

De status van mobiel intranet

White paper

Bilthoven, 26 april 2012

Sabel Online

Lonneke Theelen

E Lonneke@sabelonline.nl

T (088) 227 22 00

W www.sabelonline.nl

<http://nl.linkedin.com/in/lonneketheelen> | twitter.com/lonneketheelen

Sabel Online

Vestiging Utrecht (postadres)
Rembrandtlaan 24
3723 BJ Bilthoven

Vestiging Den Haag
Parkstraat 20
2514 JK Den Haag

Vestiging Amsterdam
Hoogte Kadijk 143-f1
1018 BH Amsterdam

T (088) 227 22 30
F (088) 227 22 31
I www.sabelonline.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De respondenten.....	4
Wijze van intranetgebruik	7
Plaatsonafhankelijk werken	9
Strategie rondom gebruik van mobiele apparaten.....	10
Prioriteit van mobiel intranet	12
Belang van een mobiel intranet.....	13
Planning realisatie mobiel intranet	15
Mobiele intranettaken	16
Conclusie	18

Inleiding

Op Frankwatching verscheen in maart 2012 het artikel '[De status van mobiel intranet](#)' met de belangrijkste resultaten van het onderzoek naar het gebruik van mobiel intranet. Dit onderzoek is verricht door Sabel Online, in samenwerking met Frankwatching. In deze paper zijn de uitgebreide resultaten van dit onderzoek te lezen. Hiermee geven we inzicht in de status van mobiel intranet in Nederland en vergelijken het, waar mogelijk, met het buitenland.

Slechts een paar van de belangrijkste bevindingen van een onderzoek naar de status van mobiel intranet in Nederland van Sabel Online en Frankwatching:

*Een op drie Nederlandse bedrijven werkt volledig
plaatsonafhankelijk*

*Bijna de helft van de Nederlandse organisaties wil dit jaar
een mobiel intranet ontwikkelen*

*Bijna 40% zegt dat mobiel intranet noodzakelijk is om hun
werk te kunnen doen.*

De respondenten

Het totaal aantal respondenten is 325. Hiervan gaven 173 personen aan voor een Nederlandse organisatie te werken. Gezien het aantal respondenten geeft dit rapport vooral een tendens aan voor mobiel intranet binnen Nederland.

Deelnemende landen

Naast Nederlandse bedrijven hebben we de enquête ook rond laten gaan bij buitenlandse bedrijven. 69 personen gaven aan voor een buitenlands bedrijf te werken. Tabel 1.1 toont een overzicht van deelnemende landen. Het percentage laat zien hoe groot het aandeel is van een specifiek land ten opzichte van het totale aantal buitenlandse organisaties. 40 personen gaven aan in welk land het hoofdkantoor van de organisatie is gevestigd.

Land	%
Verenigde Staten	13,0
België	11,6
Frankrijk	7,2
Engeland	5,8
Canada, Denemarken	2,9
Australië, Duitsland, Ierland, Japan, Luxemburg, Nieuw Zeeland, Noorwegen, Singapore, Suriname, Zwitserland	1,4

Tabel 1.1: Deelnemende landen

Deelnemende organisaties

De deelnemende organisaties hebben we gevraagd de bedrijfsgrootte aan de hand van het aantal werknemers aan te geven. Daarnaast is er gevraagd aan te geven in welke sector de organisaties actief zijn. In onderstaande tabellen 1.2 en 1.3 is de grootte van de deelnemende organisaties en de sectoren inzichtelijk gemaakt.

Aantal werknemers	%
< 50	11,5
50-250	20,4
250-1000	21,5
1000-5000	17,8
5000-10.000	12,0
10.000-25.000	5,7
25.000 >	11,0

Tabel 1.2: Bedrijfsgrootte

Sectoren	%
Overige zakelijke dienstverlening	25,1
Gezondheid en maatschappelijke dienstverlening	19,9
Lokale overheid	18,8
ICT	16,8
Onderwijs	16,2
Centrale overheid	12,6
Banken / financiële dienstverlening	9,9
Industrie	8,4
Transport	5,7
Bouw	5,7
Nutsbedrijven	4,2
Detailhandel	3,7
Groot- en/of tussenhandel	2,6

