

The Digital Dutch 2021

Monitor Digitale Transformatie

Uitgevoerd in opdracht van KPN Zakelijke Markt,
in samenwerking met Blauw Research

April 2021

MEDIA SUMMARY

blauw



Achtergrond

In april 2021 organiseert KPN voor de 6^e keer het event The Digital Dutch. Hét event voor ondernemend Nederland waar digitale kansen, inspiratie en innovatie centraal staan. Het is de tweede keer dat dit event online plaatsvindt vanwege de maatregelen rondom Covid-19.

Naast het presenteren van de praktijkcases en innovaties wil KPN de deelnemers inspireren met 'nieuws'. Hiertoe is, net als voorgaande jaren, een onderzoek uitgevoerd onder twee doelgroepen: 1| **Werkend Nederland** en 2| **verantwoordelijken voor digitale transformatie**.

- De 'stand van het land' onder werkend Nederland geeft inzicht in wat medewerkers binnen het bedrijf *ervaren* met betrekking tot digitale transformatie en hoe zij de *toekomst* zien.
- De verantwoordelijken geven aan wat de belangrijkste *drivers*, *barrières* en *uitdagingen* zijn bij digitale transformatie.



Bedrijfsleven blijkt wendbaar in coronacrisis en zet vol in op digitalisering

Aantal bedrijven waar digitale transformatie prominent op de agenda staat groeit

COVID-19 was voor één op de drie bedrijven de belangrijkste drijfveer om afgelopen jaar te starten met het digitaliseren van hun bedrijf. Maar liefst 86 procent van de ondernemers is verrast over hoe wendbaar hun organisatie is gebleken tijdens de coronacrisis als het gaat om het succesvol toepassen van digitale mogelijkheden. De belangrijkste barrière om te starten met het proces van digitale transformatie zijn zorgen over IT-security.

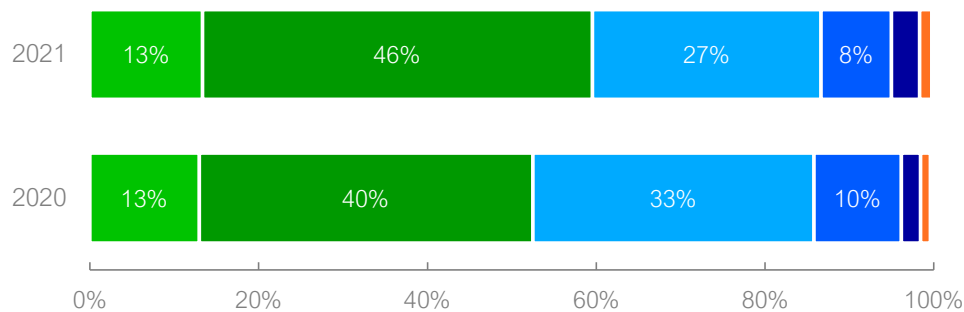
Dat blijkt uit de vierde Monitor Digitale Transformatie 2021 onder ruim 1.100 respondenten van bedrijven met verschillende groottes en uit diverse sectoren. Dit jaarlijkse online onderzoek in opdracht van KPN geeft een beeld van de manier waarop ondernemingen in ons land tegen digitale transformatie aankijken. Ditmaal is ook gekeken naar de invloed van COVID-19.

Het aantal bedrijven waar digitalisering hoog op de agenda staat, groeit. Nagenoeg 60 procent van de bedrijven geeft digitalisering veel of zelfs topprioriteit. In 2020 was dat nog 53 procent. Bij bijna de helft van de bedrijven versnelde het digitaliseringsproces.

