



Danske IT-Advokater  
IT-beslutningstagere

Aug.-Okt. 2019

**userneeds**



# Metode



## Metode:

Online spørgeskemaundersøgelse blandt Userneeds panelmedlemmer, Userneeds samarbejdspartner og Danske IT Advokaters netværk.

## NB. ved tolkning:

I sammenligningen af tallene fra 2018 og 2019 skal der tages forbehold for forskellene i målgrupperne, da der i målgruppen for 2019 er betydeligt flere små samt offentlige virksomheder end i 2018. Vær ydermere opmærksom på, at nogle af resultaterne er baseret på små baser, hvilket påvirker usikkerheden i resultaterne.



## Målgruppe:

It beslutningstagere (endelig/ har indflydelse) i offentlige og private virksomheder.

For at øge antallet af respondenter, der har oplevet konflikter, blev det, efter de første 316 besvarelser, besluttet at ændre målgruppen, så det kun var virksomheder med en omsætning på min 2 mio. kr. samt et IT-budget på min. 1 mio. kr., der kunne deltage.



## Interviewtid (median af gennemførte besvarelser):

4 minutter og 20 sekunder



## Antal interview i målgruppen: 418

Userneeds og partner: 407  
Netværk: 11



## Interviewperiode:

Start: 26.08.2019  
Slut: 04.10.2019



Hovedresultater

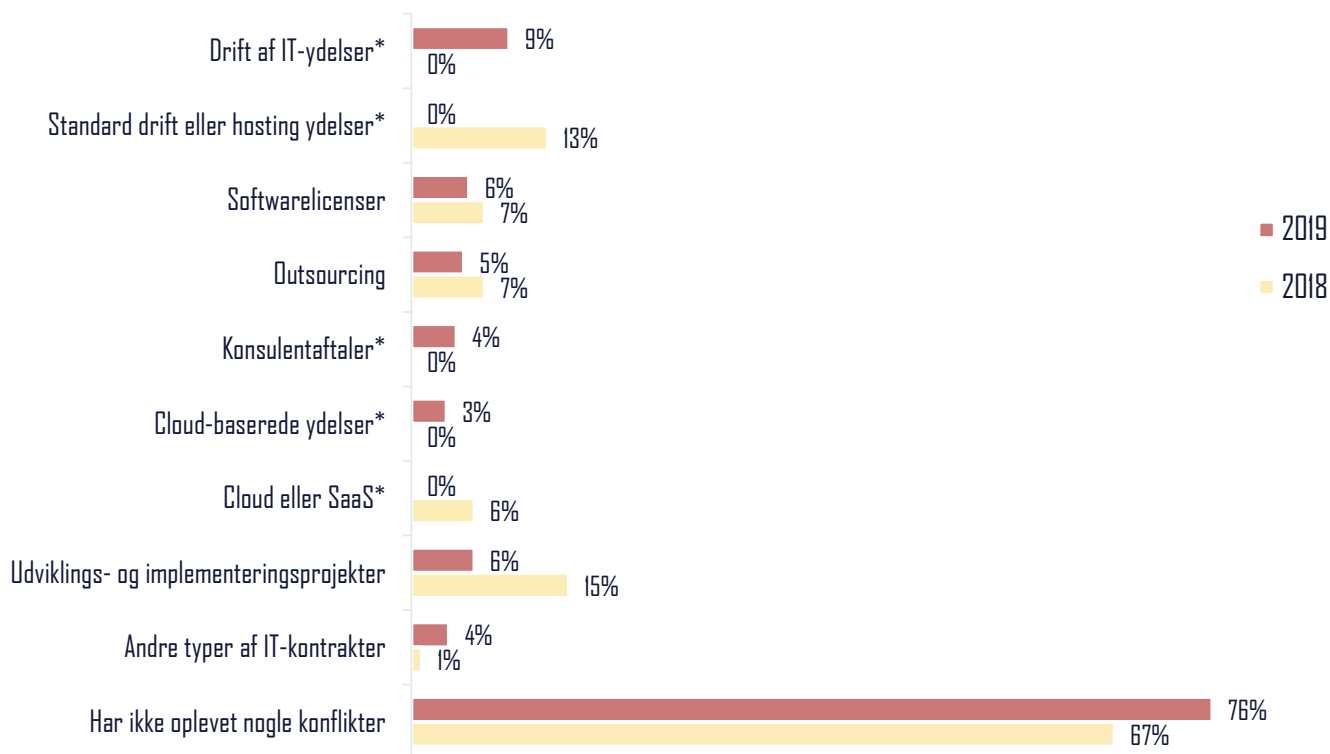
**userneeds**



# Andelen af konflikter

**Q7 2019:** Har din virksomhed indenfor de seneste 12 måneder oplevet konflikter i forbindelse med en eller flere IT-kontrakter?

**2018:** Inden for de seneste 12 måneder, har din virksomhed oplevet konflikter, i forhold til én eller flere af følgende typer kontrakter?



Base 2019: 418 interview – Alle  
Base 2018: 309 interview – Alle

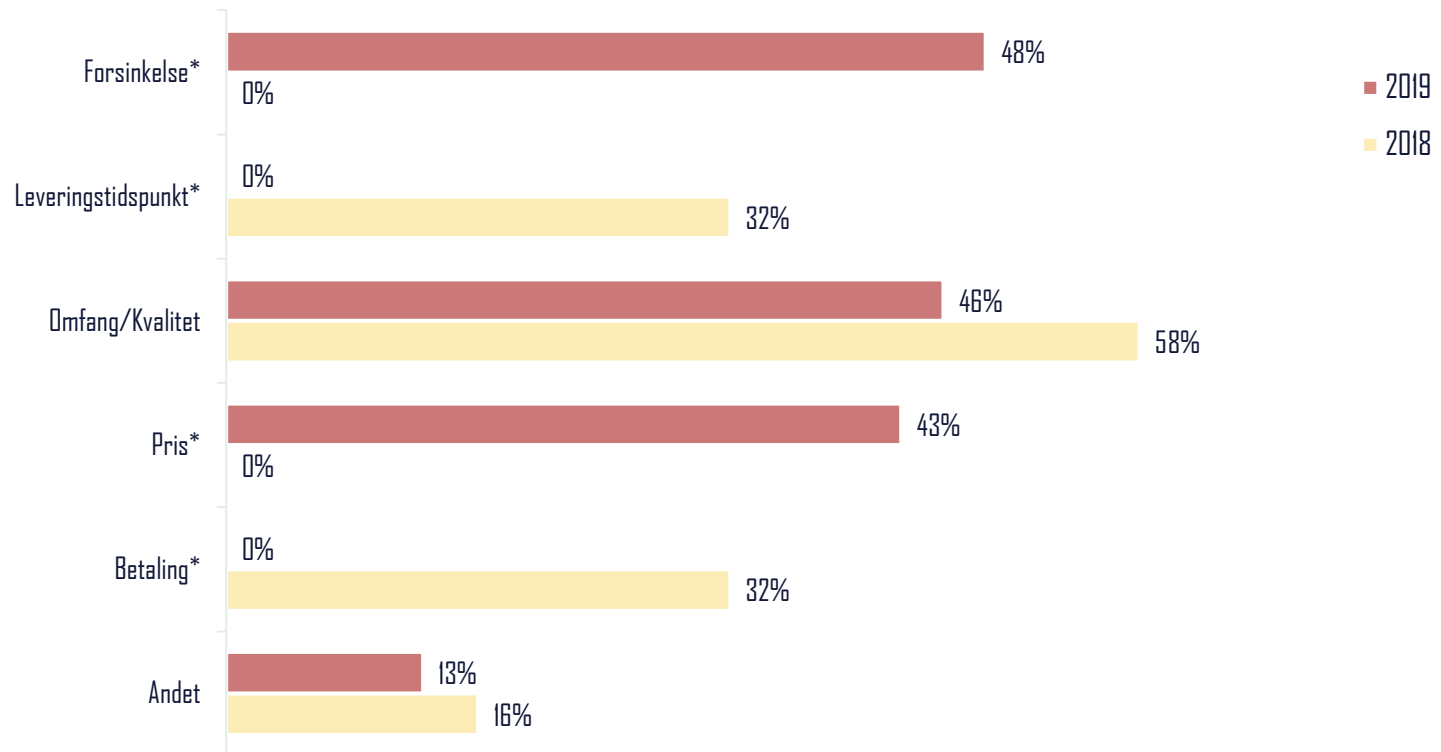
\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.

# Type af konflikter

## Total

**Q3 2019:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om en IT-kontrakt. Hvad udløste konflikten?

**2018:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en IT-konflikt. Hvad handlede den seneste konflikt om?



**Base 2019: 85 interview** – Basen udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter, Drift af IT ydelser, Cloud-baserede ydelser, Outsourcing og Softwarelicenser i Q3.

