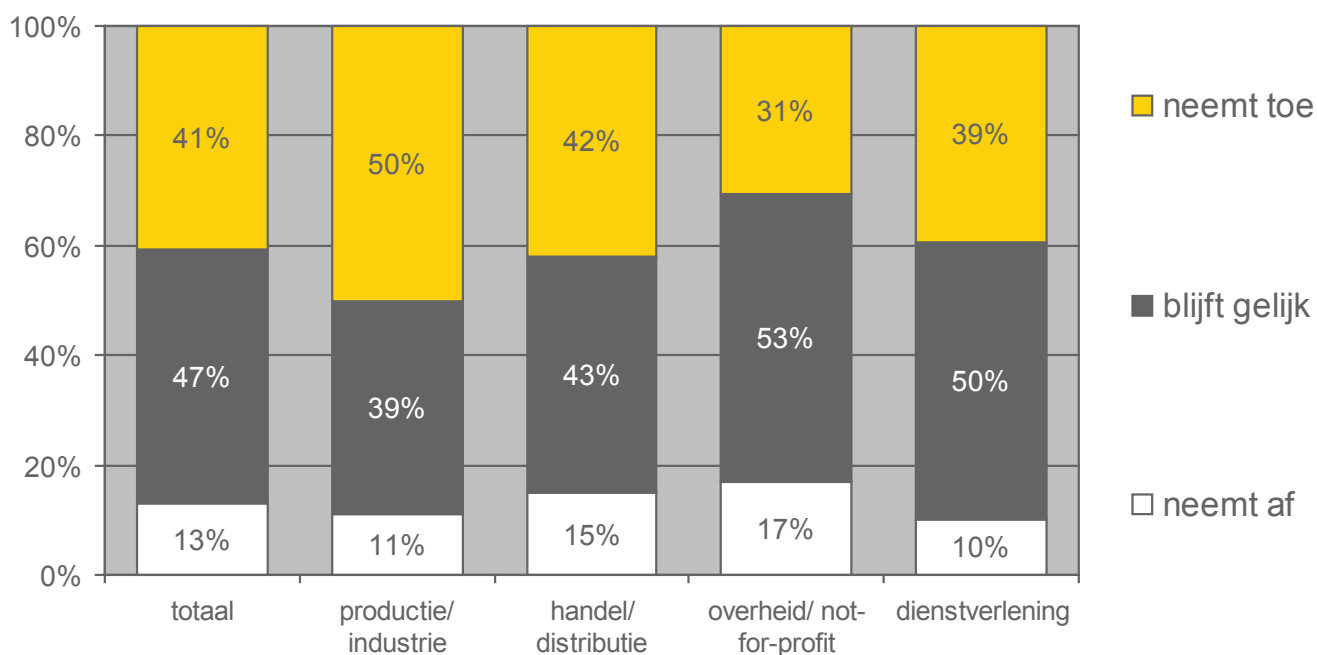




Bestedingen software (sectoren)

De bestedingen aan software stijgen in alle sectoren. Het opmerkelijk grote optimisme in de sectoren handel/distributie van vorig kwartaal (71 procent verwachtte een toename in de bestedingen) is teruggezaakt tot een gemiddeld niveau. De animo om in software te investeren is in de sector overheid/not-for-profit enigszins afgenomen.

Inschatting verandering bestedingen software komende 12 maanden (sectoren)