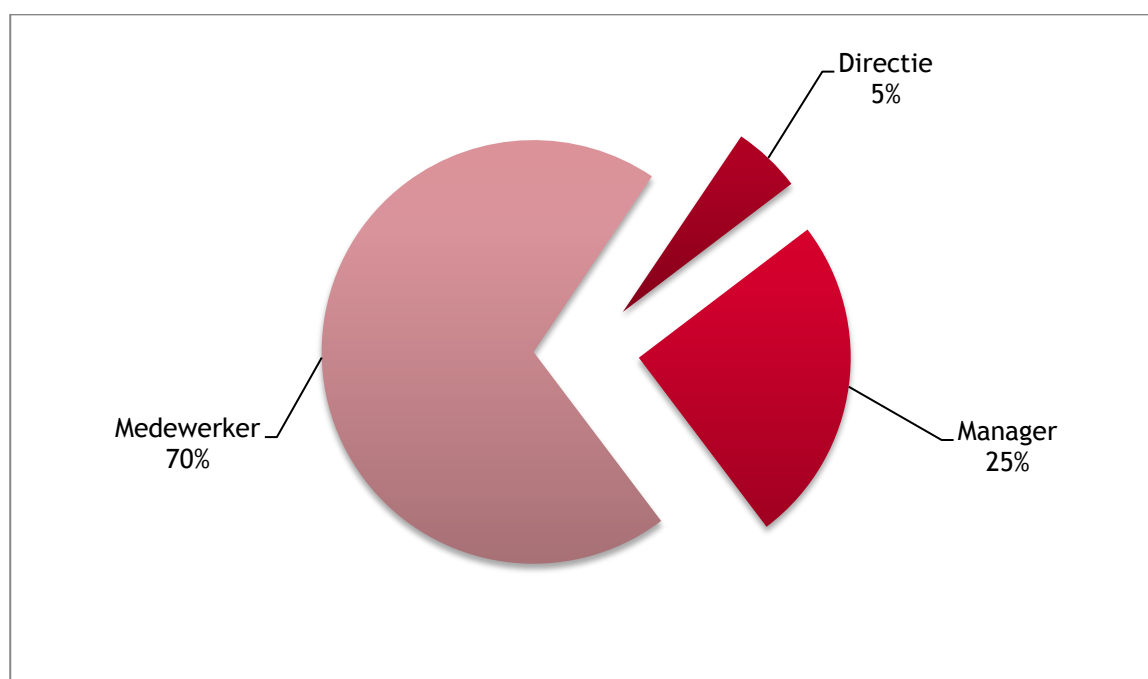
Tabel 1.3: Sectoren

Rol van de respondenten

Om een beeld te krijgen van de profielen van de respondenten vroegen we hen aan te geven op welke afdeling en op welk niveau zij werken. De resultaten van deze vraag zijn weergegeven in tabel 1.4 en figuur 1.5. In tabel 1.4 staan alleen de afdelingen waar het grootste gedeelte van de respondenten onder vallen.

Afdeling	%
Communicatie	31,9
ICT	14,6
Marketing	12,0
Management/ directie	7,3
Informatie management	4,7
Personeelszaken	1,6

Tabel 1.4: Afdelingen



Figuur 1.5: Niveau werknemer

Samengevat werkt de grootste groep respondenten (21,5%) bij een grote organisatie (250-1.000 medewerkers) en binnen de sector overige zakelijke dienstverlening. Ongeveer een derde werkt op de communicatieafdeling (31,9%). Het grootste deel van de respondenten behoort tot de groep medewerkers (69,6%).

Wijze van intranetgebruik

Ruim één op de vijf respondenten van Nederlandse organisaties geeft aan dat het intranet van hun organisatie mobiel (met smartphone of tablet altijd en overal) toegankelijk is. Bij buitenlandse bedrijven is dit slechts 13,1%. Ook bij het gebruik van mobiel intranet loopt Nederland voorop. In tabel 2.1 zijn de resultaten weergegeven.

Toegankelijkheid	Nederlandse organisaties	Buitenlandse organisaties
Intern: alleen vanaf de werkplek op kantoor	74,6%	45,9%
Extern: vanuit huis of elders buiten de organisatie	62,7%	49,2%
Mobiel: met mijn smartphone of tablet alleen binnen het WiFi-netwerk van de organisatie	11,2%	11,5%
Mobiel: met mijn smartphone of tablet altijd en overal	21,8%	13,1%

Tabel 2.1: Toegankelijkheid van intranet

Ruim 1 op 5 intranetten van Nederlandse organisaties zijn altijd en overal via mobiel of tablet toegankelijk

Bovenstaande tabel laat zien hoe een intranet toegankelijk is binnen organisaties, maar hoe gebruiken medewerkers daadwerkelijk het intranet? 9 van de 10 Nederlandse respondenten gebruikt intranet vanaf hun werkplek (89,2%).