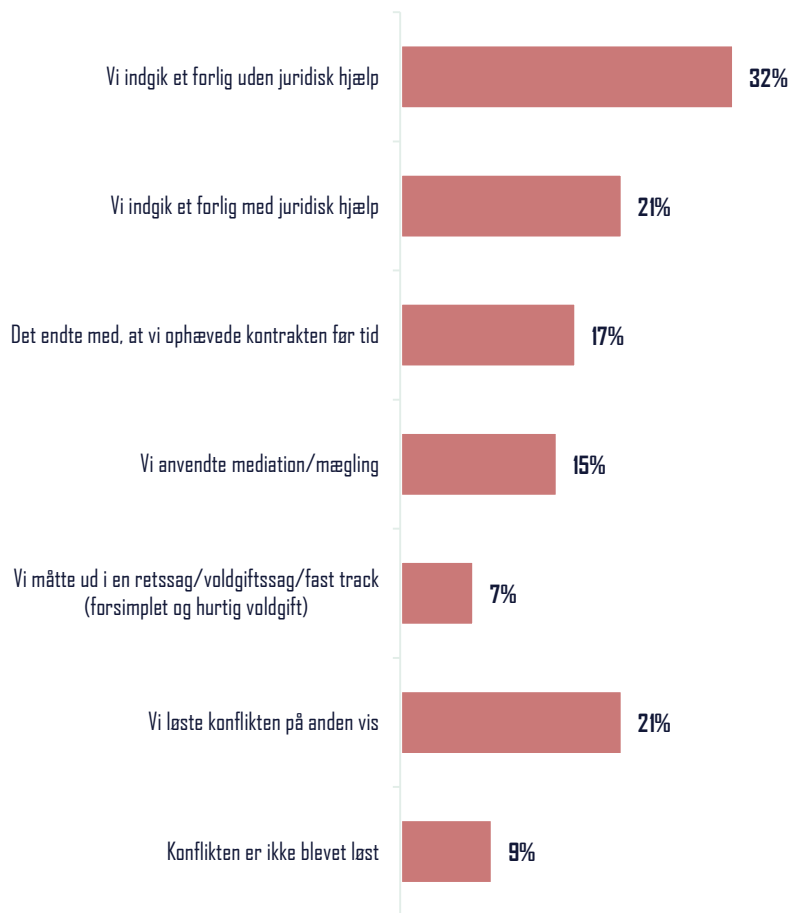
**Base 2018: 102 interview** – Basen udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor drift eller hostingydelser, udviklings- og implementeringsprojekter, outsourcing, softwarelicenser og/eller cloud eller SaaS.

\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019 og at tallene ikke nødvendigvis summerer til 100, da spørgsmålet er multipelt.

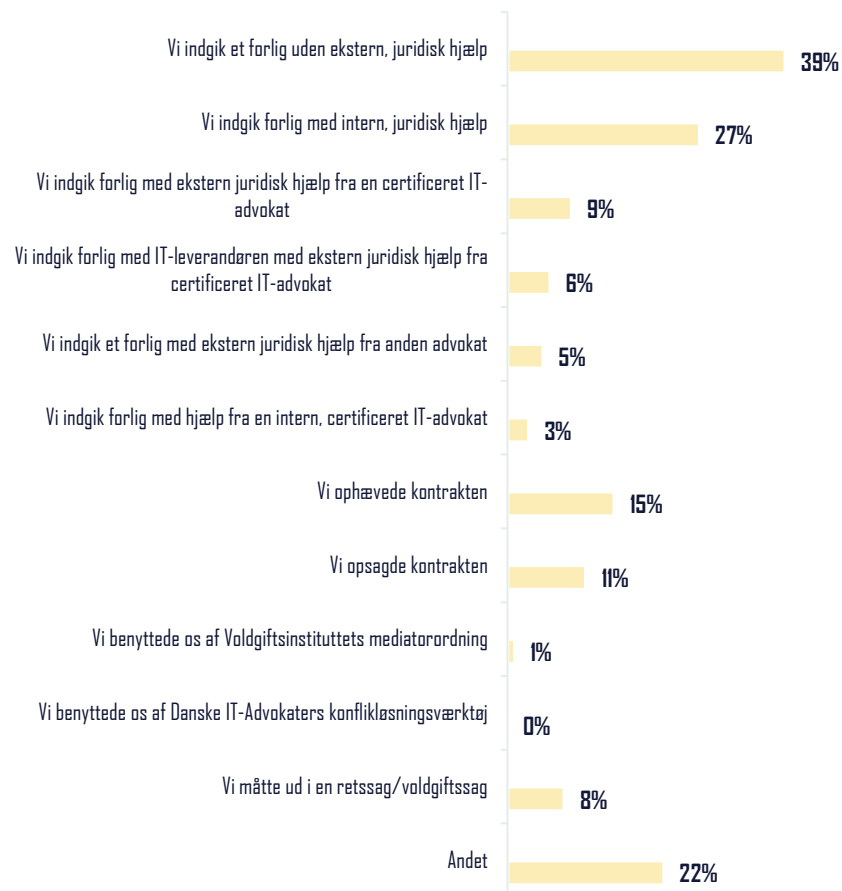
# Løsning på konflikter

## Total

Q10 2019: Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt?



2018: Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt med IT-leverandøren?



**Base 2019: 85 interview** – Basen udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter, Drift af IT ydelser, Cloud-baserede ydelser, Outsourcing og Softwarelicenser i Q7.

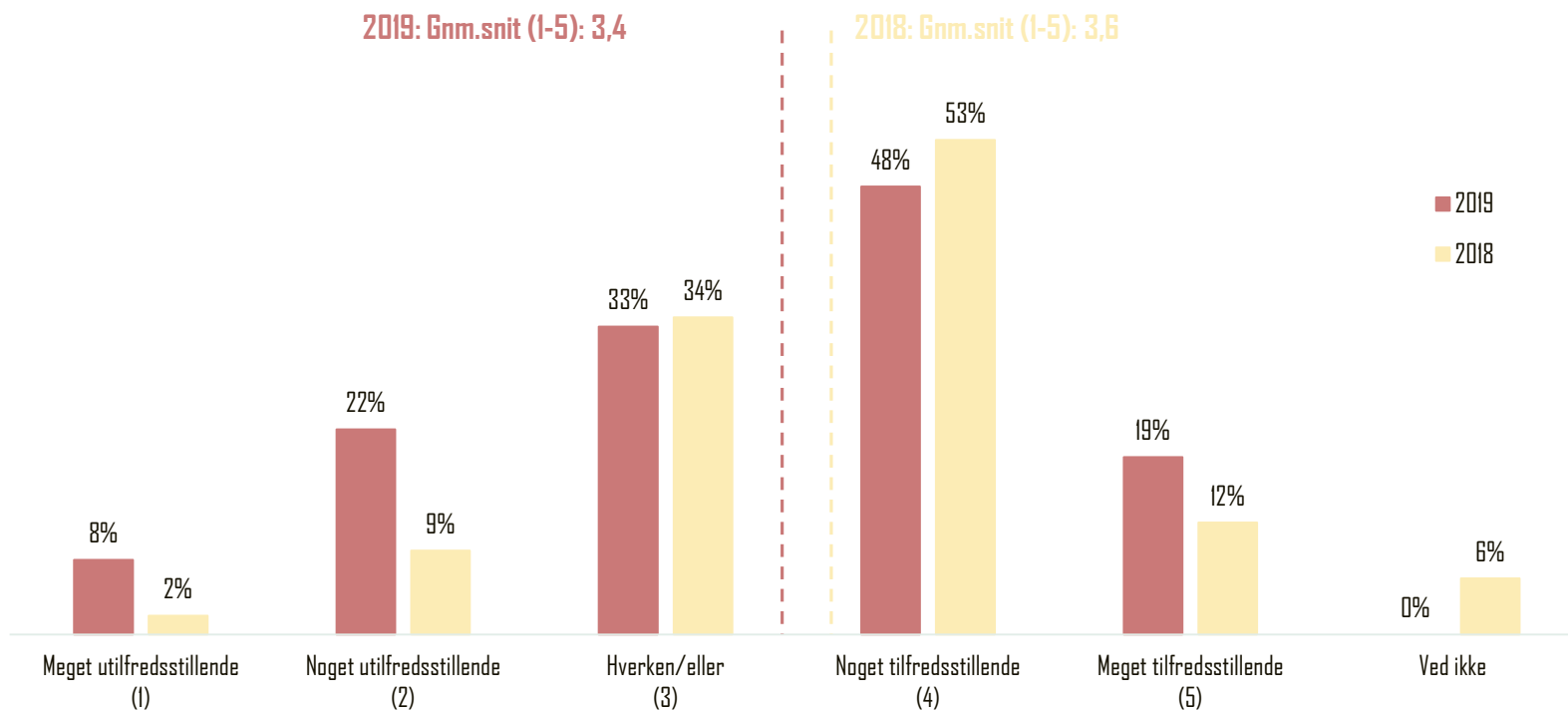
**Base 2018: 102 interview** – Basen udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor drift eller hostingydelser, udviklings- og implementeringsprojekter, outsourcing, softwarelicenser og/eller cloud eller SaaS.