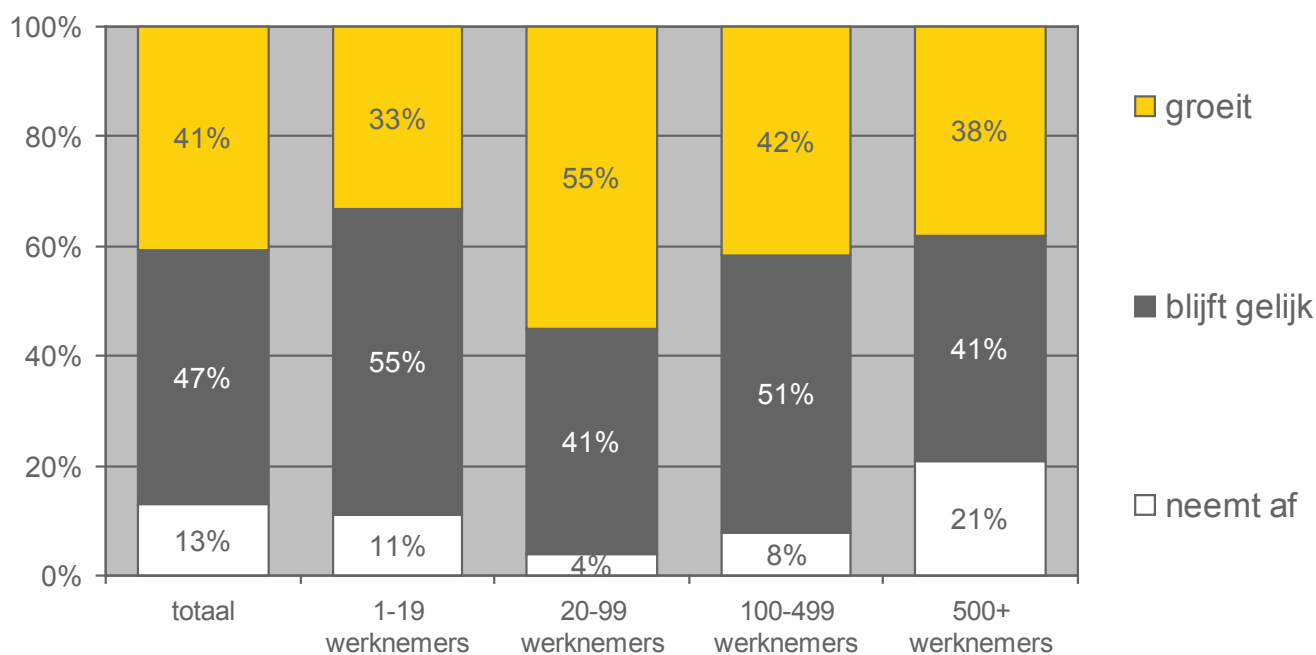




Bestedingen software (bedrijfsomvang)

Hoewel het optimisme licht is afgenomen, vooral onder invloed van de allergrootste bedrijven, is over de hele linie de verwachting dat de investeringen in software gaan toenemen

Inschatting verandering bestedingen software komende 12 maanden (bedrijfsomvang)

