

# UNUSUALLY SMART

14 oktober 2010



**Smartphones zijn niet meer weg te denken uit het dagelijks leven anno 2010. Zakelijk nemen ze een steeds belangrijkere rol in. Maar hoe gebruiken mensen die nieuwe gadgets? En hoe kunnen ze op een innovatieve wijze het dagelijks werk makkelijker maken? Social media bureau Winkwaves en marktonderzoeksbureau Faxion deden een onderzoek. In welke mate is ons leven inmiddels vertelefoniseert? En hoe 'business as unusual' is dat?**

## **De markt is verdeeld**

Hoewel de Blackberry van oudsher zakelijk in trek was, zijn er inmiddels opvallend veel mensen die een iPhone gebruiken. Juist de diversiteit in soorten smartphones zal in de toekomst nog tot een 'operating system oorlog' kunnen leiden. Aangezien er geen duidelijke winnaar aan te wijzen is, lijkt het er voorsnog op dat voor iedere telefoon een aparte applicatie ontwikkeld moet worden.

## **Emoties in gebruik**

Ongeacht welke smartphone, het gebruik ervan gaat gepaard met emoties. 'De eerste keer' is voor velen een moment om niet te vergeten. Aan de andere kant: ongeveer de helft van de mensen ergert zich wel eens aan het gebruik van de smartphone - door anderen, wel te verstaan. Waarschijnlijk is met name het vele checken en schrijven van emails daar debet aan - samen met bellen en de agenda bijhouden het favoriete gebruik van de smartphone. De smartphone blijkt velen te verleiden tot het gebruik van Twitter, het maken van foto's en zelfs met het chatten via de telefoon heeft inmiddels een kwart van de ruim 200 respondenten ervaring. Gevraagd naar mogelijkheden voor de toekomst, zien velen de smartphone met name als een middel om te zoeken en te lezen. Toch blijkt uit de reacties dat een smartphone zich uiteindelijk leent voor vrijwel alles wat we nu doen. Als afstandsbediening, zaklamp en hartslagmeter. De smartphone vertelefoniseert de samenleving.

*"Bij alles wat je doet,  
direct het advies van de  
community."*

# Business op de smartphone Toestellen en uitdagingen

## iPhone en Android maken het Blackberry lastig

De smartphone wordt, zoals was voorzien, massaal zakelijk gebruikt. Wel is het grote percentage iPhones opvallend. Hoewel Blackberry een stevige positie had in het zakelijk segment, lijkt dat snel ingehaald te worden door andere toestellen. Onder de ruim 200 respondenten van ons onderzoek wordt de Blackberry niet alleen verslagen door de iPhone, maar ook door de met Android uitgeruste toestellen.

## Diversiteit aan toestellen vormt uitdaging voor support

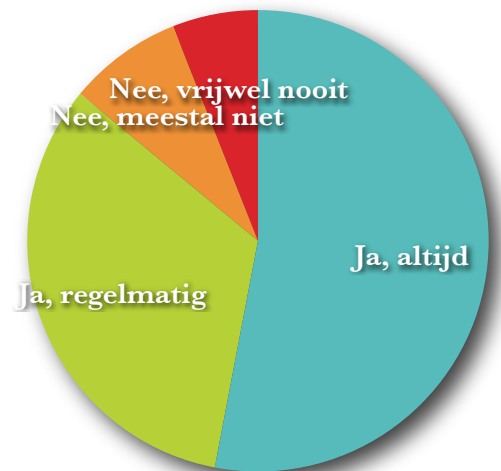
De concurrentie onder aanbieders van smartphones zal de komende jaren alleen maar toenemen, zeker nu ook Windows met haar nieuwste mobiele besturings-systeem hard aan de weg gaat timmeren. Met al die verschillende besturingssystemen zijn we terug bij de situatie die we kennen uit de tijd van PC versus Mac en bij de browser-oorlog van het afgelopen decennium. Met de giganten Apple, Google, Microsoft en in mindere mate Blackberry in de arena, is het duidelijk dat de komende jaren in het teken zullen staan van de

grote jongens die elkaar keihard zullen bevechten om elk stukje marktaandeel. Goed nieuws voor wie leuke aanbiedingen zoekt: de concurrentie houdt de prijzen van de devices laag. Toch zal de versnippering juist zakelijk meer verliezers kennen. Hoe garandeer je inkoopvoordelen over al die toestellen? Beperk je de keuze voor je werknemers tot enkele types? Of krijgt de IT-afdeling de uitdaging om alle varianten te ondersteunen?