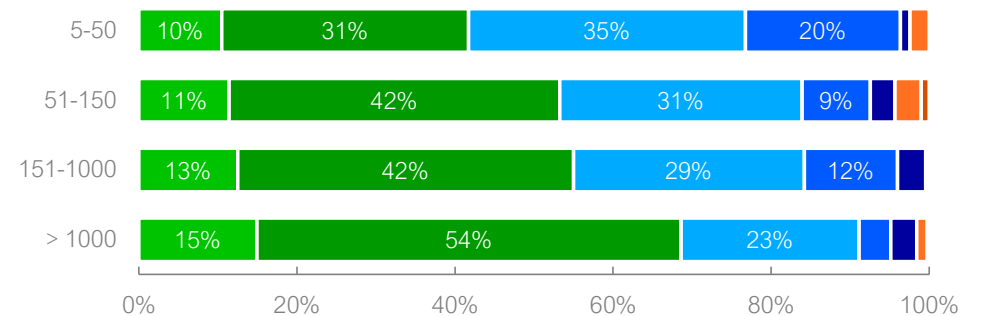
Prioriteit digitale transformatie op agenda

Het aantal bedrijven waar digitale transformatie prominent op de agenda staat groeit

Bij bijna 60 procent heeft het onderwerp veel of zelfs topprioriteit



- heeft topprioriteit
- is naast andere zaken iets waar we mee bezig zijn
- we zijn net van plan hier iets mee te gaan doen
- niet prominent, omdat de digitale transformatie grotendeels is afgerond



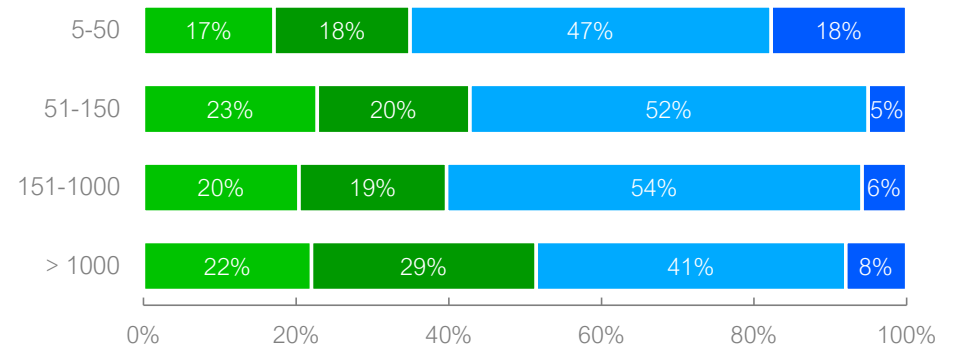
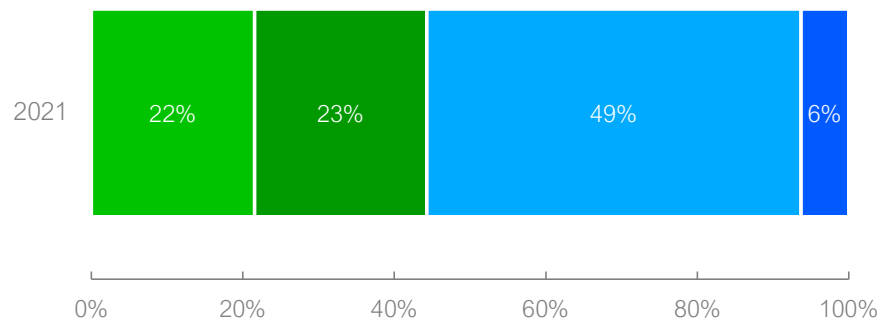
- heeft behoorlijk veel prioriteit
- heeft niet echt prioriteit, maar we doen er wel iets mee
- zijn we helemaal niet mee bezig



Impact Covid-19 op tempo digitale transformatie

Covid-19 zorgde bij groot deel van de bedrijven voor versnelde start of versnelling in digitale transformatie

Bij een vijfde van de kleinere bedrijven werkte de situatie juist vertragend



■ versneld mee gestart ■ proces is in stroomversnelling gekomen ■ in hetzelfde tempo doorgedaan ■ proces is juist vertraagd (door andere prioriteiten)