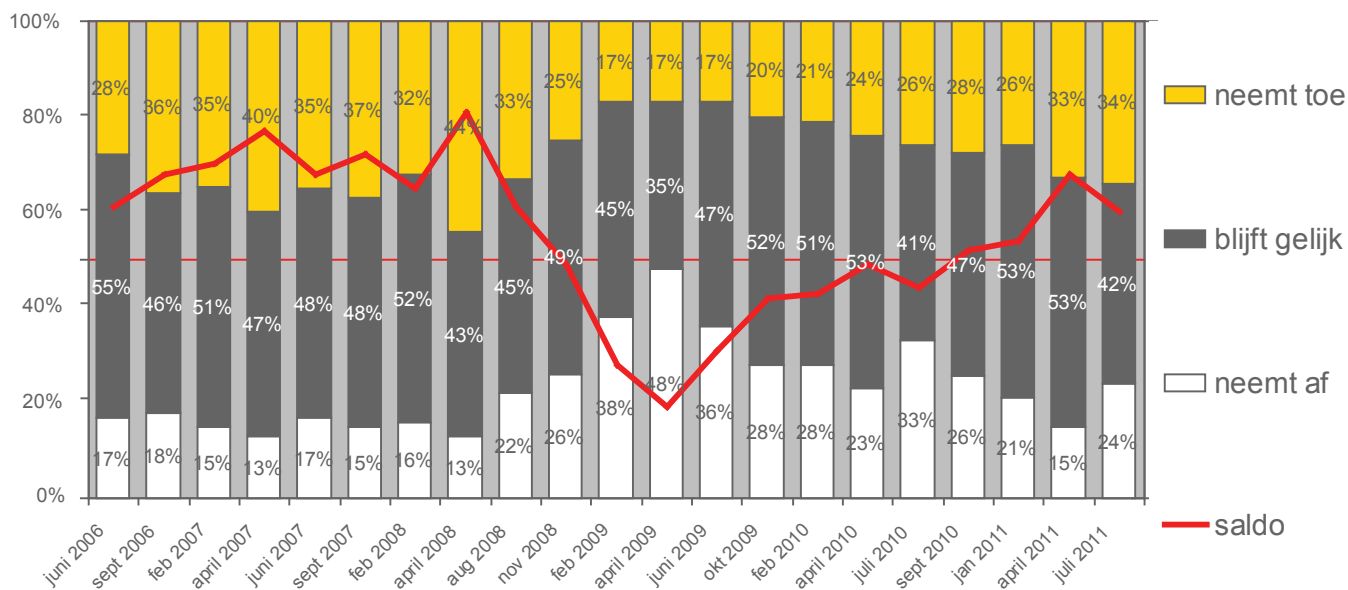




Bestedingen externe ICT-services

Ook de bestedingen aan externe ICT-services nemen toe. Hoewel sinds het vorige kwartaal sprake is van een duidelijke stijging is het nog te vroeg om vast te kunnen stellen of die zich doorzet. Dat zal in het 3e kwartaal blijken.

Inschatting verandering bestedingen externe ICT-services komende 12 maanden

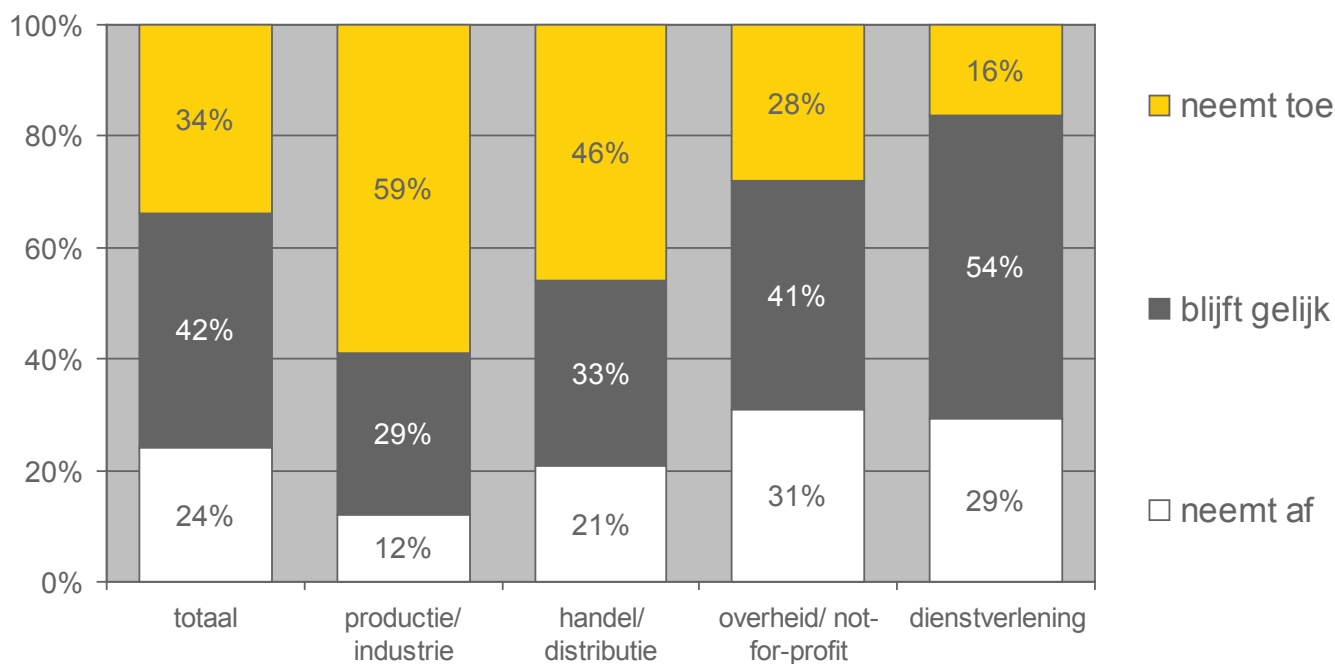




Bestedingen externe ICT-services (sectoren)

De verwachte investeringen in externe ICT-services de sectoren productie/industrie nemen zeer sterk toe en dat zorgt, met steun van de sectoren handel/distributie, voor een positief groeisaldo. Voor de overheidssector lopen de verwachte bestedingen behoorlijk terug terwijl het beeld in de sector dienstverlening uiterst somber is. Het optimisme is er gehalveerd en het negativisme ruimschoots verdubbeld.