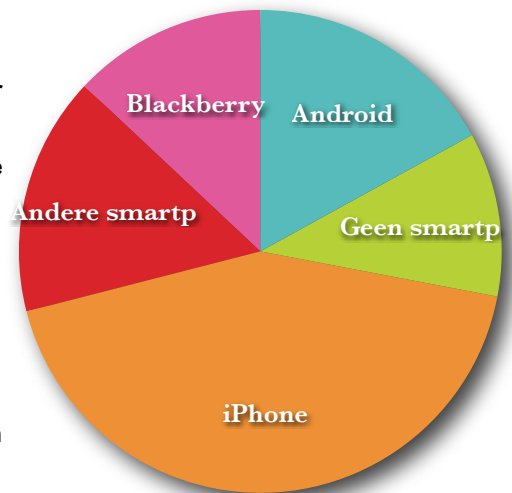
## Tablets zorgen voor extra diversiteit

De komst van de tablets, met iPad als onverbiddelijke voorloper, maakt het veld er niet overzichtelijker op. Alhoewel nog niet duidelijk is of zij een directe concurrent van de smartphone of laptop zijn, versterken zij in ieder geval de veranderingen rond communicatie. Veranderingen die eisen aan de organisatie stellen. Niet alleen op het gebied van beheer, maar ook op dat van de ontsluiting van bestaande informatie en systemen. De nieuwe devices stellen uitdagingen aan de werkwijze en cultuur in de organisatie. Ben jij daar op voorbereid?

## Telefoon zakelijk gebruikt



## Welke telefoon heb je?



## De inspiratie voor dit onderzoek

In relatieve stilte heeft de mobiele telefoon voor een revolutie gezorgd in hoe we omgaan met onze contacten en ons dagelijks werk. Altijd aan, altijd bereikbaar, altijd bij de hand. Maar wat betekent die revolutie? Wat verandert er aan de wijze waarop we (samen) werken? Hoe wordt deze telefoon gebruikt voor innovaties en nieuwe manieren van werken? Daar wilden we meer van weten!

Directe aanleiding voor het onderzoek 'Unusually Smart' vormde het event 'Business as Unusual', georganiseerd in de Caballero Fabriek op 8 oktober 2010.

Het onderzoek is uitgevoerd door Faxion en Winkwaves, twee bewoners van de Caballero Fabriek, in september en oktober 2010.

Ruim 200 respondenten, met een zakelijke achtergrond, hebben meegedaan aan het onderzoek. In een mix van open en gesloten antwoorden hebben zij uit de doeken gedaan wat hun smartphone voor hen betekent in het dagelijks werk. De nu voor u liggende rapportage bevat de belangrijkste data en inzichten uit het onderzoek.

Wilt u meer weten of zelf een onderzoek uitvoeren? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen via [info@winkwaves.com](mailto:info@winkwaves.com) of [info@faxion.nl](mailto:info@faxion.nl)

# Business as usual: Zo wordt de smartphone zakelijk gebruikt

**Smartphones bieden vandaag de dag honderden apps en functionaliteiten. Maar wat doen mensen er nou écht mee?**

Bovenaan de lijst staan de traditionele toepassingen: bellen en sms-en, aangevuld met standaard computergebruik, het bijhouden van de agenda en e-mail. De telefoon als organizer en voor één op één contact.