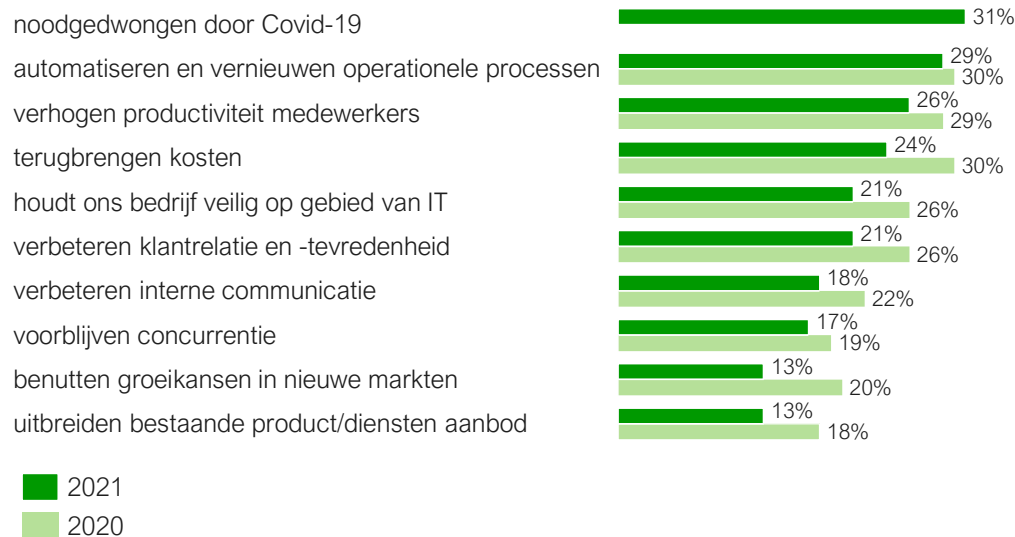


Drijfveren en barrières om met digitale transformatie te starten

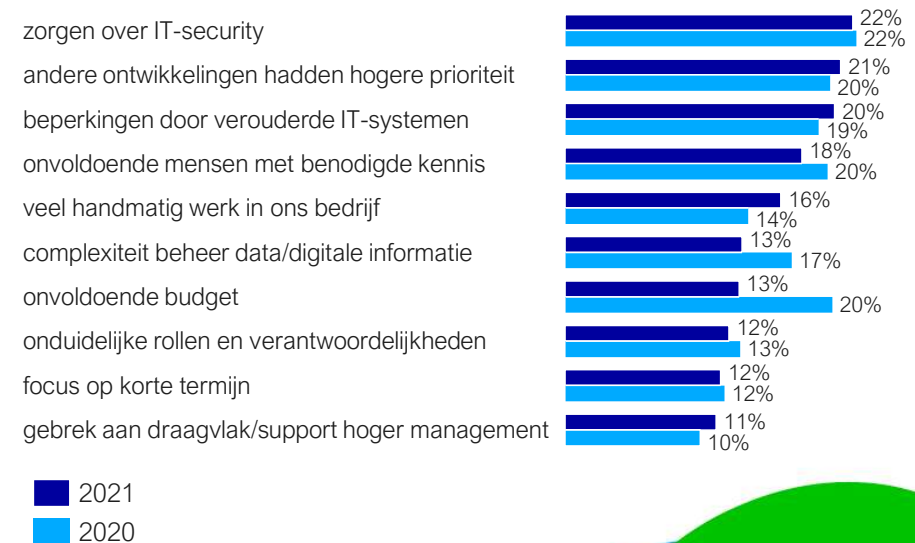
Covid-19 situatie was voor veel bedrijven een belangrijke drijfveer voor start digitale transformatie

Belangrijkste barrière om te starten met digitale transformatie zijn ook dit jaar zorgen over IT-beveiliging

Top 10 drivers voor start digitale transformatie



Top 10 barrières voor start digitale transformatie



Veel bedrijven verrast over eigen wendbaarheid qua inzet digitale mogelijkheden tijdens coronacrisis

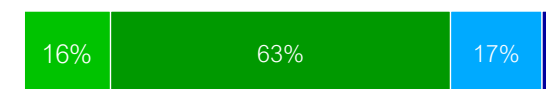
Net als in voorgaande jaren werd het onderzoek gehouden onder twee doelgroepen: verantwoordelijken voor digitale transformatie (617 respondenten) en werknemers (525 respondenten). Beide groepen kregen de vraag voorgelegd of ze verrast waren over de wendbaarheid van hun bedrijf tijdens de coronacrisis.