Inschatting verandering bestedingen externe ICT-services komende 12 maanden (sectoren)

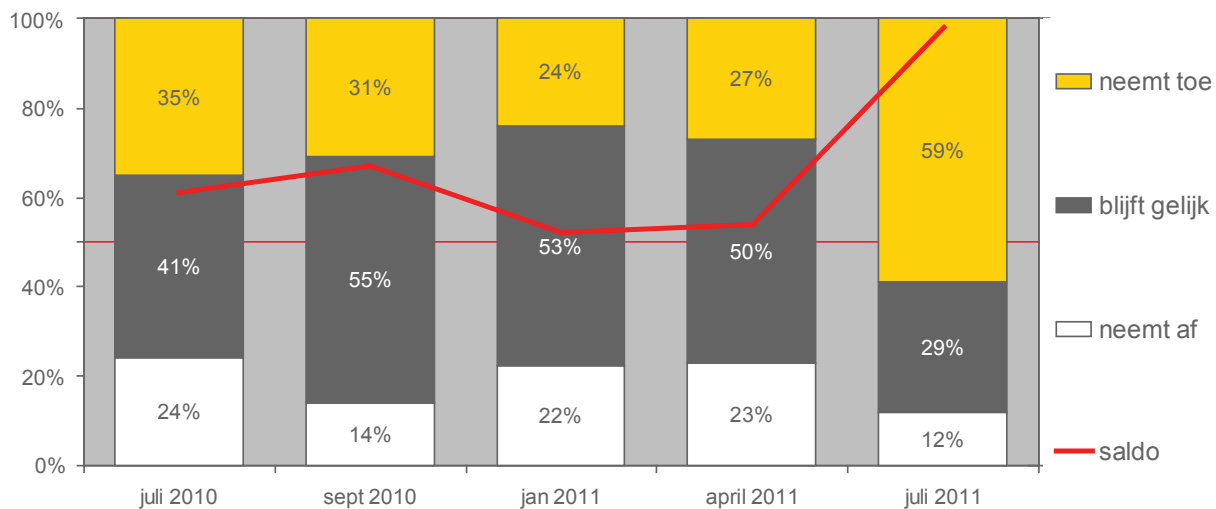




Bestedingen externe ICT-services (productie/industrie)

In de sectoren productie/industrie is de verwachte groei in de bestedingen aan externe ICT-services meer dan verdubbeld. Dit houdt vermoedelijk verband met de professionaliseringsslag die in de sector gaande is.

Inschatting verandering bestedingen externe ICT-services komende 12 maanden - sectoren productie/industrie

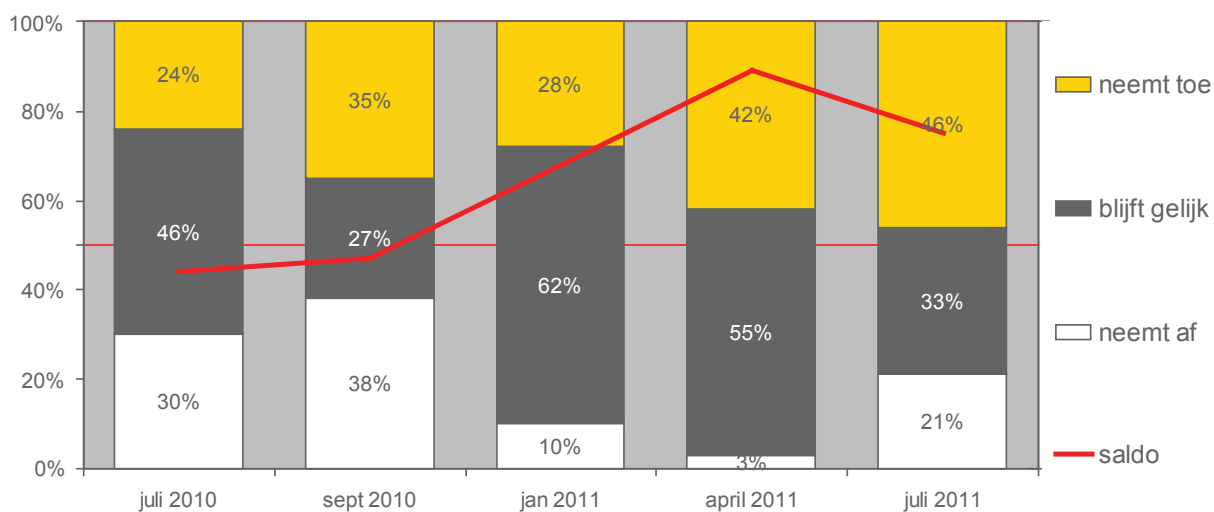




Bestedingen externe ICT-services (handel/distributie)

In de sectoren handel/distributie neemt de verwachting ten aanzien van groei van de bestedingen toe, en de verwachte afname af.