Daarnaast geeft een kwart aan (ook) mobiele apparaten te gebruiken om het intranet te benaderen. De verdeling in het gebruik van smartphone of tablet is hier ongeveer gelijk.

De respondenten van buitenlandse organisaties gebruiken het intranet ook veelal vanaf hun werkplek. Slechts 6% geeft aan intranet (ook) mobiel te gebruiken. Tabel 2.2 laat dit zien.

Gebruik intranet	Nederlandse organisaties	Buitenlandse organisaties
Intern: alleen vanaf de werkplek op kantoor	89,2%	81,8%
Extern: vanuit huis of elders buiten de organisatie	59,5%	36,4%
Mobiel: met mijn smartphone of tablet alleen binnen het WiFi-netwerk van de organisatie	9,9%	3,0%
Mobiel: met mijn smartphone of tablet altijd en overal	15,3%	9,0%

Tabel 2.2: Gebruik intranet

Nederland loopt voorop met gebruik van mobiel intranet

Deze cijfers suggereren dat Nederland met de inzet van mobiel intranet voorop loopt ten opzichte van andere landen, maar dat we tegelijkertijd de mogelijkheden nog niet heel actief benutten. Gek eigenlijk, want het plaatsonafhankelijk werken heeft in veel organisaties zijn intrede al gedaan of er zijn plannen om dit in te voeren.

Plaatsonafhankelijk werken

De ontwikkelingen om plaatsonafhankelijk te kunnen werken zijn merkbaar bij een derde van de Nederlandse bedrijven. Nog eens een derde geeft aan volledig plaatsonafhankelijk te kunnen werken. Dit is ongeveer de helft van wat de buitenlandse respondenten aangeven. In onderstaande tabel 3.1 zijn de percentages van de antwoorden op een rij gezet.

Zijn er binnen uw organisatie plannen om mensen (nog meer) locatieonafhankelijk te laten werken? (bijvoorbeeld invoering van 'het nieuwe werken')	Nederlandse organisaties	Buitenlandse organisaties
Onze organisatie werkt al volledig locatieonafhankelijk	29,0%	64,3%
Ja, die plannen zijn er	26,0%	7,1%
Ja, de ontwikkelingen zijn merkbaar, het wordt zo nu en dan al toegepast	29,4%	21,4%
Nee hier zijn nog geen plannen voor, maar in de toekomst is dit wel de bedoeling	8,8%	0%
Nee, hier zijn geen plannen voor en die gaan er ook niet komen	5,9%	7,1%

Tabel 3.1: Locatieonafhankelijkheid

Wat opvalt is dat buitenlandse organisaties hoog scoren als het om locatieonafhankelijk werken gaat. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat de organisatie al volledig locatieonafhankelijk werkt. En dit terwijl maar 13% van de buitenlandse respondenten aangeeft dat de toegankelijkheid van het intranet volledig (altijd en overal, ook buiten het netwerk van de organisatie) mobiel toegankelijk is.

Daarnaast zien we dat maar liefst 85,3% van de respondenten van Nederlandse organisaties aangeeft dat locatieonafhankelijk werken een actueel thema is binnen de organisatie; mensen werken al locatieonafhankelijk, er zijn plannen, of het wordt zo nu en dan al toegepast.

Als dit zo'n belangrijk thema is, hoe zit het dan met het gebruik van mobiele apparaten binnen organisaties en vervolgens met de prioriteit van een mobiel intranet binnen de strategische plannen van organisaties? Ook deze vragen hebben we in het onderzoek opgenomen.

Strategie rondom gebruik van mobiele apparaten

Als we het management en de directie vragen naar de plek van het gebruik van mobiele apparaten binnen de strategische doelen, zien we dat Nederlandse bedrijven hierin achterblijven ten opzichte van buitenlandse bedrijven. Slechts bij 13,3% van de ondervraagden (binnen een Nederlandse organisatie) is het gebruik van mobiele apparaten in het strategisch beleid vastgelegd, in tegenstelling tot de helft bij buitenlandse organisaties. Daarnaast geeft wel weer 40% van de Nederlandse organisaties aan dat deze doelen er wel zijn, maar dat ze niet formeel zijn vastgelegd. In tabel 4.1 zijn de resultaten op een rij gezet.

