

# Ambitie & toekomst

## AMBITIE

Supportprofessionals zijn enorm ambitieus. 43 procent van hen geeft zichzelf op deze competentie het rapportcijfer 9. Daarnaast zegt nog eens een kwart hun ambitie met een 8 te waarderen. Gemiddeld komen alle supportprofessionals uit de bus met een 7,9. Dit hoge cijfer geeft aan dat men vooruit wil komen en doelen voor zichzelf stelt.

Wanneer we de ambities verder onder de loep nemen, is te zien dat zowel salarisverhoging, als een goede werk/privébalans hoog op de wensenlijst staan, beide 31 procent. Dit zijn de belangrijkste zaken die supportprofessionals binnen vijf jaar bereikt willen hebben.

Imago update:

“Supportprofessionals zijn mega ambitieus”

Wat is voor jou, zakelijk gezien, het belangrijkste om over 5 jaar bereikt te hebben?

ANTWOORDMOGELIJKHEID	PERCENTAGE
Salarisverhoging van +15%	31%
Promotie naar een nieuwe functie	25%
Opleiding afgerond	17%
Baan bij ander bedrijf	13%
Betere werk/privé-balans	31%
Dan ben ik met pensioen	4%
Ik wil het liefst blijven waar ik ben en heb geen specifiek doel voor ogen	23%
Anders	4%

Wat opvalt is dat maar weinig respondenten op zoek zijn naar uitdaging buiten de huidige organisatie. Slechts 13 procent is op zoek naar een baan bij een ander bedrijf en maar liefst 23 procent geeft aan dat zij het liefst willen blijven waar zij zijn, zonder dat zij daarbij een specifiek doel voor ogen hebben. Blijkbaar zijn er nog veel kansen binnen organisaties én zijn supportprofessionals enorm trouwe werknemers. Op de vraag 'wat hoop jij dat je over tien jaar doet?' antwoordt de grootste groep dezelfde baan, binnen hetzelfde bedrijf te willen hebben.

# Competenties van nu en straks

Plannen (20%), organiseren (17%) en proactiviteit (17%) zijn bestempeld tot de belangrijkste competenties binnen een ondersteunende/supportfunctie.

COMPETENTIES NU	PERCENTAGE	COMPETENTIES OVER TIEN JAAR	PERCENTAGE
Plannen	20%	Plannen	19%
Organiseren	17%	IT-vaardigheid	13%
Proactiviteit	17%	Organiseren	12%
Servicegerichtheid	14%	Proactiviteit	12%
IT-vaardigheid	9%	Servicegericht zijn	11%
Projectmanagement	7%	Projectmanagement	10%
Coördineren	6%	Flexibel werken	9%
Notuleren	4%	Coördineren	5%
Marketingkennis	3%	Marketingkennis	4%
Talenkennis	3%	Talenkennis	2%
		Notuleren	1%

Ondanks snelle veranderingen in het vak, denk aan de ontwikkelingen in de technologie, verwachten supportprofessionals weinig veranderingen op het gebied van competenties. Ze verwachten dat plannen de nummer één-competentie blijft. IT-vaardigheid heeft over tien jaar wel een plekje binnen de top-3 veroverd.

## DIGITALISERING

Zoals hiervoor al kort even aangehaald heeft digitalisering een grote invloed op onze huidige maatschappij. Er zijn diverse beroepen waarover twijfel is over het voortbestaan hiervan. Denk aan chauffeurs die door drone-bezorging geen werk meer hebben en zorg- en productiepersoneel dat wordt vervangen door robots. Koffie halen en bezoek ontvangen zijn natuurlijk werkzaamheden die goed uitgevoerd kunnen worden door robots, sterker nog: dit gebeurt momenteel al. Denk aan robot Pepper die in diverse bedrijven zorgt voor begroetingen, het uitreiken van bezoekerspasjes en het delen van de wifi-code.

Echter zijn supportprofessionals totaal niet bang voor de digitalisering en de opkomst van robots. Ruim twee derde antwoord volmondig nee op de vraag of ze bang zijn of hun baan gaat verdwijnen door digitalisering. Robots zien zij zelfs nog minder als bedreiging dan andere digitale ontwikkelingen, driekwart is totaal niet bang voor baanverlies door de inzet van robots.

Imago update:

“ Robots kunnen in de verste verte de supportprofessional niet vervangen ”

Een kwart van de supportprofessionals verwacht wel dat hun baan deels zal verdwijnen door digitalisering, terwijl 8 procent verwacht dat hun functie volledig overbodig wordt. De gedachte dat digitalisering ervoor zorgt dat de huidige functie volledig zal verdwijnen leeft vooral onder jongeren van 18 t/m 34 jaar.