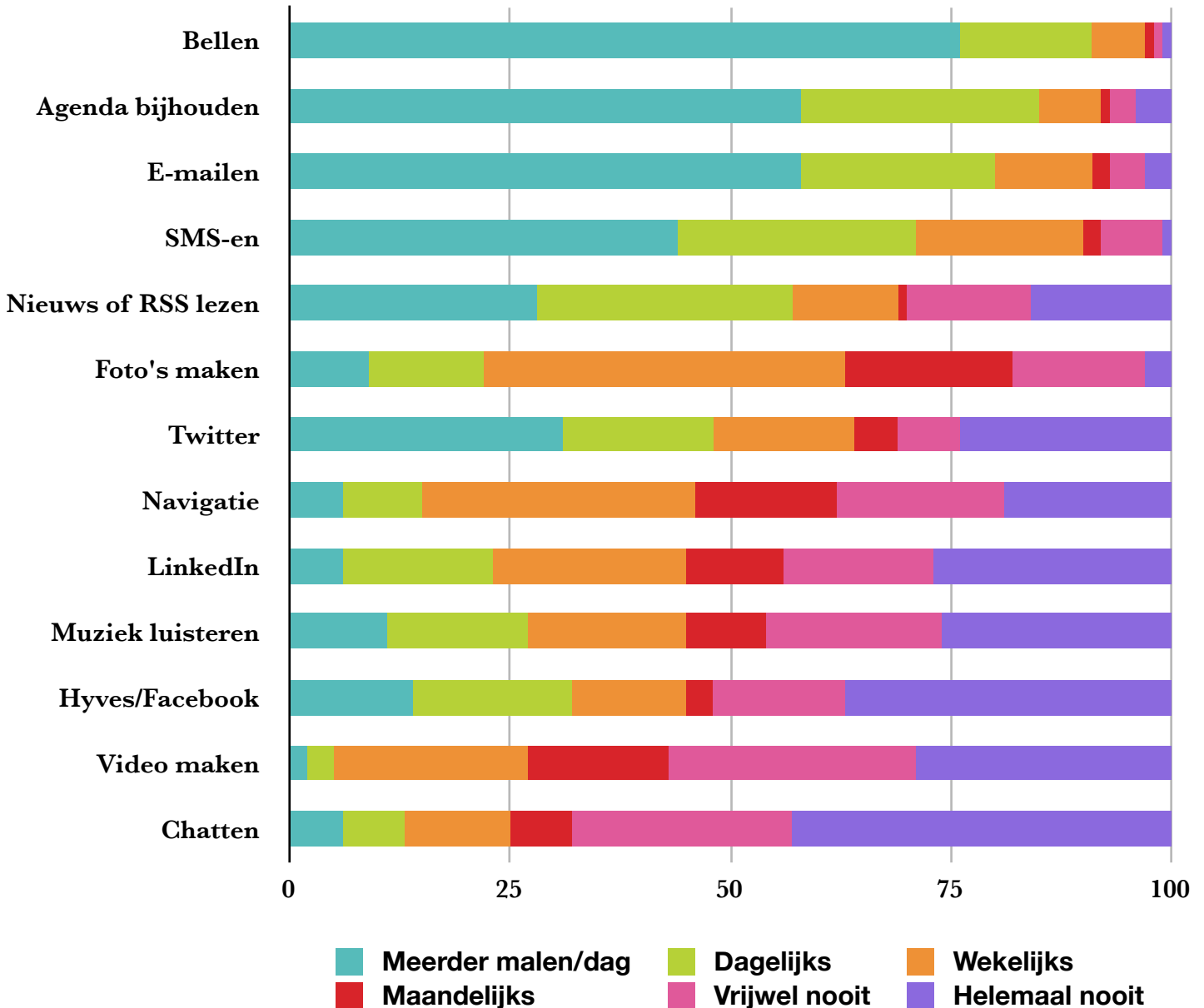
Daarnaast leest de meerderheid via de smartphone wekelijks of vaker het nieuws of RSS,

maakt men van foto's en, jawel, ook Twitter is populair.

Een krappe helft gebruikt de smartphone voor navigatie, muziek, of voor social networksites als LinkedIn, Hyves en Facebook.

Hoewel chat onder zakelijke gebruikers nog niet wijd verspreid is, heeft toch ook al een kwart de mogelijkheid van de smartphone aangegrepen om te chatten.

Hoe vaak maak je gebruik van de volgende toepassingen voor zakelijk gebruik?



# Business as usual Alles, overal en altijd bij de hand

## Wat zien zakelijke gebruikers als de belangrijkste voordelen van hun smartphone?

Het meest genoemde voordeel van de smartphone is, niet verrassend, dat je altijd en overal toegang hebt tot alles: agenda, email, nieuws en informatie. Ook noemen zakelijke gebruikers als voordeel dat de smartphone veel meer contactmogelijkheden biedt dan alleen het traditionele bellen of sms-en. Verder wordt de grote diversiteit aan apps (applicaties voor specifieke toepassingen) veel genoemd als voordeel. Met name de mogelijkheid om met deze apps een telefoon naar eigen smaak uit te rusten met extra features wordt als pluspunt aangemerkt.