# Tilfredshed med løsning på konflikt

## Total

**Q11 2019:** Hvis du tænker på det overordnede resultat, som din virksomhed opnåede i forbindelse med løsningen af konflikten, hvor tilfredsstillende eller utilfredsstillende synes du så dette resultat var?

**2018:** I forhold til de ressourcer, det krævede at løse den seneste IT-konflikt, hvor tilfredsstillende resultat opnåede din virksomhed?



**Base 2019: 79 interview** – Basen = Alle der har haft en eller flere afsluttede konflikter

**Base 2018: 102 interview** – Basen udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor drift eller hostingydelse, udviklings- og implementeringsprojekter, outsourcing, softwarelicenser og/eller cloud eller SaaS.

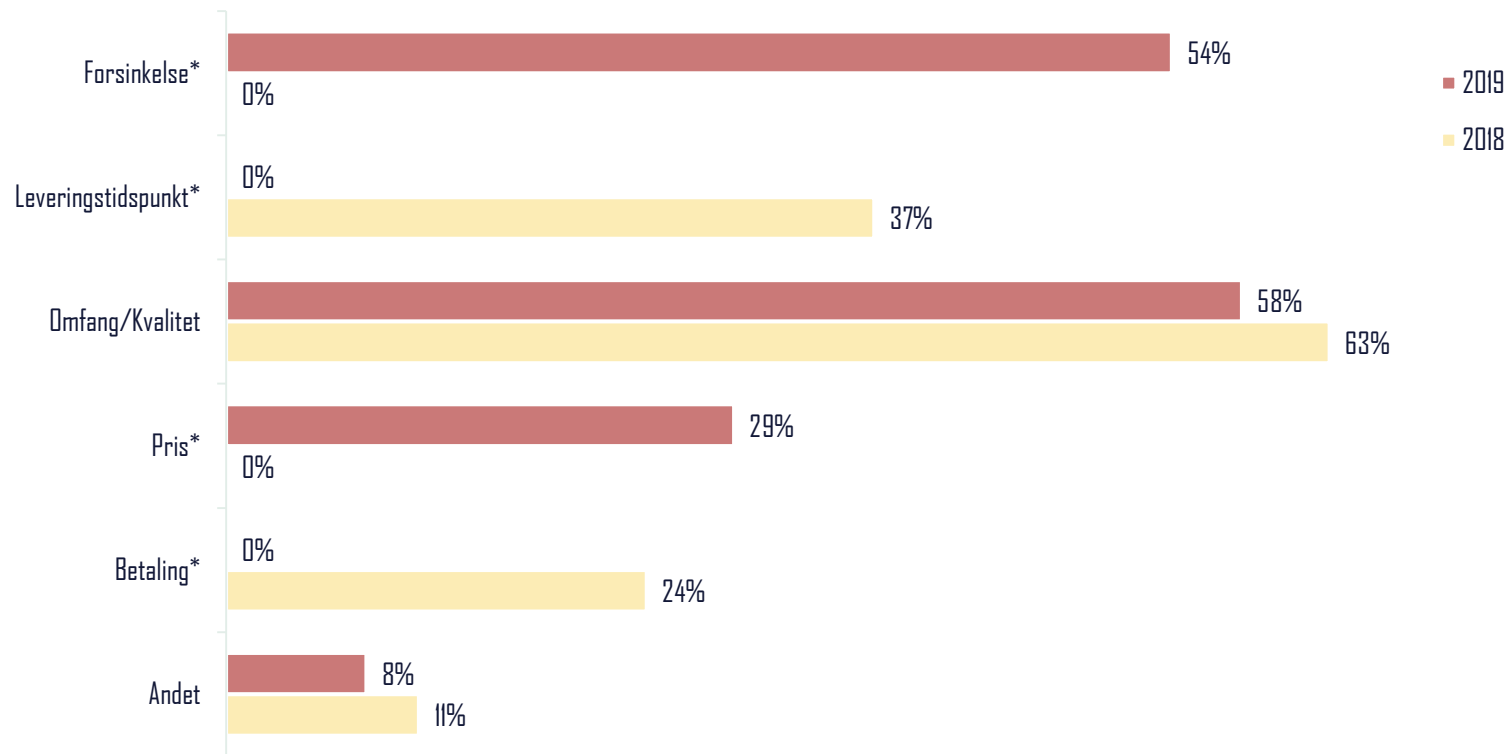
NB: Vær opmærksom på at der er enkelte respondenter der har afsluttet en eller flere konflikter samtidig med at en eller flere konflikter ikke er afsluttet.

# Type af konflikt

## Udviklings- og implementeringsprojekter

**Q8A 2019:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om udviklings- og implementeringsprojekter. Hvad udløste konflikten?

**2018:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en IT-konflikt. Hvad handlede den seneste konflikt om?



**Base 2019: 24 interview** – Resp. der har oplevet konflikter i udviklings- og implementeringsprojekter.

**Base 2018: 46 interview** – Resp. der har oplevet konflikter i udviklings- og implementeringsprojekter.

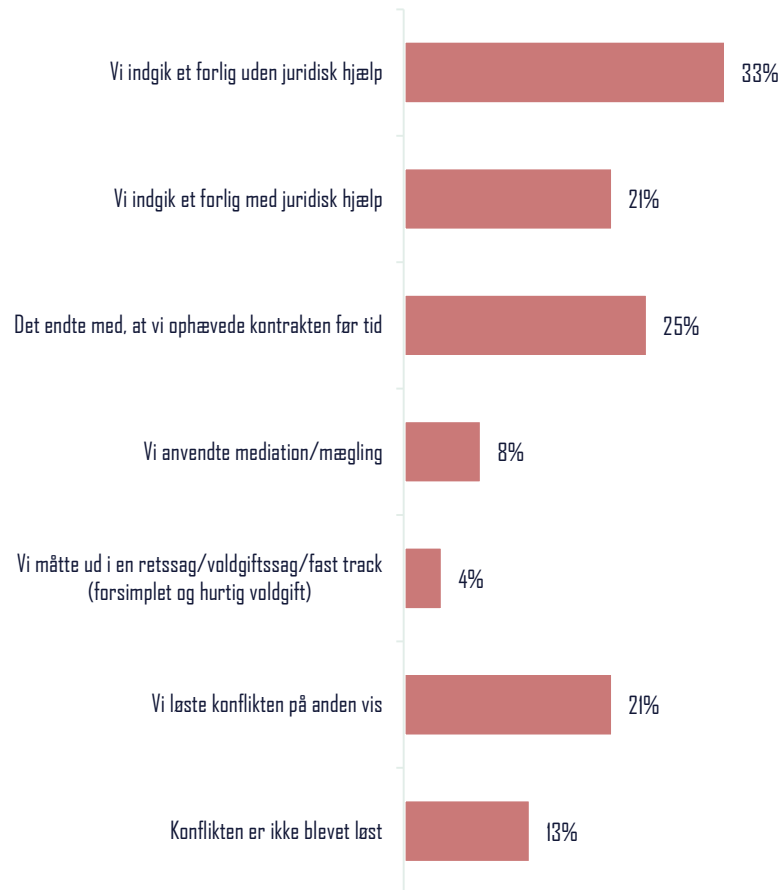
\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.