86 procent van de verantwoordelijken zei positief verrast te zijn over het succesvol toepassen van digitale mogelijkheden. Dat heeft de wendbaarheid vergroot. 79 procent van werkend Nederland sloot zich daarbij aan. Anderzijds heeft de coronacrisis bij 81 procent van de digitaliserende bedrijven in korte tijd zichtbaar gemaakt welke digitale vaardigheden en ICT-infrastructuur bij organisaties niet op orde zijn om succesvol te blijven.

Verantwoordelijk Digitale Transformatie

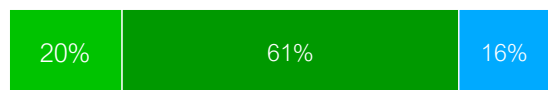


Werkend Nederland



Het heeft me verrast hoe wendbaar onze organisatie tijdens de coronacrisis is als het gaat om het succesvol toepassen van digitale mogelijkheden.

De coronacrisis heeft in korte tijd zichtbaar gemaakt welke digitale vaardigheden en ICT-infrastructuur we als organisatie niet op orde hebben om succesvol te blijven.



■ zeer mee eens ■ mee eens ■ mee oneens ■ zeer mee oneens



Veranderingen in business model door Covid-19

Vooral het MKB zag zich genoodzaakt om het business model aan te passen door impact Covid-19

Meer dan 80 procent van de mkb-bedrijven die bezig zijn met digitale transformatie heeft het bedrijfsmodel aangepast door de pandemie. Een op de vier kleine bedrijven (tot 50 medewerkers) heeft nieuwe producten en diensten ontwikkeld en nieuwe doelgroepen en markten aangeboord.

Vergeleken met de hele grote ondernemingen kwam het in het mkb veel vaker tot dit soort veranderingen.

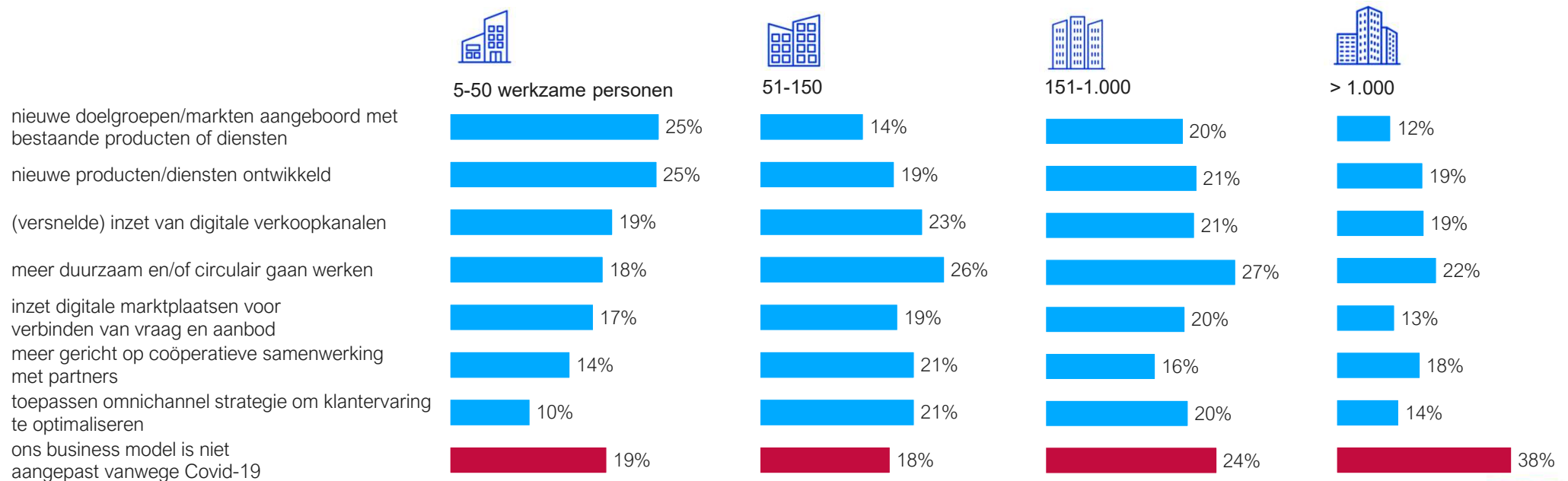
Wat ook opvalt is dat bijna één op de vier bedrijven die bezig zijn met digitale transformatie het bedrijfsmodel heeft aangepast door duurzamer te gaan werken. Verder nam de inzet van digitale marktplaatsen toe. Dit gebeurde vooral in de groot- en detailhandel en in de horeca.