Zijn er strategische doelen geformuleerd over het gebruik van mobiele apparaten?	Nederlandse organisaties	Buitenlandse organisaties
Ja, deze zijn vastgelegd in ons strategisch beleidsplan	13,3%	50%
Ja, maar deze staan niet officieel vast	40,0%	7,1%
Nee, deze zijn er niet, maar we zijn hiermee bezig	20,0%	35,7%
Nee, niet dat ik weet	26,7%	7,1%

Tabel 4.1: Strat. doelen mobiele app.

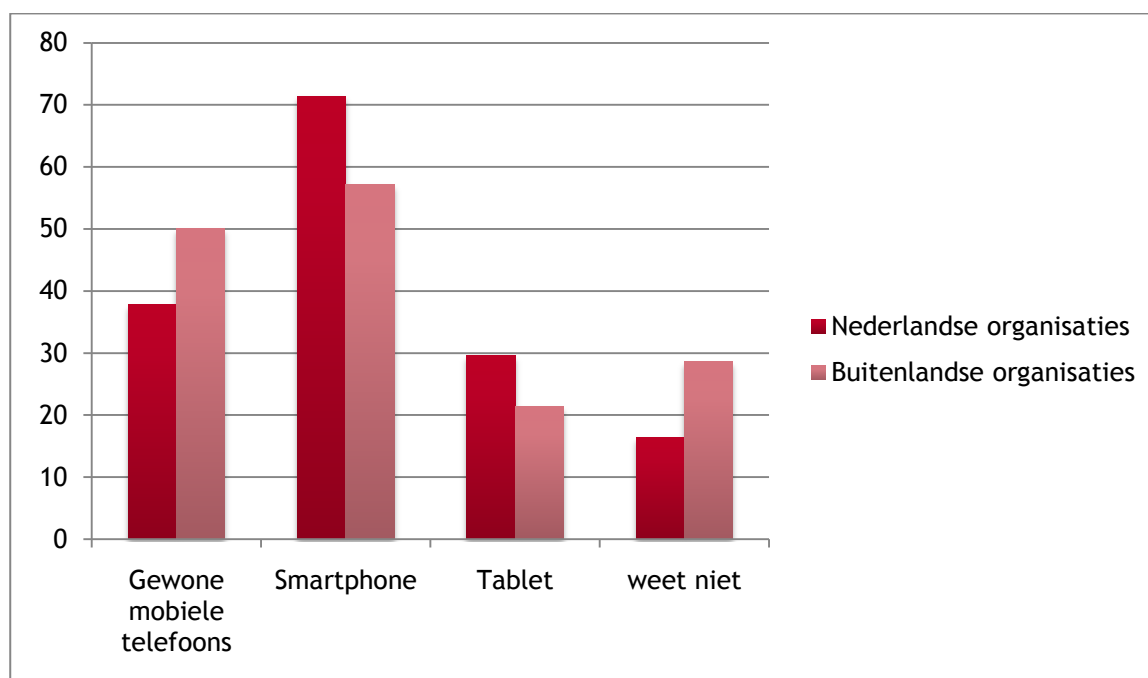
Slechts 13% van Nederlandse organisaties heeft gebruik van mobiele apparaten in strategisch beleid vastgelegd

Deze resultaten tonen aan dat de strategische inbedding van het gebruik van mobiele apparaten binnen (Nederlandse en in iets mindere mate buitenlandse) bedrijven nog in de kinderschoenen staat.

Beschikbaar stellen van mobiele apparaten

Als we respondenten vragen naar het feit of er mobiele apparaten binnen de organisatie beschikbaar worden gesteld en zo ja, welke dit dan zijn, zien we dat bijna driekwart van de Nederlandse organisaties mobiele apparaten beschikbaar stelt. Een vijfde van de respondenten geeft aan dat de organisatie geen mobiele apparaten beschikbaar stelt (5% weet geen antwoord op deze vraag).