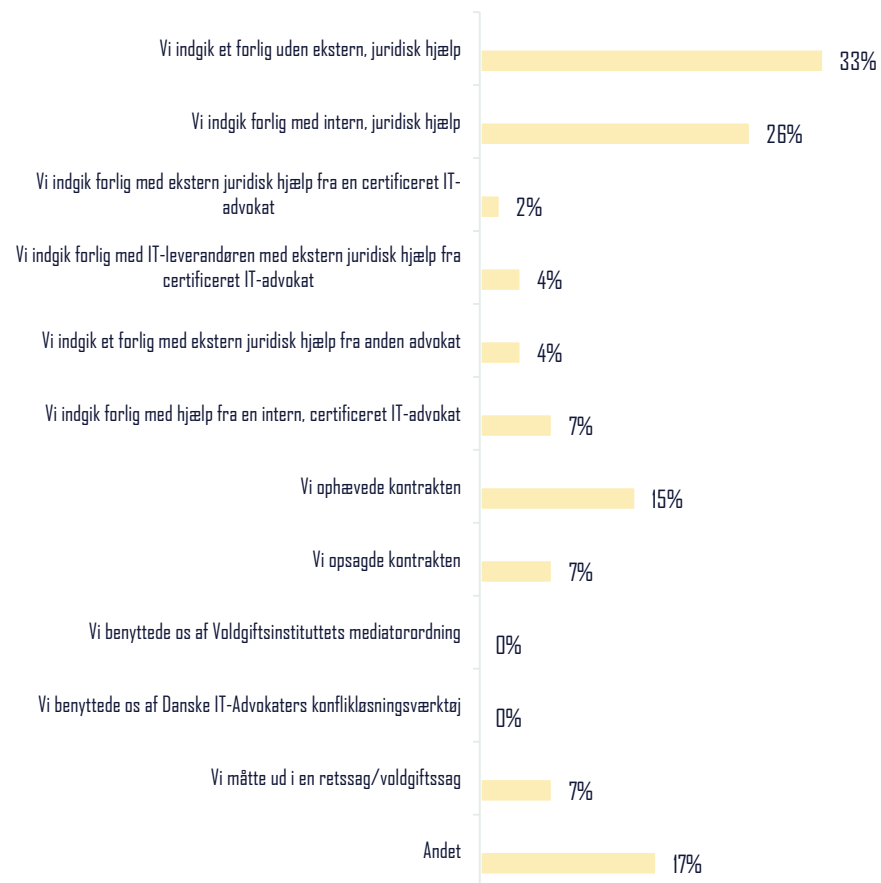
# Løsning på konflikt

## Udviklings- og implementeringsprojekter

**QIDA 2019:** Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter?



**2018:** Hvordan løste din virksomhed den seneste konflikt om udviklings- og implementeringsprojekter med IT-leverandøren?



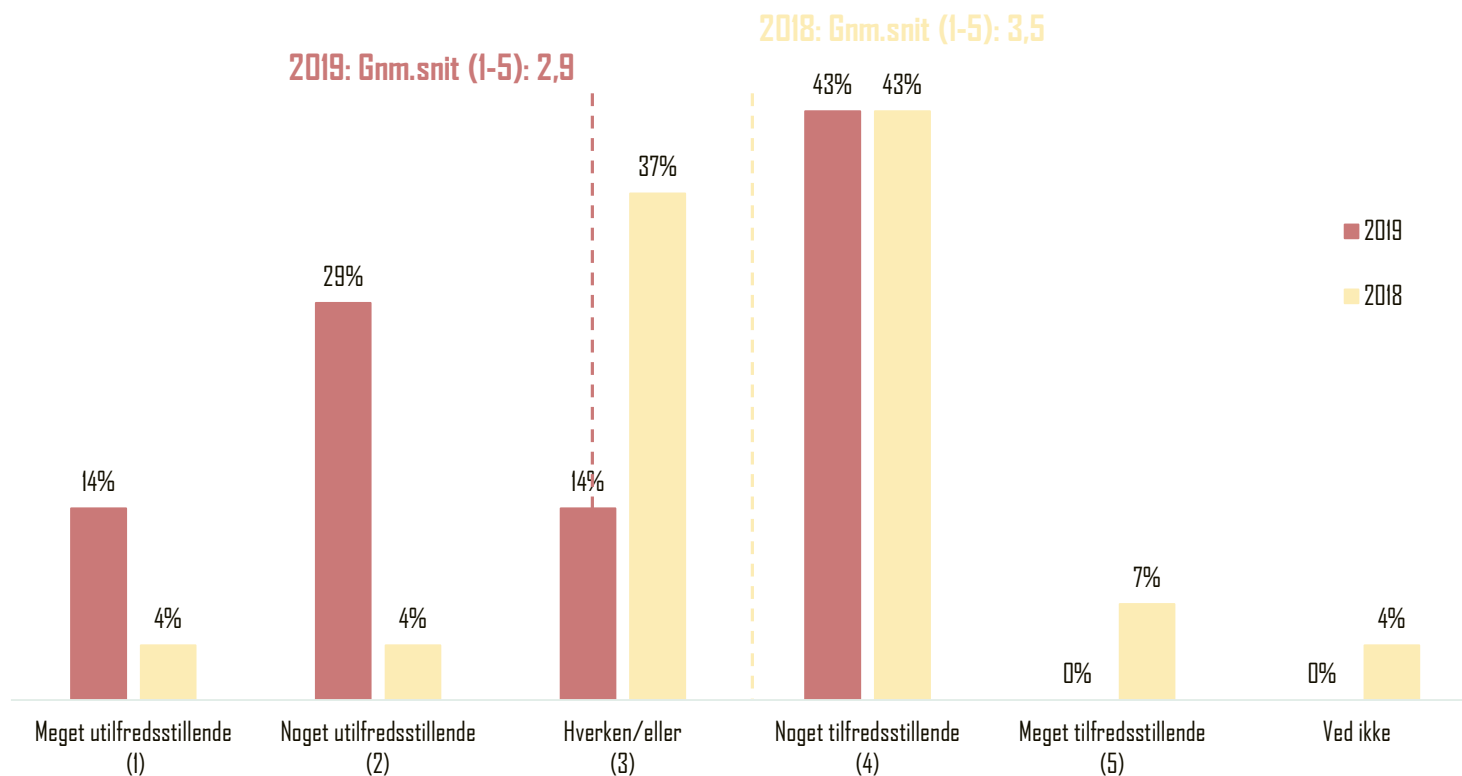


# Tilfredshed med løsning på konflikt

## Udviklings- og implementeringsprojekter

**Q11A 2019:** Hvis du tænker på det overordnede resultat, som din virksomhed opnåede i forbindelse med løsningen af konflikten indenfor udviklings- og implementeringsprojekter, hvor tilfredsstillende eller utilfredsstillende synes du så dette resultat var?

**2018:** I forhold til de ressourcer, det krævede at løse den seneste IT-konflikt, hvor tilfredsstillende resultat opnåede din virksomhed?

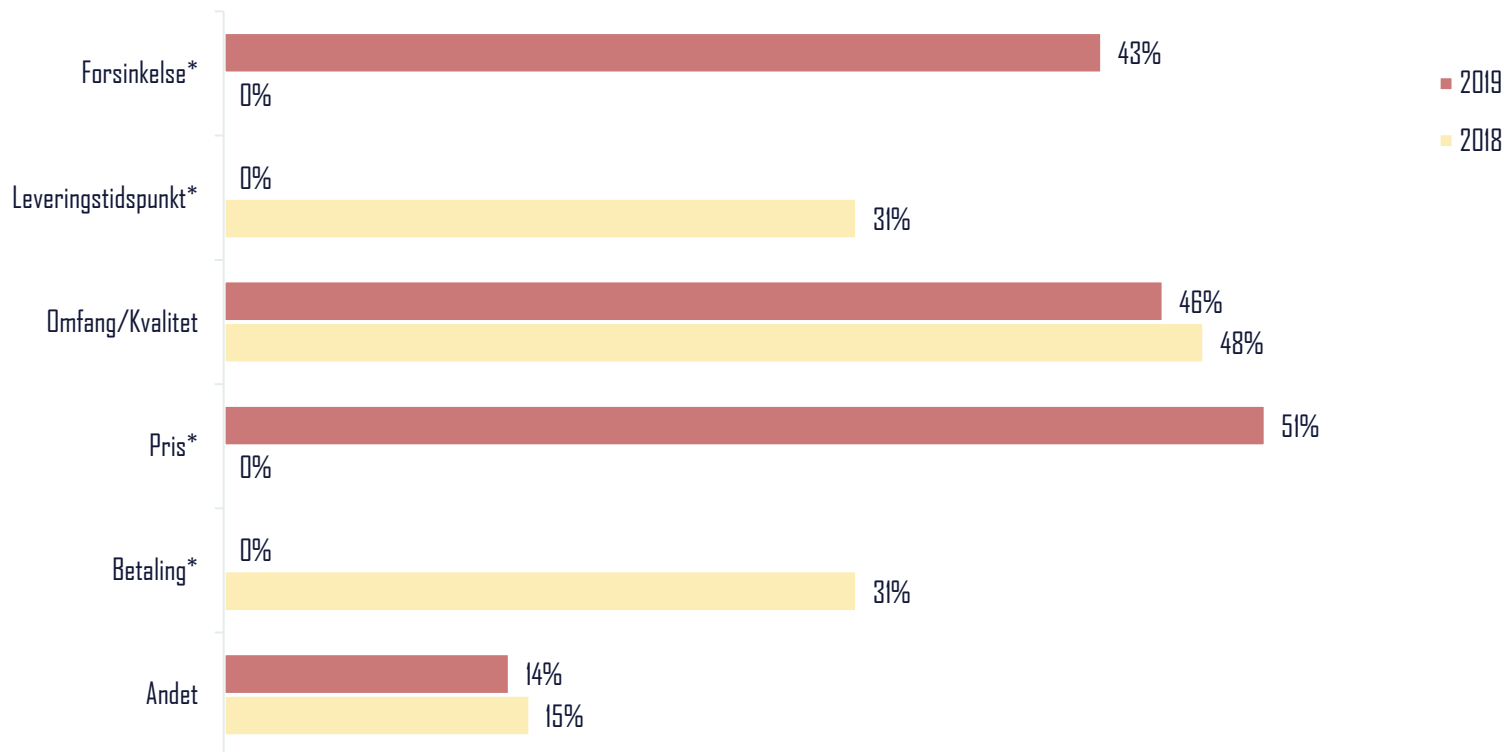


# Type af konflikt

## Drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing

**Q88 2019:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om en IT-kontrakt indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing. Hvad udløste konflikten?