Veranderingen in business model door Covid-19

Vooral het MKB zag zich genoodzaakt om het business model aan te passen door impact Covid-19

Door aanboren nieuwe doelgroepen/markten en ontwikkeling nieuwe diensten/producten



Top 5 uitdagingen per bedrijfsgrootte

Ook als bedrijven gestart zijn met digitale transformatie blijven zorgen over IT-beveiliging een grote uitdaging

Voorals in het mkb-segment



5-50 werkzame personen



51-150 werkzame personen



150-1.000 werkzame personen



>1.000 werkzame personen

	5-50 werkzame personen	51-150 werkzame personen	150-1.000 werkzame personen	>1.000 werkzame personen
1	zorgen over IT-security: 16%	zorgen over IT-security: 24%	onvoldoende mensen met benodigde kennis/kunde: 19%	complexiteit beheer data/digitale informatie: 25%
2	complexiteit beheer data/digitale informatie: 15%	onvoldoende mensen met benodigde kennis/kunde: 22%	mentaliteit organisatie is gebaseerd op weerstand tegen vernieuwing: 17%	onvoldoende mensen met benodigde kennis/kunde: 24%
3	beperkingen door verouderde IT-systemen: 15%	veel handmatig werk in ons bedrijf: 16%	complexiteit beheer data/digitale informatie: 17%	'silodenken': 21%
4	onvoldoende mensen met benodigde kennis/kunde: 15%	gebrek aan draagvlak en support vanuit hoger management: 14%	zorgen over IT-security: 17%	zorgen over IT-security: 20%
5	onvoldoende budget: 15%	'silodenken': 13%	angst voor daling in klanttevredenheid: 13%	mentaliteit organisatie is gebaseerd op weerstand tegen vernieuwing: 20% beperkingen door bedrijfscultuur: 20%

Groen = significant hoger dan andere bedrijfsgroottes



Onderzoeksverantwoording

Methode:

Kwantitatief onderzoek door middel van een online survey.

Het onderzoek is eind januari/begin februari 2021 uitgevoerd door onderzoeksbureau [Blauw Research](#) uit Rotterdam.