Inschatting verandering bestedingen externe ICT-services komende 12 maanden - sectoren handel/distributie

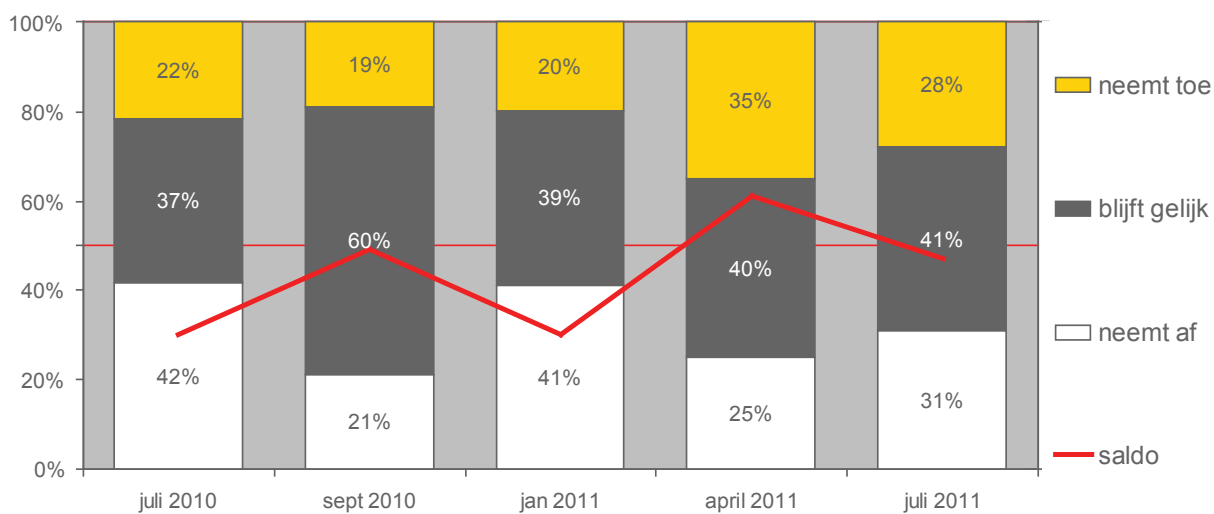




Bestedingen externe ICT-services (overheid/not-for-profit)

Binnen de sector overheid/not-for-profit is het niveau van verwachte bestedingen bijgesteld tot een niveau waarop de trend neutraal is. In algemene zin is dit voor de overheidssector op dit moment een herkenbaar beeld.

Inschatting verandering bestedingen externe ICT-services komende 12 maanden - sector overheid/not-for-profit