**2018:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt i forhold til outsourcing, drift, hosting, cloud eller SaaS. Hvad handlede den seneste konflikt om?



**Base 2019: 65 interview** – Resp. der har oplevet konflikter indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing.

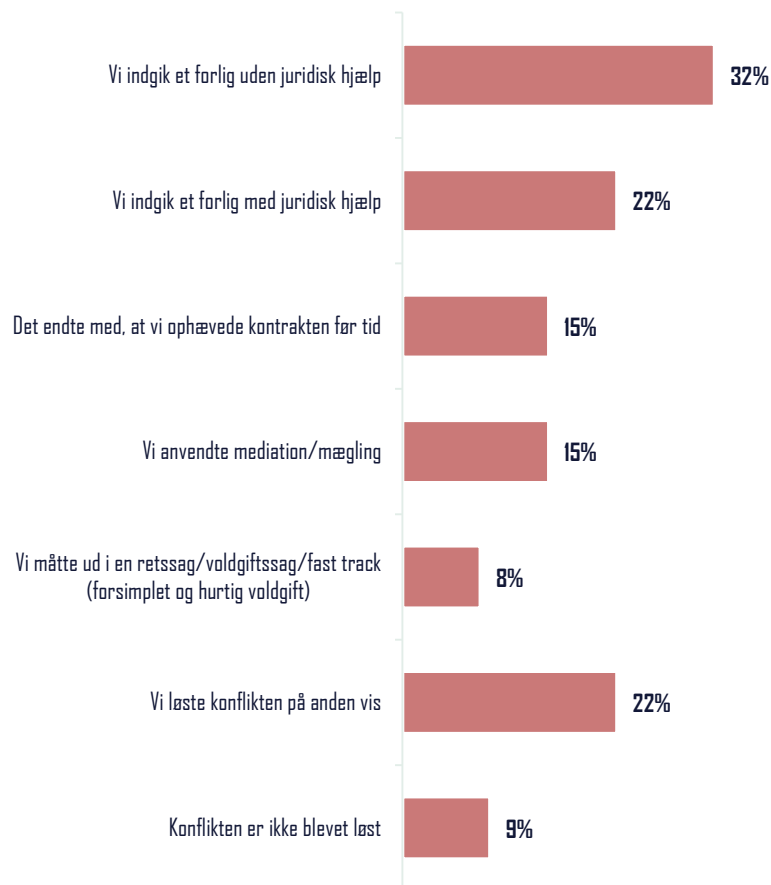
**Base 2018: 62 interview** – Basen udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor drift eller hostingydelser, outsourcing og/eller cloud eller SaaS.

\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.

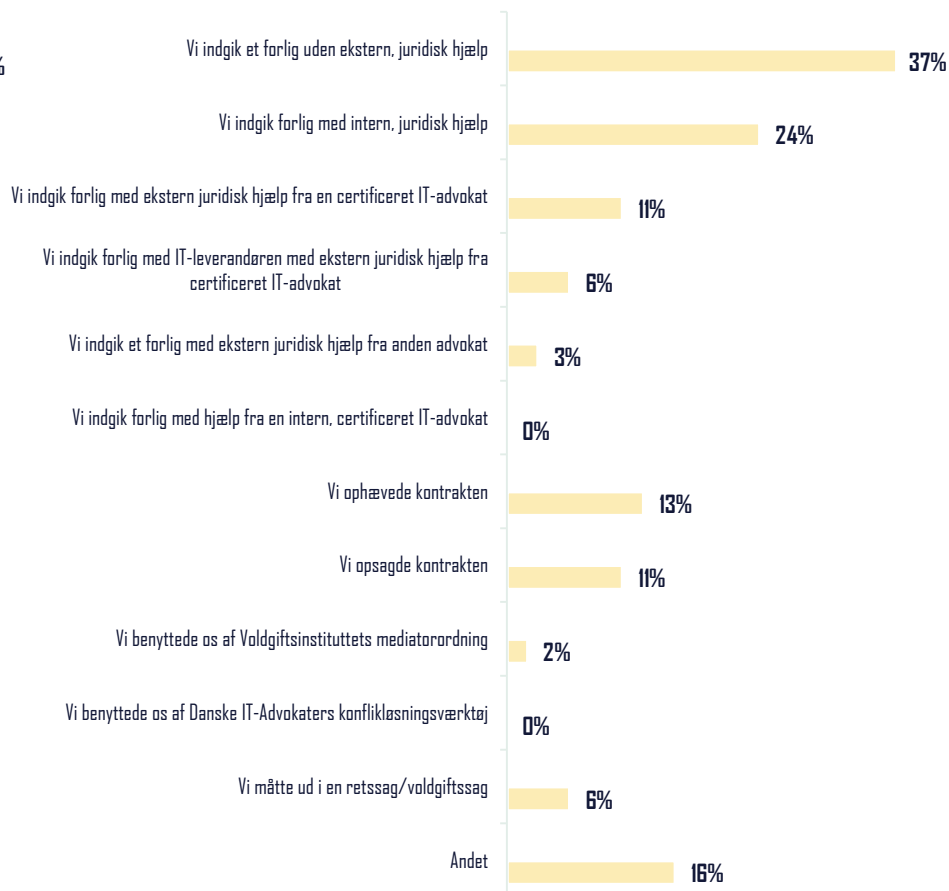
# Løsning på konflikt

## Drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing

**Q108 2019:** Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing?



**2018:** Hvordan løste din virksomhed den seneste konflikt om outsourcing, drift, hosting, cloud eller SaaS

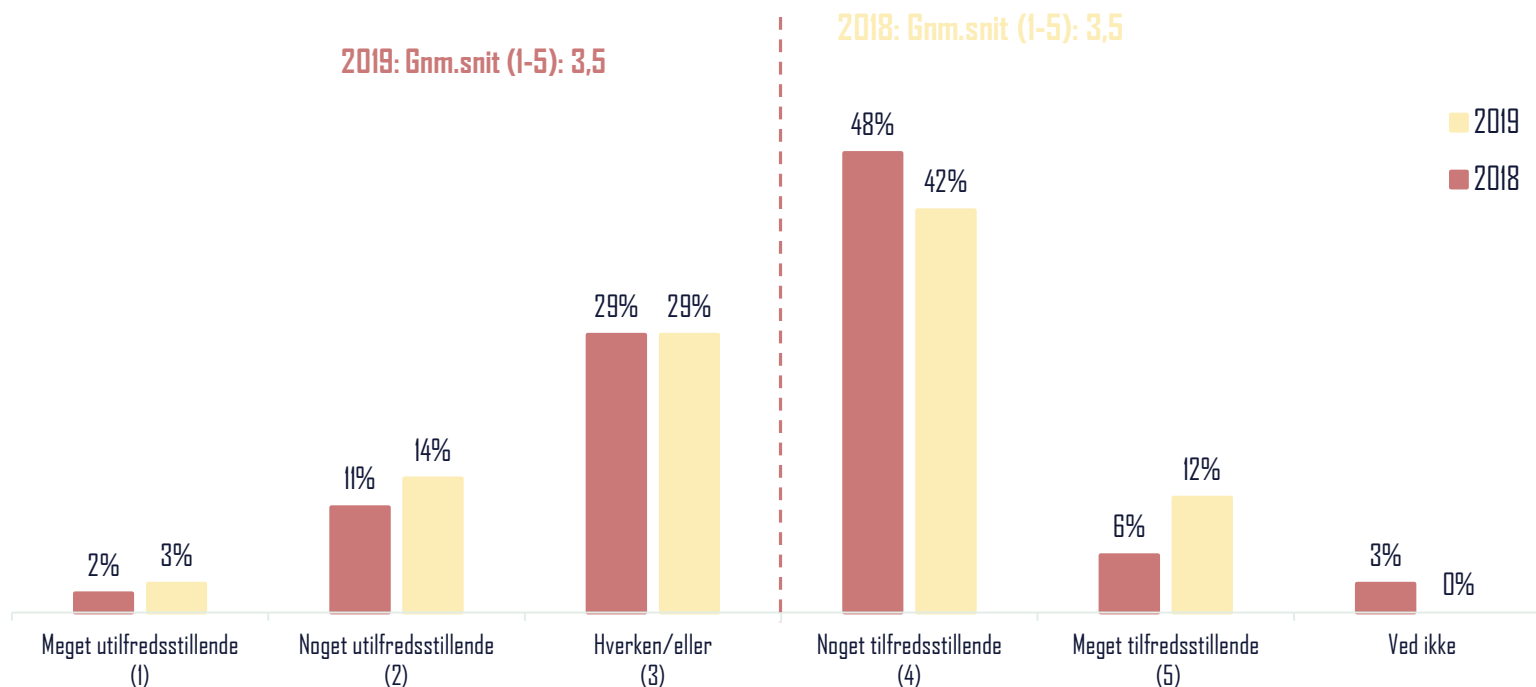


# Tilfredshed med løsning på konflikt

## Drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing

**Q118 2019:** Hvis du tænker på det overordnede resultat, som din virksomhed opnåede i forbindelse med løsningen af konflikten indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing, hvor tilfredsstillende eller utilfredsstillende synes du så dette resultat var?