Ondanks de vele opties van een smartphone ervaren gebruikers hun mobiel toch als "eenvoudig in gebruik, lekker compact en snel te gebruiken." Tevens loven de respondenten de mogelijkheden voor synchronisatie van informatie over tijd en plaats heen.

### Sociale partner

De smartphone is een wegbereider van social media. Velen noemen de koppeling met bijvoorbeeld Twitter en Facebook. De mogelijkheden om muziek te luisteren en foto's te maken en te delen completeren het beeld van de smartphone als sociale compagnon.

## Elk voordeel heeft z'n eigen nadeel

### Een maatje met minpunten

Hoewel de smartphone veel sterke punten en voordelen heeft, zijn er voor zakelijke gebruikers ook een aantal minpunten. Tegenover het voordeel dat alles altijd en overal beschikbaar is, staat het gevoel dat je dus ook zelf 'always on' bent. "Het is verslavend om continu je email te checken" of meer bezig te zijn met je smartphone dan met het gesprek met de persoon die naast je staat. Ook wordt het als nadeel gezien dat andere partijen verwachten dat je via je smartphone altijd beschikbaar bent.

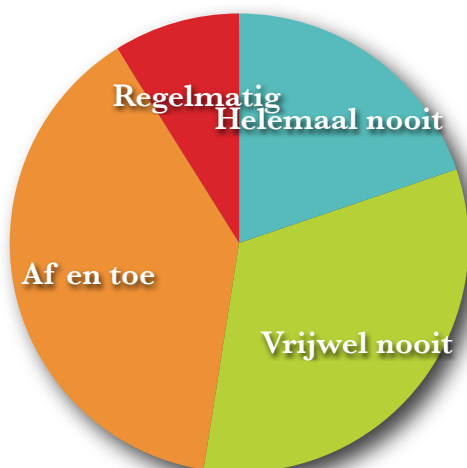
Op technisch vlak zijn er ook nadelen: zo is het scherm voor sommige toepassingen klein of kan de

internetverbinding traag zijn. Een groot nadeel van de smartphone hangt samen met het intensieve gebruik: de batterijduur is beperkt en een accu kan op ongewenste momenten leeg zijn.

Het is overigens opvallend dat de hoge kosten van de smartphone of het bijbehorende abonnement door slechts enkelen als bezwaar wordt genoemd.

De brede acceptatie en voordelen van de smartphone hebben zelf ook hun nadelen. Zo voelen mensen zich "onthand als je hem niet bij je hebt" en is het een nadeel "dat nog niet iedereen een smartphone heeft".

Erger je je aan gebruik door anderen?



## Smartphones: hoe ergerlijk?

De mening over het gebruik van smartphones door anderen zijn verdeeld. Iets meer dan de helft van de respondenten ergert zich niet aan smartphone gebruik, terwijl een krappe minderheid zich wel degelijk kan storen aan overmatig gebruik van de smartphone. Waarbij sprake is van een op zijn minst dubbelslachtige houding: respondenten die bij de ene vraag zeggen zich te ergeren, geven zelf aan dat ze de smartphone graag gebruiken "om mail te checken tijdens saai vergaderingen."

Officiële kamikazes lijken op dit gebied niet nodig, wel zijn mensen nog zoekend naar een manier om elkaar aan te spreken of werkafspraken te maken, zoals dat de afgelopen jaren ook rond het gebruik van e-mail heeft plaatsgevonden.

# Business as Unusual

## Vertelefonisering van de samenleving

FAXION & WINKWAVES 8 oktober 2010

**Hoe denken de voorlopers, de zakelijke gebruikers met een smartphone op zak, over de toekomst van 'hun' smartphone?**

Er zijn volop wensen om **bestaand 'gedoe'** eenvoudiger te maken met de telefoon. Uitpuilende portemonnees met pasjes kan je in een klap vervangen door apps op de telefoon. Je kunt een bestelling plaatsen in een restaurant zonder te wachten op de ober. Maar daar houdt het **vertelefoniseren van bestaande praktijken** niet op. Denk aan het openen van je voordeur met je telefoon op afstand. En eenmaal binnen kun je de verwarming, televisie of beveiliging bedienen. Verrassend vaak duikt de smartphone ook op als zaklamp: in het donker even bijschijnen als je als laatste het kantoorpand verlaat.