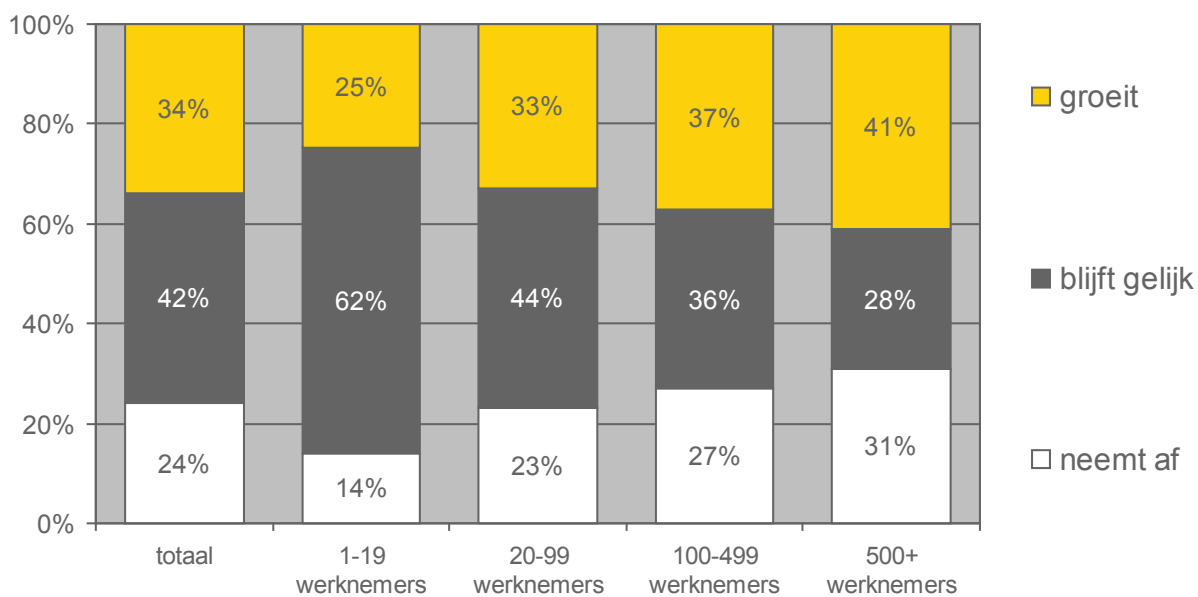




Bestedingen externe ICT-services (bedrijfsomvang)

Hoewel over de hele linie het aantal ondervraagden dat een daling in de bestedingen aan externe ICT-services verwacht iets toeneemt, is nog steeds sprake van een veel groter percentage dat groei in de bestedingen voorziet.

Inschatting verandering bestedingen externe ICT-services komende 12 maanden (bedrijfsomvang)