**2018:** I forhold til de ressourcer, det krævede at løse den seneste konflikt om outsourcing, drift, hosting cloud eller SaaS, hvor tilfredsstillende resultat opnåede din virksomhed?

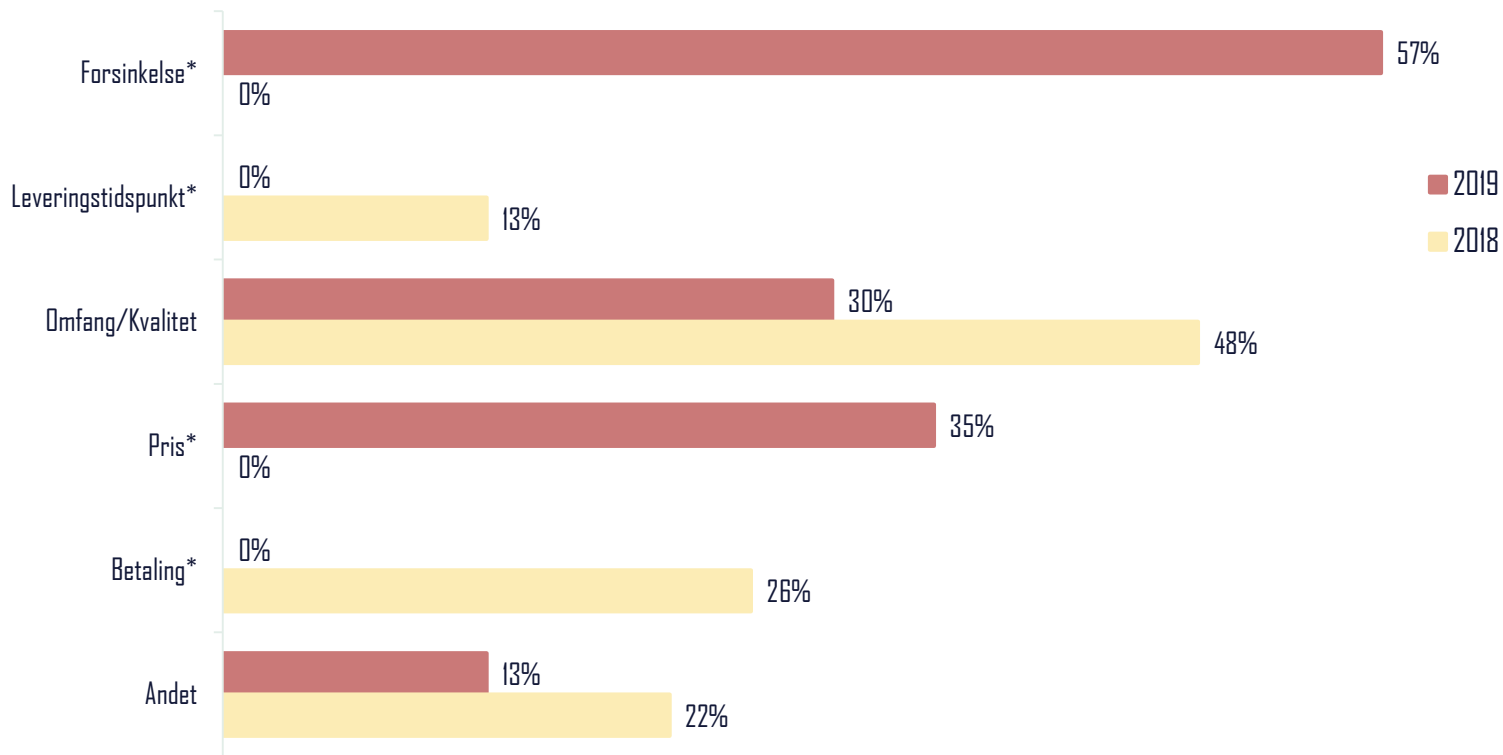


# Type af konflikt Softwarelicenser

---

**Q&C 2019:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om en IT-kontrakt indenfor softwarelicenser. Hvad udløste konflikten?

**2018:** Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om softwarelicenser. Hvad handlede den seneste konflikt om?



**Base 2019: 23 interview** – Resp. der har oplevet konflikter indenfor softwarelicenser.

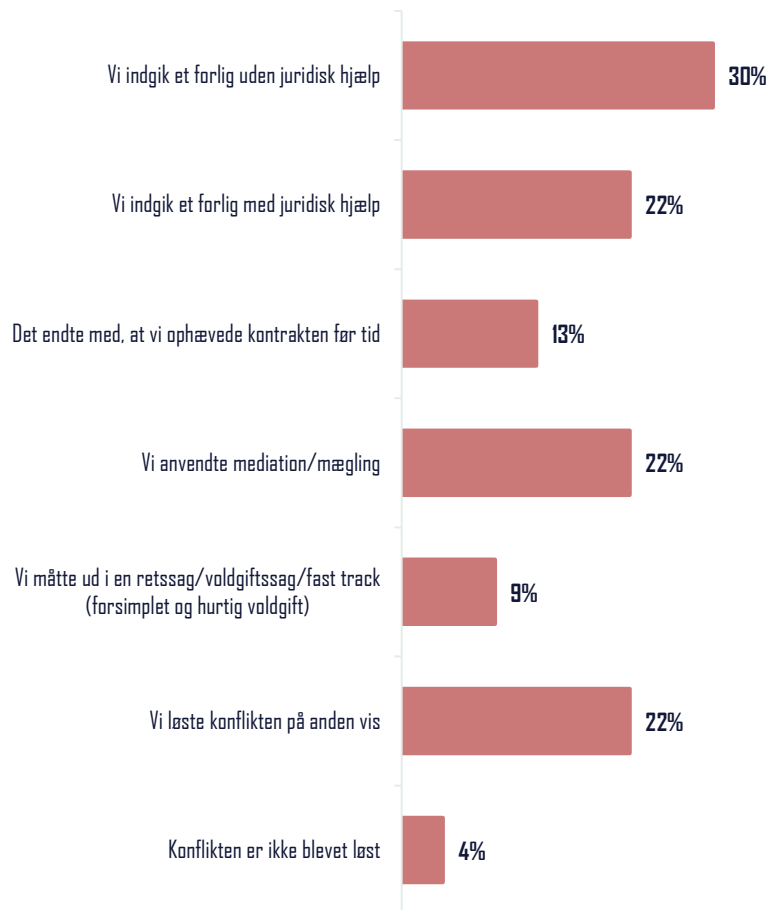
**Base 2018: 23 interview** – Resp. der har oplevet konflikter indenfor softwarelicenser.

\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.