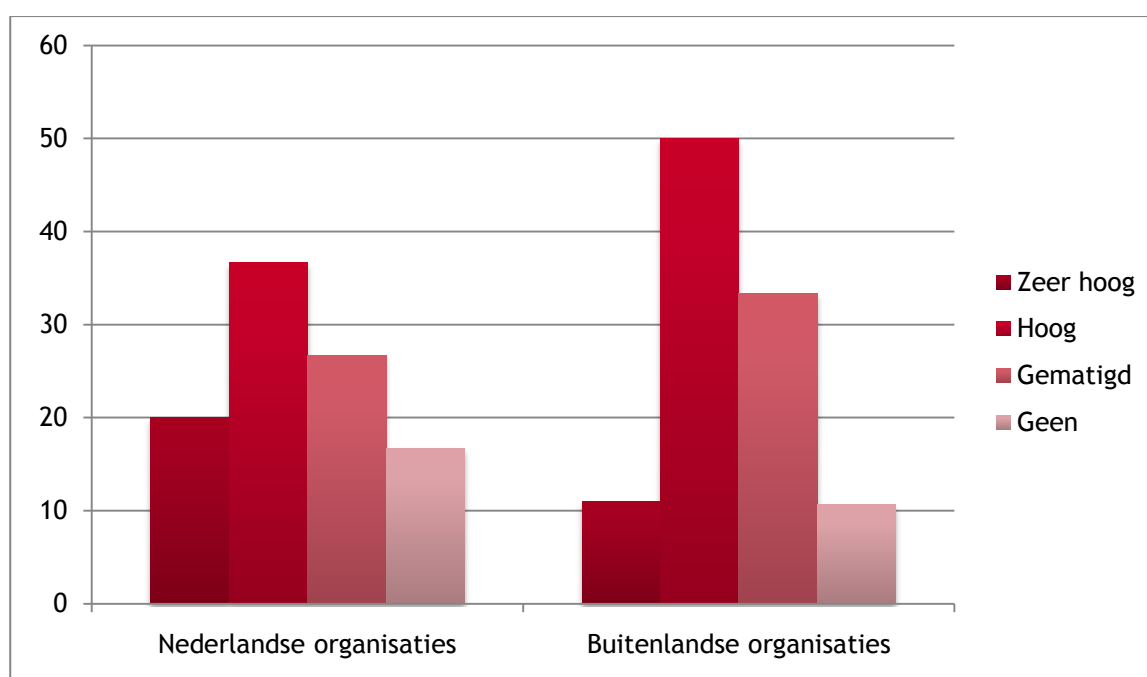
Ondanks dat de strategische doelen over het gebruik van mobiele apparatuur maar voor 13% zijn vastgelegd binnen het strategisch beleidsplan, zien we toch dat er op de werkvloer veel mobiele apparaten beschikbaar worden gesteld. Onderstaande figuur toont aan dat smartphones het meeste worden aangeboden (71,4% in Nederland, 57,1% bij buitenlandse bedrijven).



Tabel 4.2: Aanbod mobiele apparaten

Prioriteit van mobiel intranet

Het introduceren van plaatsonafhankelijk werken en het vastleggen van afspraken over het gebruik van mobiele apparaten, zegt iets over de plek van mobiel binnen een organisatie. We vroegen respondenten naar de prioriteit van mobiel intranet binnen de strategische plannen van het bedrijf.



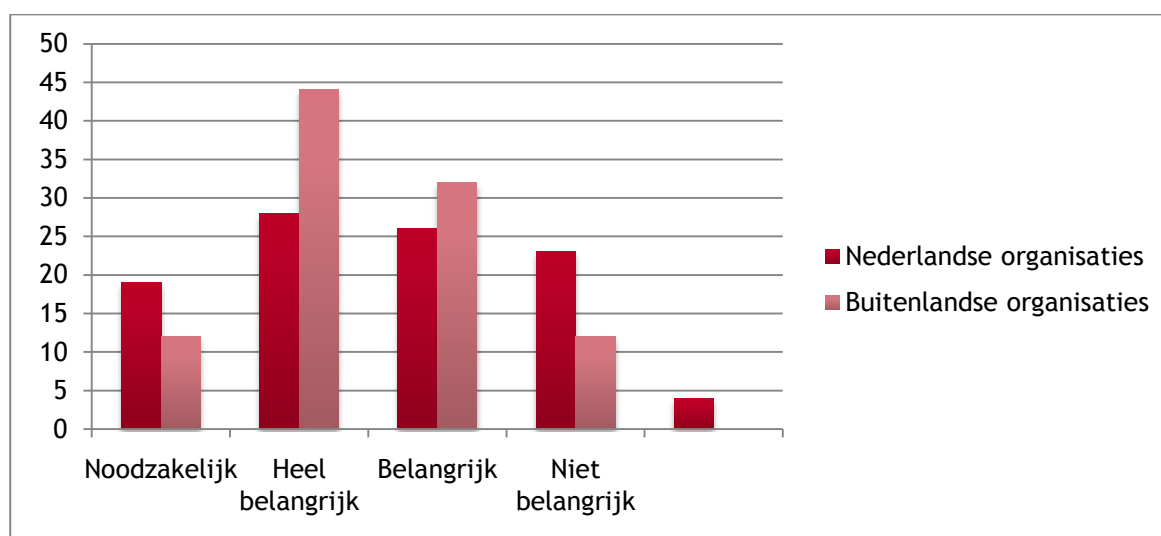
We zien dat bijna 37% van de managers en directieleden van Nederlandse bedrijven een hoge prioriteit aangeeft. Bij buitenlandse bedrijven lag dit percentage echter hoger: 50%. Binnen de Nederlandse groep gaf een vijfde aan dat mobiel intranet een zeer hoge prioriteit heeft binnen de strategische doelen. Bij de buitenlandse groep is dit lager.