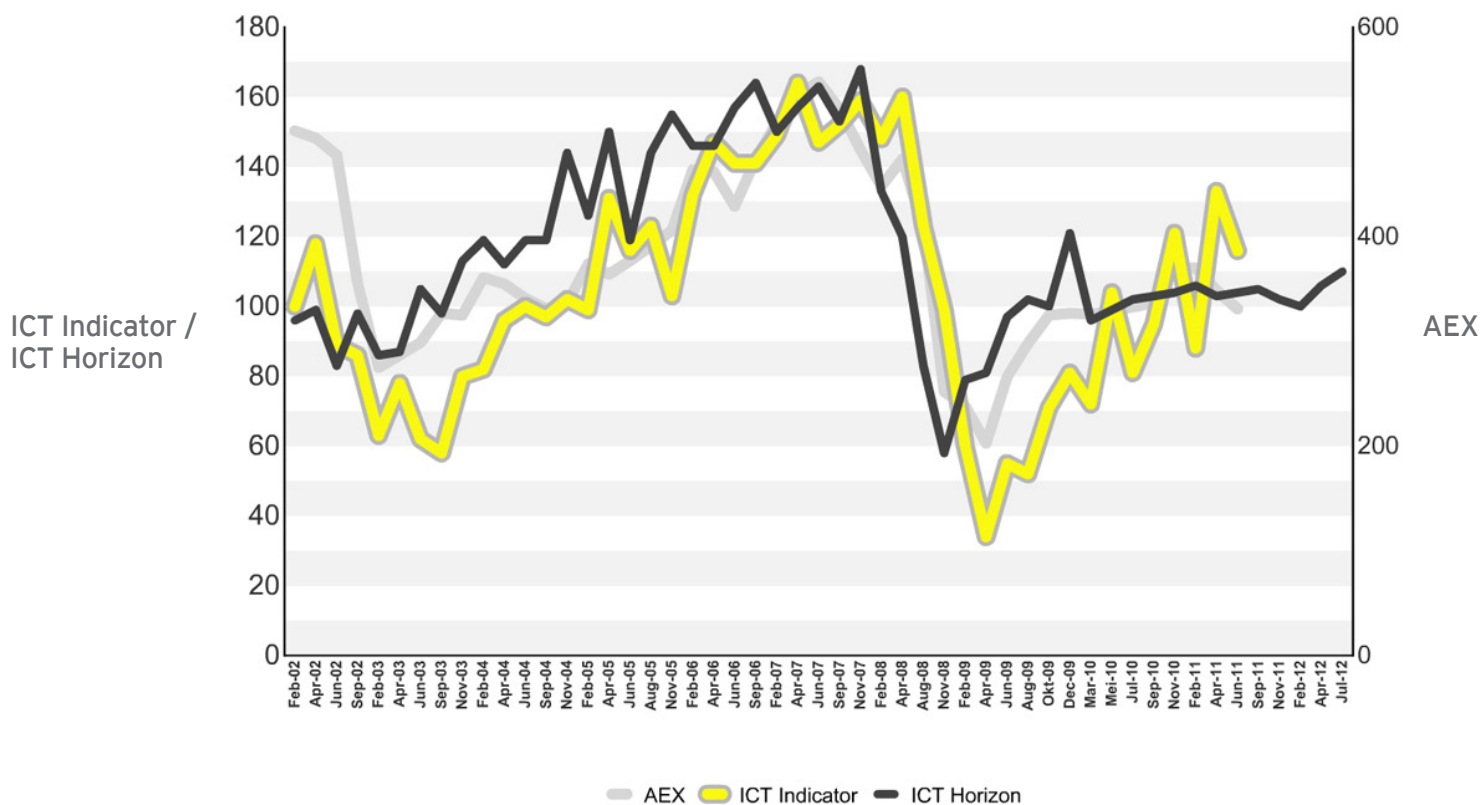




ICT Indicator en ICT Horizon

In deze ICT Barometer wordt er ook aandacht besteed aan de ontwikkeling van de ICT Indicator en de ICT Horizon. De periodieke ICT Indicator en de hiervan afgeleide ICT Horizon is een index, gebaseerd op een deel van de onderzoeksresultaten van de ICT Barometer. De stand van de index is het resultaat van de analyse van ruim 10.000 onderzoeksgegevens. De ICT Indicator vertoont een daling van 133 punten in april 2011 naar 116 in juli 2011. De indicatorgrafiek laat zien dat er vanaf begin 2010 sprake is van sterke fluctuaties in het herstel. Met de ICT Horizon wordt de verwachting berekend die de ondervraagde managers hebben over de groei of afname van budgetten, hardware, software en externe ICT-services in de komende 12 maanden.

ICT Indicator en ICT Horizon in juli 2011





Contactgegevens

Voor meer informatie over deze publicatie kunt u contact opnemen met:



Casper Kruijt
Leader Technology
T + 31 (0)88-407 15 85
E casper.kruijt@nl.ey.com

www.ey.nl



Jacob Verschuur
Director ICT Leadership
T + 31 (0)88-407 15 21
E jacob.verschuur@nl.ey.com

www.ictbarometer.nl

Verantwoording

De ICT Barometer is een onderzoek van Ernst & Young ICT Leadership over het gebruik en inzet van ICT in Nederland. Binnen het onderzoeksgebied van de ICT Barometer wordt per kwartaal onderzoek verricht naar de ontwikkelingen van conjunctuur en bestedingen van ICT in Nederland en op basis hiervan ontstaat een index, de ICT Indicator. Andere onderwerpen die naast de ontwikkelingen van conjunctuur en bestedingen van ICT jaarlijks worden onderzocht zijn: Cybercrime, Telecom en Netwerken, Online Winkelen, IT en Finance, Meerwaarde ICT, Green ICT/ Sustainability, ICT en Gezondheidszorg/Lifesciences, Overheid en ICT en Uitbesteding/BPO. De ICT Barometer is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek van de ICT Barometer wordt sinds december 2001 gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar de sectoren productie en industrie, handel en distributie, dienstverlening en de sector overheid/not-for-profit. De ondervraagde groep wordt online geënquêteerd. Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting.

Amsterdam, 2 augustus 2011

Over Ernst & Young

Ernst & Young Nederland LLP is een limited liability partnership naar het recht van Engeland en Wales met registratienummer OC335595. Ernst & Young Nederland LLP is statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, heeft haar hoofdvestiging aan Boompjes 258, 3011 XZ Rotterdam, Nederland en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24432942 bijbehorende disclaimer.

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.

Amsterdam, 2 augustus 2011

© 2011 Ernst & Young Nederland LLP.

Alle rechten voorbehouden.

100072

Deze publicatie bevat informatie in samengevatte vorm en is daarom enkel bedoeld als algemene leidraad. Ze is niet bedoeld om te dienen als een substituum voor gedetailleerd onderzoek of voor het aanwenden van een professioneel oordeel. Noch EYGM Limited noch enig ander lid van de wereldwijde Ernst & Young organisatie kan aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van iemand die handelde of die ervan afzag te handelen ten gevolge van enige informatie in deze publicatie. Bij elke specifieke aangelegenheid, dient steeds een geschikte adviseur geraadpleegd te worden.