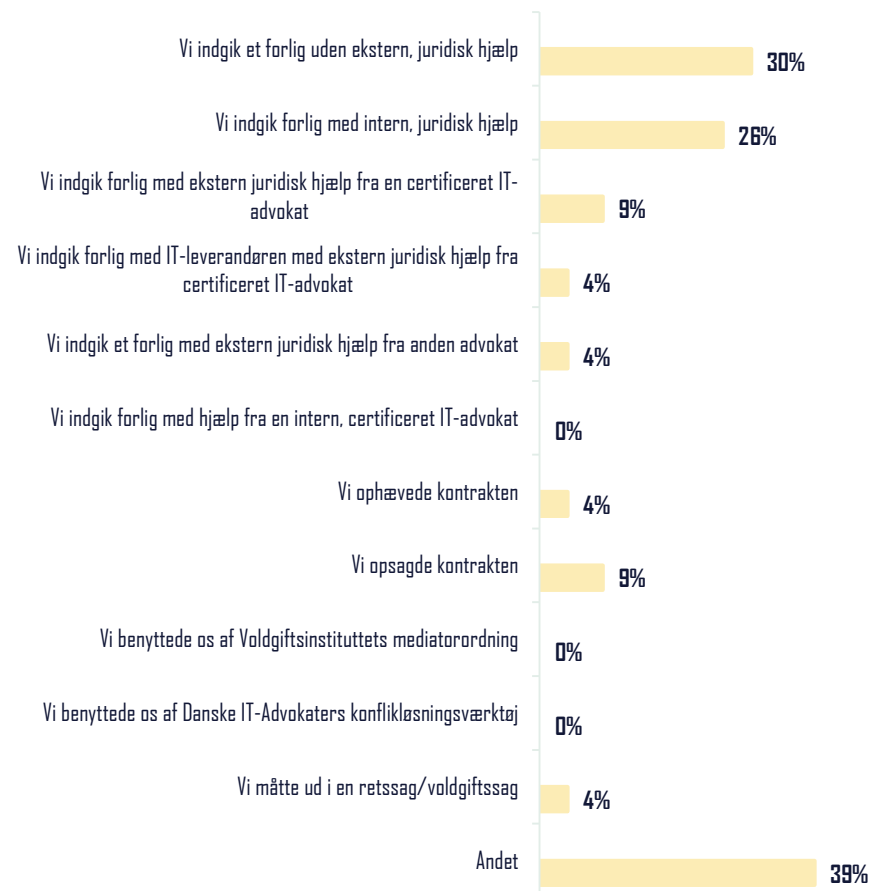
# Løsning på konflikt

## Softwarelicenser

**Q10C 2019:** Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt?



**2018:** Hvordan løste din virksomhed den seneste konflikt om softwarelicenser?



**Base 2019: 23 interview** – Resp. der har oplevet konflikter indenfor softwarelicenser.

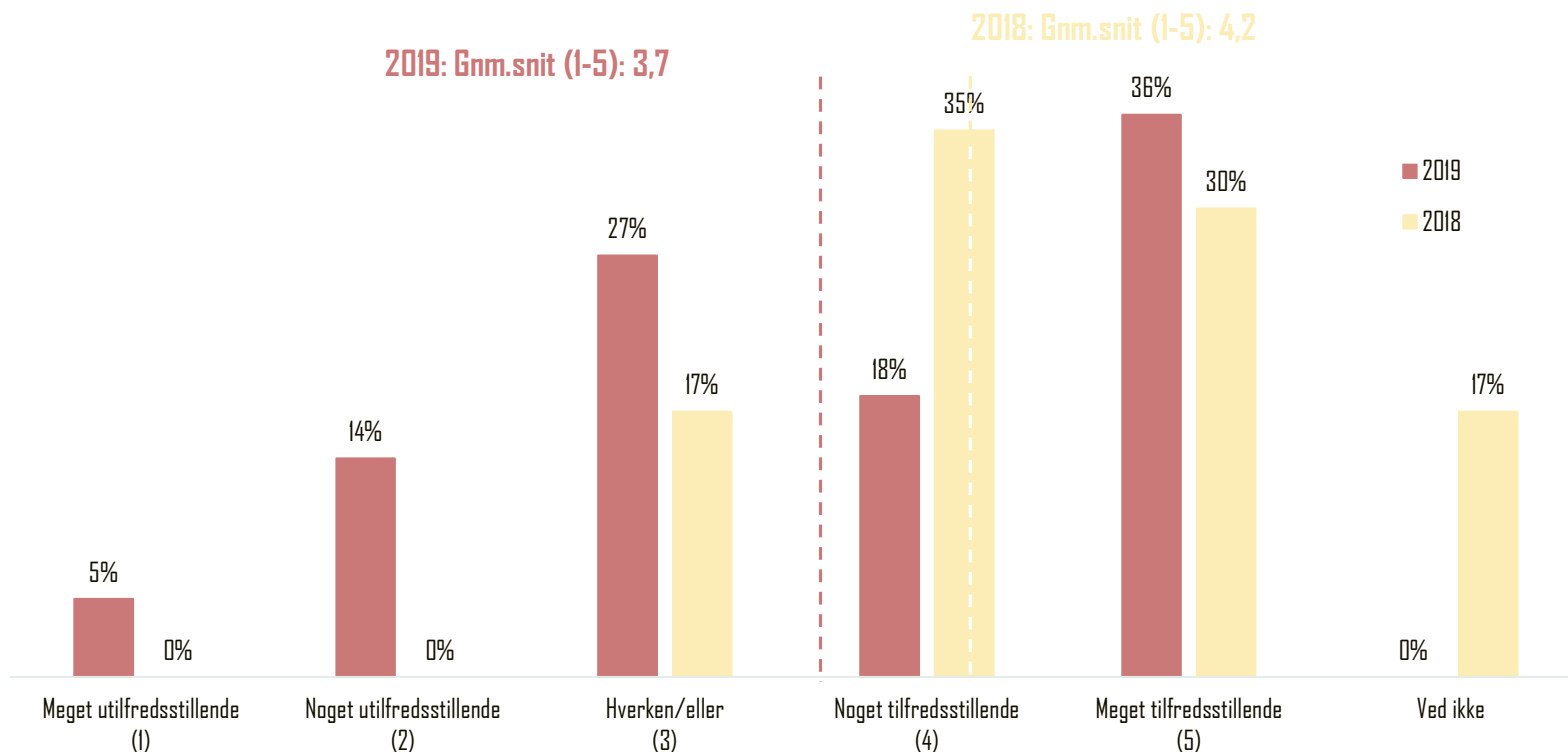
**Base 2018: 23 interview** – Resp. der har oplevet konflikter indenfor softwarelicenser.

# Tilfredshed med løsning på konflikt

## Softwarelicenser

**Q11 2019:** Hvis du tænker på det overordnede resultat, som din virksomhed opnåede i forbindelse med løsningen af konflikten indenfor softwarelicenser, hvor tilfredsstillende eller utilfredsstillende synes du så dette resultat var?

**Q11 2018:** I forhold til de ressourcer, det krævede at løse den seneste konflikt om softwarelicenser, hvor tilfredsstillende resultat opnåede din virksomhed?



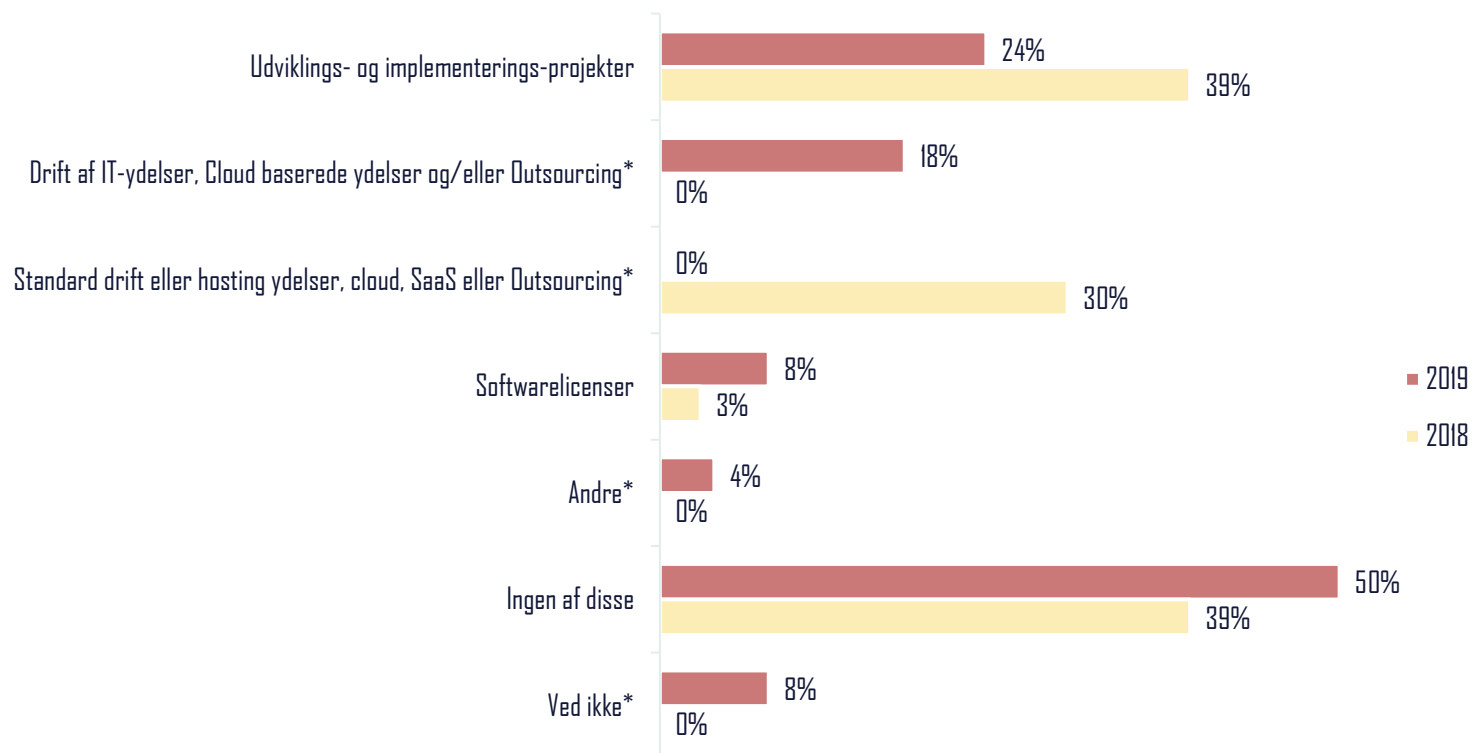


# Type af konflikt i IT-kontrakter

## Manglende kvalitet

**Q12A 2019:** I hvilken type IT-kontrakter oplever du oftest, at... Kvalitetsmæssigt lever det ikke op til det forventede?