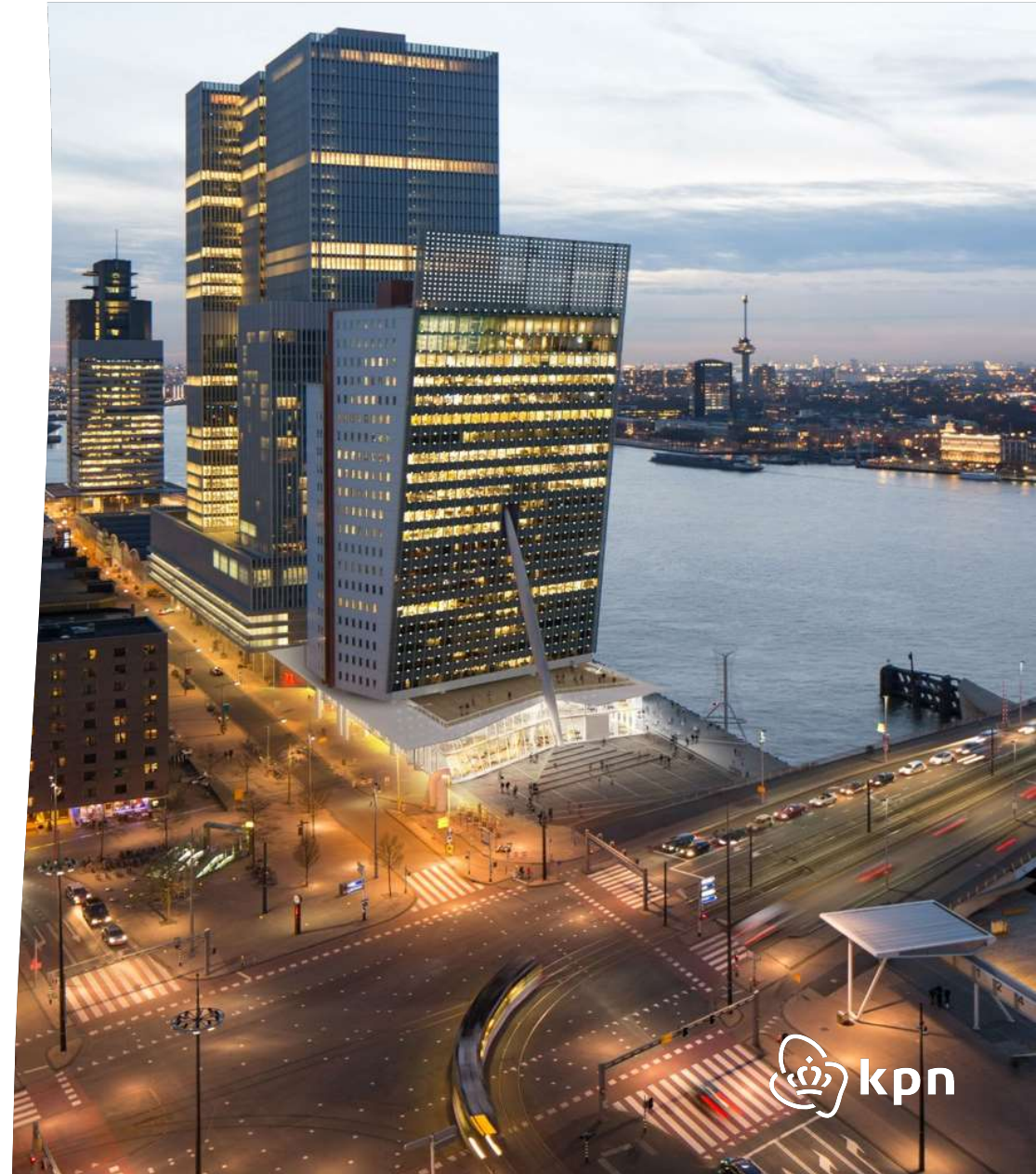
Doelgroep:

Werkzaam Nederland: personen van 18 jaar en ouder die werkzaam zijn bij een bedrijf met >5 medewerkers. Netto n=525 respondenten.

Verantwoordelijken Digitale Transformatie; betrokken als (mede-) beslisser of adviseur bij het proces van digitale transformatie binnen de organisatie, minimaal een senior management functie of middelmanagement op het gebied van IT, allen werkzaam bij een bedrijf met meer dan 5 medewerkers. Netto hebben n=617 respondenten uit de doelgroep de vragenlijst ingevuld.

Als steekproefkader is het online access panel van Panelclix gebruikt. Blauw Research en Panelclix onderschrijven de ESOMAR/ICC richtlijnen voor online veldwerk.

blauw



kpn. Het netwerk van Nederland