In vergelijking met het lage percentage bedrijven dat het gebruik van mobiele apparaten niet heeft vastgelegd in de strategische doelen lijkt dit vreemd. Een groot deel van de bedrijven (60%) is nog bezig de strategische doelen te formuleren en heeft ze nog niet formeel vastgelegd. Hierbij wordt aangegeven dat mobiel intranet een hoge prioriteit heeft bij de vorming daarvan.

Deze resultaten laten zien dat bedrijven bezig zijn met de implementatie van mobiel intranet in hun strategie.

Belang van een mobiel intranet

Hoe groot is het belang van een mobiel intranet? Vinden mensen dat ze het echt nodig hebben in hun werk? Of is het onbelangrijk om een intranet te kunnen raadplegen met een mobiel apparaat? Uit de gegevens van onderstaande figuur blijkt dat bijna de helft een groot belang heeft bij het mobiel kunnen benaderen van intranet; hiervan vindt bijna een derde van de Nederlandse ondervraagden het heel belangrijk om intranet met een mobiel apparaat te kunnen benaderen. Een vijfde van de Nederlandse respondenten vindt dit zelfs noodzakelijk.



Figuur 6.1: Belang mobiel intranet

Figuur 6.1 toont aan dat meer medewerkers van Nederlandse organisaties het noodzakelijk vinden om mobiel intranet te kunnen gebruiken dan medewerkers van buitenlandse organisaties. Wel zien we dat meer medewerkers van buitenlandse organisaties het heel belangrijk vinden om mobiel intranet te kunnen gebruiken (44%). Daarnaast valt op dat ruim een vijfde van de Nederlandse ondervraagden het kunnen raadplegen van intranet met een mobiel apparaat niet belangrijk vindt.

Belang mobiel intranet binnen sectoren

Als we een onderverdeling maken in sectoren binnen het belang van mobiel intranet, zien we dat voornamelijk de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening mobiel intranet noodzakelijk achten. Het grootste deel van de respondenten binnen de overige zakelijke dienstverlening en transportsector vindt mobiel intranet ‘belangrijk’ (respectievelijk 45% en 40%).

‘Noodzakelijk’ krijgt de meeste stemmen van respondenten binnen ICT (25%) en gezondheid & maatschappelijke dienstverlening (26,3%). Dat we deze sectoren bovenaan de lijst tegenkomen is geen verrassing. Wijkverpleegkundigen, gezinstherapeuten, logistiek medewerkers en machinisten –om er maar een paar te noemen– zijn veel onderweg en hebben informatie zoals dossiers, formulieren en klant/cliëntgegevens nodig om hun werk goed uit te kunnen voeren. Onderstaande tabel illustreert deze resultaten.

Mate van belang	Sectoren							
	Centrale overheid	ICT	Overige zakelijke dienstverlening	Gezondheid en maatschappelijke dienstverlening	Transport	Lokale overheid	Industrie	Banken
Noodzakelijk	9,1%	25%	10%	26,3%	20%	11%	16,7%	0%
Heel belangrijk	27,3%	8,3%	10%	21%	0%	33,3%	16,7%	62,5%
Belangrijk	18,2%	33,3%	45%	21%	40%	28,9%	50%	25%
Niet belangrijk	45,5%	33,3%	25%	21%	40%	16,7%	0%	12,5%
Geheel onbelangrijk	0%	0%	5%	10,5%	0%	0%	16,7%	0%

Tabel 7.1: Belang in sectoren

Planning realisatie mobiel intranet

Ondanks het lage percentage buitenlandse organisaties dat een zeer hoge prioriteit toekent aan mobiel intranet (11% versus 20% in Nederland) zien we wel dat 43% van de buitenlandse bedrijven dit jaar nog een mobiel intranet wil realiseren.

