

Persbericht

(Stichting Management Studies, 28 maart 2007)

Dienstverleners zelf aan zet om productiviteit te verhogen

Tijdens een symposium op 27 maart 2007 heeft Alexander Rinnooy Kan, voorzitter van de Sociaal Economisch Raad en voorheen lid van de Raad van Bestuur van de ING Groep, het eerste exemplaar van het boek "*De winst van productiviteit, sturen op resultaat in dienstverlening*" in ontvangst genomen.

In het boek concluderen Marc Zegveld en Erik den Hartigh dat binnen dienstverlenende ondernemingen verhoging van de productiviteit direct aan de winstgevendheid bijdraagt. Terwijl industriële ondernemingen een lange traditie hebben in het meten en besturen van productiviteit, moeten dienstverlenende ondernemingen deze traditie nog opbouwen. Uit onderzoek van Zegveld en den Hartigh blijkt dat de ontwikkeling van de productiviteit bij dienstverlenende ondernemingen niet bepaald wordt door de sector, de grootte of de groeiprestaties van een onderneming. Ook in dienstverlenende bedrijven ligt het besturen van de productiviteit en daardoor de winstgevendheid in de handen van het management. Door het slimmer organiseren van de inzet van mensen en kapitaal en door het nastreven van samenhang tussen strategie, bedrijfsprocessen en businessmodel valt voor de meeste dienstverleners veel winst te behalen.

Het boek bevat vijf uitgewerkte cases van dienstverlenende ondernemingen: Albert Heijn, Endemol Nederland (Big Brother), ING Direct, Randstad Callflex en Sodexo Nederland. Juist de diversiteit van de geanalyseerde cases geeft een uitstekend overzicht van wat productiviteit in dienstverlening is en hoe productiviteit door verschillende ondernemingen kan worden bestuurd. In het boek worden tevens de resultaten gepresenteerd van een groot kwantitatief onderzoek naar oorzaken van verschillen in productiviteitsontwikkeling binnen de dienstverlenende sector.

Op basis van het onderzoek ontwikkelden de auteurs een model en een stappenplan waarmee ondernemingen zelf kunnen analyseren welke initiatieven zij kunnen nemen om hun productiviteit en winstgevendheid te vergroten.

Stichting Management Studies

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Stichting Management Studies. In SMS werken ongeveer 60 ondernemingen en de werkgeversorganisaties VNO-NCW en AWWN samen om onderzoek te laten uitvoeren over actuele managementvraagstukken. Doel van de onderzoeken is om management nieuwe kennis en inzichten te verschaffen ten behoeve van de oplossing van die vraagstukken. De achterblijvende Nederlandse productiviteitsontwikkeling en de relatieve onbekendheid van dienstverleners met sturen op productiviteit vormen zo'n vraagstuk.

De studie is mede gefinancierd door het Ministerie van Economische Zaken.

Uitreiking IBM Faculty Award

Tijdens het symposium heeft Harry van Dorenmalen, Algemeen Directeur van IBM Benelux, de prestigieuze IBM Faculty Award uitgereikt aan Marc Zegveld voor zijn academisch werk op het gebied van Services Sciences en innovatieprocessen in dienstverlening.