Een veelgenoemde mogelijkheid is **vrienden op afroep**. Handig als je kledingadvies van je vrienden wilt vragen tijdens een passessie in de kledingwinkel. Of voor social navigation: als je wilt weten wie van je vrienden in de buurt is of welke

relaties ook onderweg zijn ("en dus bereikbaar"). Of, "gewoon om te laten merken dat je aan elkaar denkt", iemand op vrijdagmiddag een borrelvideo toesturen.

Veelgenoemd worden de mogelijkheden van **locatiegebonden informatie**, waarbij bestaande informatie die al via internet beschikbaar is, als een laag over de werkelijkheid wordt gelegd. Zo zijn zowel beschikbare woonhuizen als openingstijden van winkels in jouw omgeving direct in te zien. En als je de telefoon toch op je lichaam draagt, waarom hem niet gebruiken voor medische toepassingen, zoals iStethoscope of consultatie op afstand?

De smartphone past naadloos op moderne zakelijke trends als het **nieuwe werken**. De tools maken geen onderscheid tussen werk en privé, en in de file, achter het fornuis of aan een bureau, je hebt steeds alles bij de hand: de kennis, je collega's en je familie. Want ja, de smartphone is vooral een persoonlijk ding: "Je krijgt er een goed humeur van."

## De smartphone is m'n maatje

De smartphone mag dan veel zakelijk worden gebruikt, saai is hij zeker niet. Mensen hebben mooie en leuke herinneringen aan hun smartphone. Soms zelfs is de telefoon een levend wezen: "M'n collega's vinden het hilarisch dat ik op m'n smartphone mopper."

Opvallend veel mensen noemen de 'eerste keer' van hun smartphone. Ze weten nog precies hoe het was "toen ik hem uit het doosje haalde."

De smartphone is een hulpmiddel dat op allerlei manieren helpt en daardoor het gevoel van 'een maatje' geeft, dat je altijd op zak hebt. Zo roemen veel mensen de navigatie-mogelijkheden van hun smartphone, bijvoorbeeld om op tijd bij een klant te komen of een geparkeerde auto terug te vinden.

Dat de telefoon een sociaal ding is, blijkt wel uit het feit dat veel mensen met plezier terugdenken aan contacten die ze hebben gehad met hun telefoon: een mooie Twitter-reply van een innovatie-goeroe, het ontmoeten van een vriendin via een twitterevent, of het verzenden van de eerste foto's na de geboorte van een zoon. Sowieso blijken foto's, naast gesprekken, een belangrijk object om mensen via een smartphone te binden. Zowel zakelijk als privé.