Hoe ziet de planning eruit voor de realisatie van een mobiel intranet? Dit gebeurt:

	Nederlandse organisaties	Buitenlandse organisaties
Dit jaar (2012)	10%	43%
De eerste stappen zetten in 2012	46,7%	28,6%
Over 2 jaar (2014)	10%	7,1%
Niet eerder dan 2015	3,3%	0%
Er zijn nog geen plannen	13,3%	0%
Nooit	0%	0%
Weet ik niet	16,7%	21%

Tabel 8.1: Planning mobiel intranet

Nederlandse bedrijven roepen wel hard dat ze een zeer hoge prioriteit geven aan mobiel intranet, maar uit de resultaten blijkt dat bijna de helft dit jaar begint met de ontwikkelingen en pas volgend jaar een mobiel intranet wil realiseren. Nederland loopt hier dus in achter. We geven wel een hoge prioriteit aan, maar als het op concrete planning van realisatie aankomt, zijn buitenlandse bedrijven toch sneller.

Mobiele intranettaken

Dat medewerkers en managers de toegevoegde waarde van een mobiel intranet zien is duidelijk, maar wat willen mensen concreet doen op een mobiele versie van het intranet? Welke mobiele taken voeren ze uit en aan welke informatie heeft men behoefte? Onderstaande resultaten geven antwoord op deze vragen.

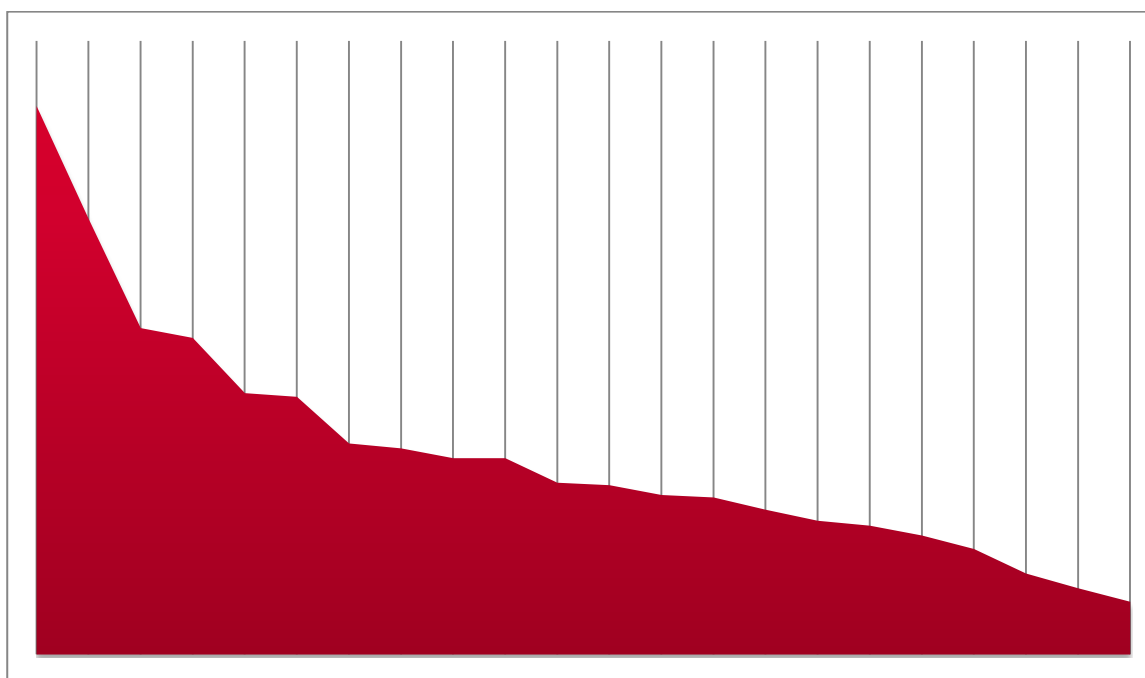
We vroegen respondenten naar hun wensen en behoeften wanneer zij intranet zouden kunnen benaderen met een mobiel apparaat. Hierbij hebben wij tevens gevraagd het belang van de taak aan te geven (noodzakelijk, heel belangrijk, belangrijk, niet belangrijk, geheel onbelangrijk). In tabel 9.1 staan alle taken in volgorde van belangrijkheid op een rij van Nederlandse respondenten. Hierbij is het percentage van de stemmen dat de taak 'noodzakelijk' vindt voor een mobiel intranet weergegeven.