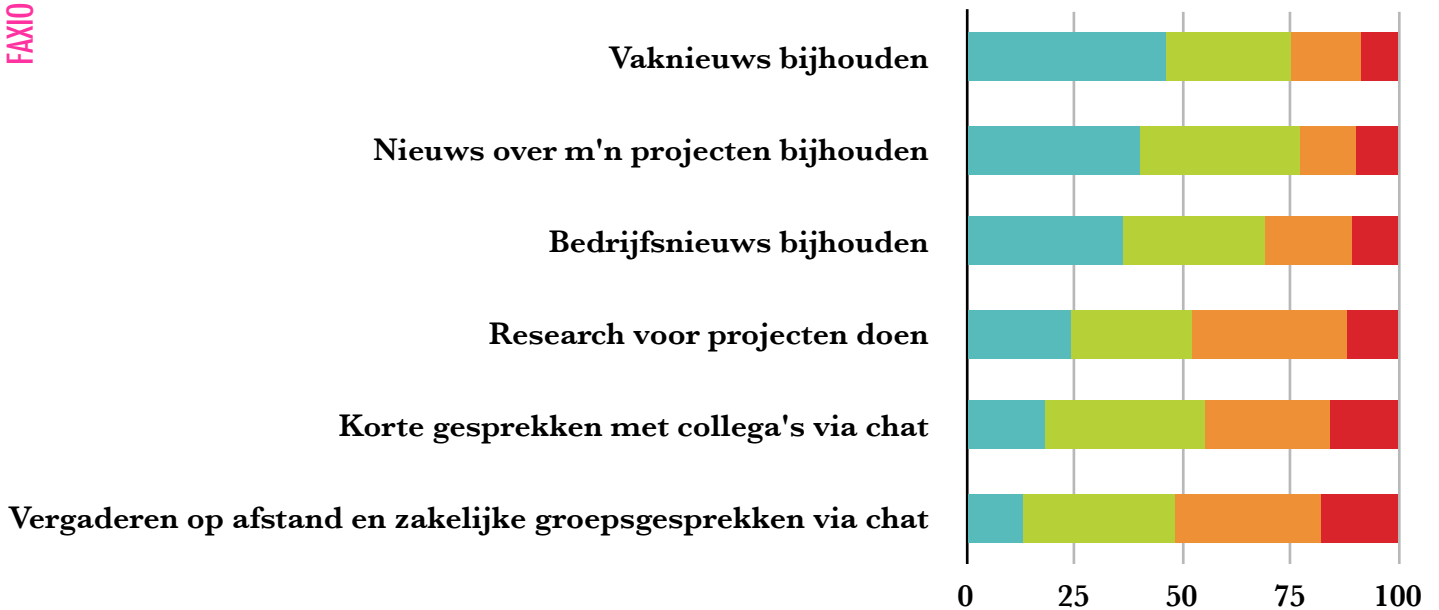
Tja, en het feit dat een telefoon locatie-overstijgend is, maakt ook zakelijk nogal wat los. Nieuwe opdrachten blijken binnen te komen op toiletten en projecten worden gemanaged vanaf zeilschepen. Soms stelt het je zelfs in staat eerder op de hoogte te zijn dan hen die het zouden moeten weten: "Het is grappig eerder van vertragingen te weten dan de conducteur."

# Business in the future: Toekomstig zakelijk gebruik

## Toekomstig zakelijk gebruik nog onduidelijk

Mensen kunnen helder aangeven waar ze hun smartphone nu voor gebruiken. Wordt er gevraagd naar toekomstig gebruik, dan zijn de antwoorden minder helder. Een grote groep mensen denkt de smartphone voor van alles te gaan gebruiken en verschillen tussen functionaliteiten zijn hier minder helder. In de toekomst kijken is altijd lastig. Ook als het gaat om wat je het komend jaar gaat doen met je eigen smartphone.

Zakelijk gebruik in komend jaar



Heb jij het gevoel dat mensen langs elkaar heen werken binnen jouw organisatie? Dat met zoveel kennis in huis er toch meer mogelijk zou moeten zijn dan wat er nu gebeurt? Zie jij kansen je klant meer aan je te binden? Heb je kortom behoefte aan verandering?

Winkwaves initieert en begeleidt projecten, waarbij de inzet van social media tot doel heeft het samenwerken en kennisdelen binnen en tussen organisaties te verbeteren.

Winkwaves biedt met Winkwaves Kenniscafé een online omgeving om in samen te werken en kennis te delen. De omgeving is gebaseerd op onderzoek naar mensen, techniek en hun onderlinge dynamiek, binnen de context van wat mensen in de praktijk samen werkelijk doen. Winkwaves Kenniscafé is geschikt voor het nieuwe werken. Als intranet. Voor cocreatie. Ter begeleiding van veranderingen.

Neem vrijblijvend contact op:  
[www.winkwaves.com](http://www.winkwaves.com) of [info@winkwaves.com](mailto:info@winkwaves.com)

**Geniet van de gedachte dat het anders kan.**



## Faxion: precies weten wat je klant wil!

Veel organisaties hebben het lastig. Nieuwe producten of diensten slaan niet aan, bestaande relaties lopen

weg, de aanwas van nieuwe klanten gaat moeizaam. Dat komt omdat zulke organisaties niet precies weten wat hun klant wil.

Dat kan ik oplossen. Ik vertel je precies wat je klant wil als hij zaken met jou doet. Zodat jij je producten en diensten exact kunt afstemmen op je klant en je organisatie groeit.

Ik werk zowel voor grote organisaties (zoals KPN of TNT Post) als het MKB of overheidsinstanties. Ook werk ik regelmatig met professionals die als onderdeel van een project een klantonderzoek voor hun opdrachtgever nodig hebben, bijvoorbeeld in een marketing- of communicatietraject. Wil je zelf een klantonderzoek doen maar wel advies van een professional over de beste opzet? Ook dan help ik je graag.

Neem vrijblijvend contact op: [www.Faxion.nl](http://www.Faxion.nl) of [Ellen@Faxion.nl](mailto:Ellen@Faxion.nl)

# Profiel respondenten

## Hoog opgeleide mannen van alle leeftijden

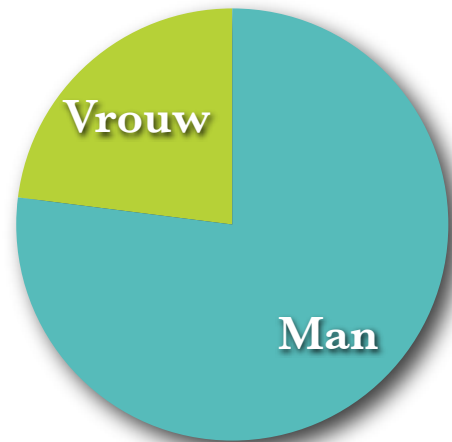
### Wie heeft er meegedaan aan het smartphone-onderzoek?

Het onderzoek is uitgezet onder de volgende groepen respondenten:

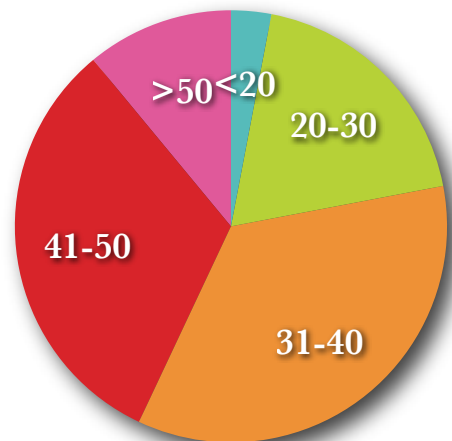
1. De maillijst van Winkwaves. Deze bevat (zakelijke) gebruikers met een interesse in online communities.
2. Bewoners van de Caballero Fabriek, ondernemers die werkzaam zijn in kleine, vaak creatieve, bedrijven.
3. GameTesters van Faxion die ouder zijn dan 18 jaar. Een panel met mensen die beschikken over een iPhone en/of iPad. Deze groep is niet meegenomen in de vraag 'welke smartphone bezit je', omdat dit een vertekend beeld van de iPhone zou geven. Ook zonder deze groep blijkt de iPhone echter de populairste smartphone.
4. Twitter-volgers van Faxion of Winkwaves, of volgers van onze volgers die via een retweet van het onderzoek hoorden.

Opvallend veel respondenten blijken man te zijn, wellicht is er sprake van zelfselectie en zijn **vooral mannen** geïnteresseerd om mee te doen aan het onderzoek over smartphones. De leeftijden van respondenten zijn **gespreid over de werkzame bevolking**. Relatief veel respondenten zijn **hoog opgeleid** (HBO of WO). Respondenten zijn **zowel werkzaam in kleine als grote organisaties**, daarmee zijn de inzichten van het onderzoek voor zowel grote organisaties als het MKB bruikbaar.

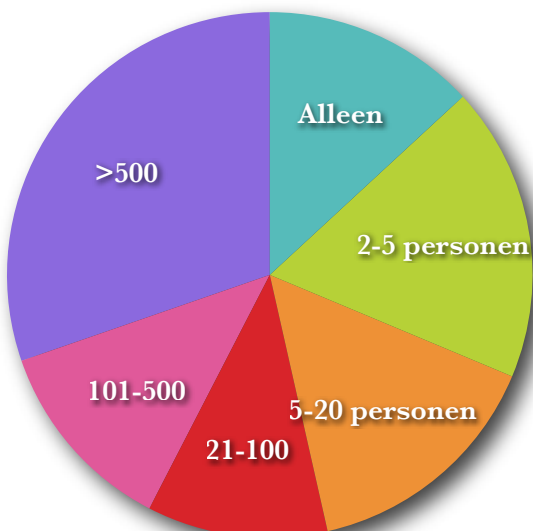
Geslacht



Leeftijd



Grootte organisatie



Opleiding