Taak	% stemmen 'noodzakelijk'
1. Collega's vinden/ interne telefoonlijst	44,7%
2. Intern nieuws	35,5%
3. Zoekfunctie	26,6%
4. Agenda	25,8%
5. Social media tools (bijv. Yammer)	21,3%
6. Bedrijfsinformatie	21,0%
7. Personeelsinformatie (arbeidsvoorwaarden, cao, etc.)	17,2%
8. Documenten raadplegen	16,8%
9. Wiki, kennisdeling	16,0%
10. Urenregistratie	16,0%
11. Toepassing voor projectbeheer en samenwerking in teamverband	14,0%
12. (Links naar) applicaties die bedrijfsprocessen ondersteunen	13,8%
13. CRM	13,0%
14. Rooster/ planning	12,8%
15. Persoonlijke pagina	11,8%

16. Product informatie	10,9%
17. Formulieren	10,5%
18. Informatie voor nieuwe medewerkers	9,7%
19. Training materiaal	8,6%
20. Extern nieuws	6,6%
21. Blog/ prikbord	5,4%
22. Vacatures	4,3%

Tabel 9.1: Takenlijst mobiel intranet

Als we deze resultaten in een grafiek plaatsen, valt de ‘Long Neck’ van de toptaken op:



Wat opvalt is dat het verbinden van mensen in de top 5 het hoofdthema is. Alle taken, op de zoekfunctie na, worden uitgevoerd om informatie over collega's of gebeurtenissen binnen het bedrijf op te vragen. Dit sociale aspect zien we terugkomen bij taken op een mobiel intranet. Bij een gangbaar intranet is het faciliteren van ondersteunende informatie die je nodig hebt om je werk goed te kunnen uitvoeren (nog steeds) vaak leidend.

Conclusie

De besproken resultaten geven richting aan een aantal ‘tendensen’ die we binnen Nederland signaleren:

- Nog steeds gebruikt een overgroot deel van de Nederlandse organisaties het intranet intern vanaf de werkplek.
- Bij ongeveer een vijfde van de organisaties is er toegang tot een mobiel intranet (altijd en overal te benaderen), maar 15% maakt hiervan gebruik (t.o.v. 9% van de buitenlandse bedrijven).
- 30% van de Nederlandse organisaties die de enquête invulden, werkten volledig plaatsonafhankelijk. Dit is ongeveer de helft van de buitenlandse organisaties. 64% van de buitenlandse organisaties geven aan volledig plaatsonafhankelijk te werken.
- De helft van de buitenlandse organisaties geeft aan de doelstellingen rondom het gebruik van mobiele apparaten te hebben vastgelegd in het strategisch beleidsplan. Nederland loopt hierin achter (13%) maar geeft aan dat de doelen er zijn, maar deze niet zijn vastgelegd (40%).
- Driekwart van de Nederlandse organisaties stelt mobiele apparatuur beschikbaar aan haar medewerkers. Hiervan zijn smartphones het grootste aandeel (71%). Nederland loopt hierin voorop ten opzichte van het buitenland.
- Mobiel intranet krijgt bij één op de vijf organisaties binnen de strategische doelen een zeer hoge prioriteit (t.o.v. 11% van de buitenlandse organisaties).
- Mensen hechten veel belang aan het kunnen gebruiken van een mobiel intranet. In Nederland betreft dit de helft van de respondenten.
- Medewerkers binnen de sector gezondheid en maatschappelijke dienstverlening geven aan dat het kunnen gebruiken van een mobiel intranet noodzakelijk is.
- 43% van de buitenlandse organisaties willen dit jaar nog een mobiel intranet realiseren. In Nederland is dit 10%.
- Bijna de helft (47%) van de Nederlandse bedrijven wil de eerste stappen zetten dit jaar met het ontwikkelen van een mobiel intranet.
- De belangrijkste taak van een mobiel intranet is het verbinden van mensen (collega’s vinden/interne telefoonlijst).

Ondanks de hoge prioriteit die men geeft aan mobiel intranet bij het realiseren van strategische doelen, het hoge percentage bedrijven dat aangeeft bezig te zijn met de ontwikkeling van mobiel intranet, het grote belang dat medewerkers eraan hechten en de aangegeven noodzaak van mobiel intranet binnen bepaalde sectoren, wordt er nog opvallend weinig werk gemaakt van mobiel intranet. Wel geeft de helft van de Nederlandse organisaties aan dat dit jaar de eerste stappen worden gezet. 2012 wordt het jaar van de eerste stapjes in de wereld van het mobiele intranet. We blijven de ontwikkelingen volgen.

Bilthoven, 26 april 2012

Sabel Online

Lonneke Theelen

E Lonneke@sabelonline.nl

T (088) 227 22 00

W www.sabelonline.nl

<http://nl.linkedin.com/in/lonneketheelen> | twitter.com/lonneketheelen