**2018:** I hvilke typer IT-kontrakter oplever du oftest, at... der er negativ forskel på det faktisk leverede og det, der er beskrevet i kontrakten?



NB. Bemærk, at spørgsmålsformuleringerne fra 2018 og 2019 kun tilnærmelsesvis kan sammenlignes

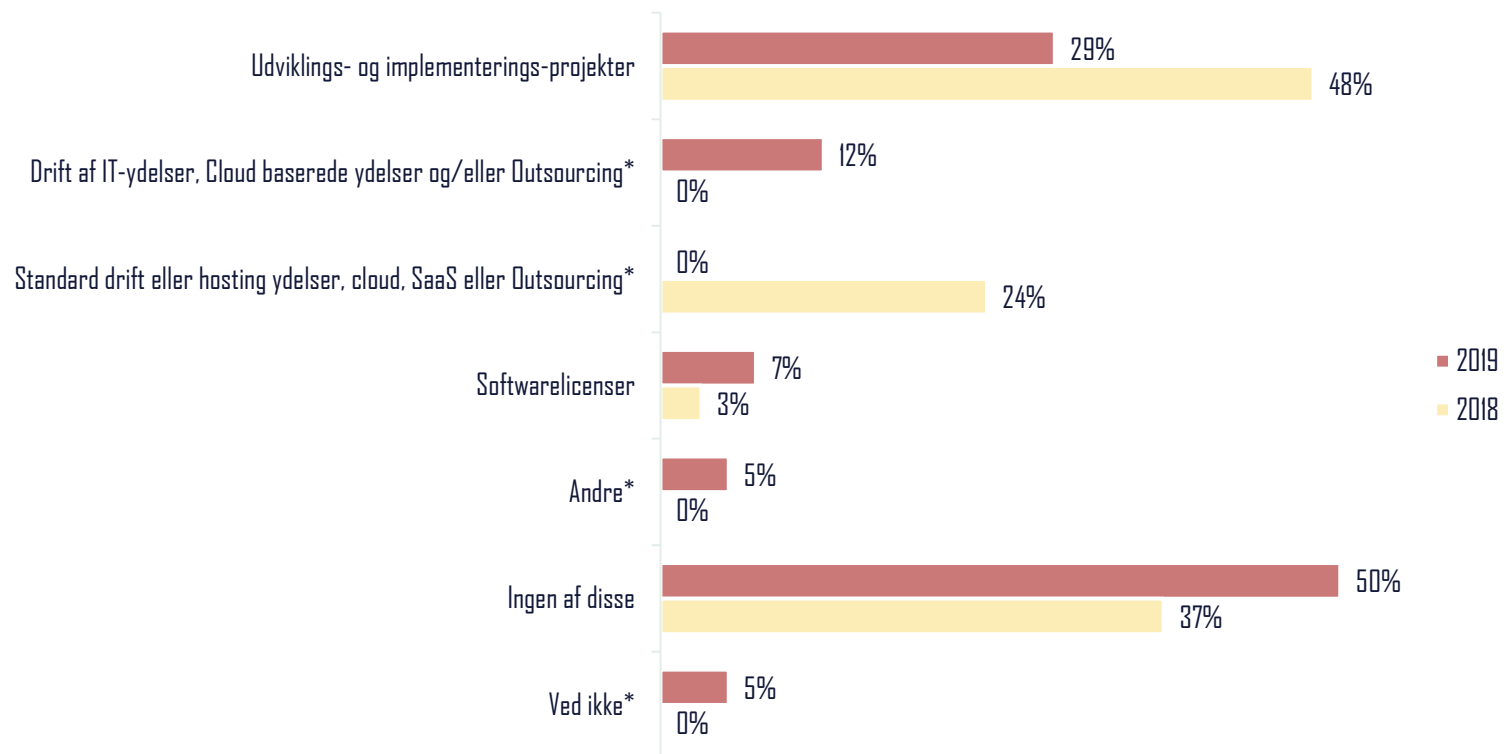
\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.

Base 2019: 418 interview – Alle  
Base 2018: 309 interview – Alle

# Type af konflikt i IT-kontrakter

## Leverandøren er forsinket

Q12B 2019 identisk med 2018: I hvilken type IT-kontrakter oplever du oftest, at... Leverandøren er forsinket med de aftalte leverancer?

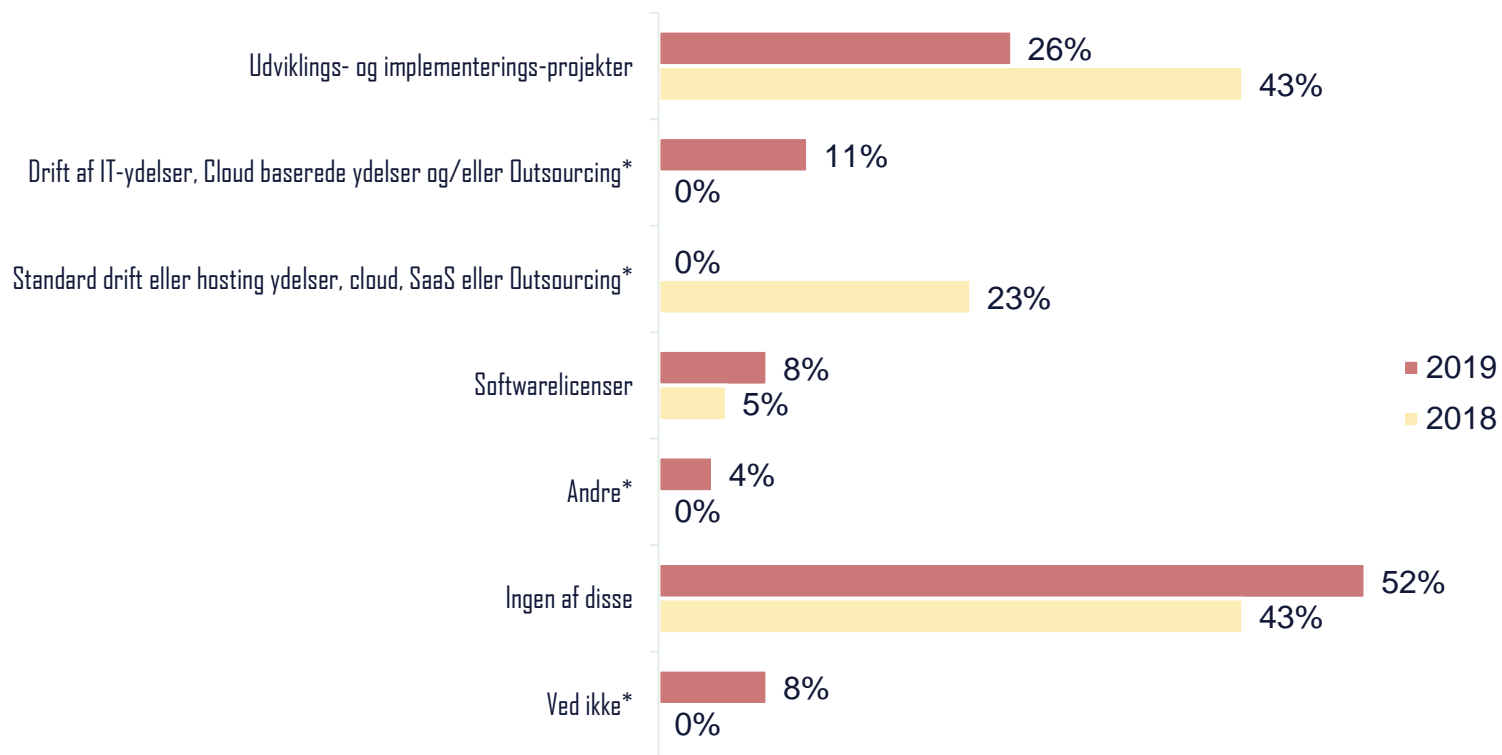


\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.

# Type af konflikt i IT-kontrakter

## Budgettet overskrides

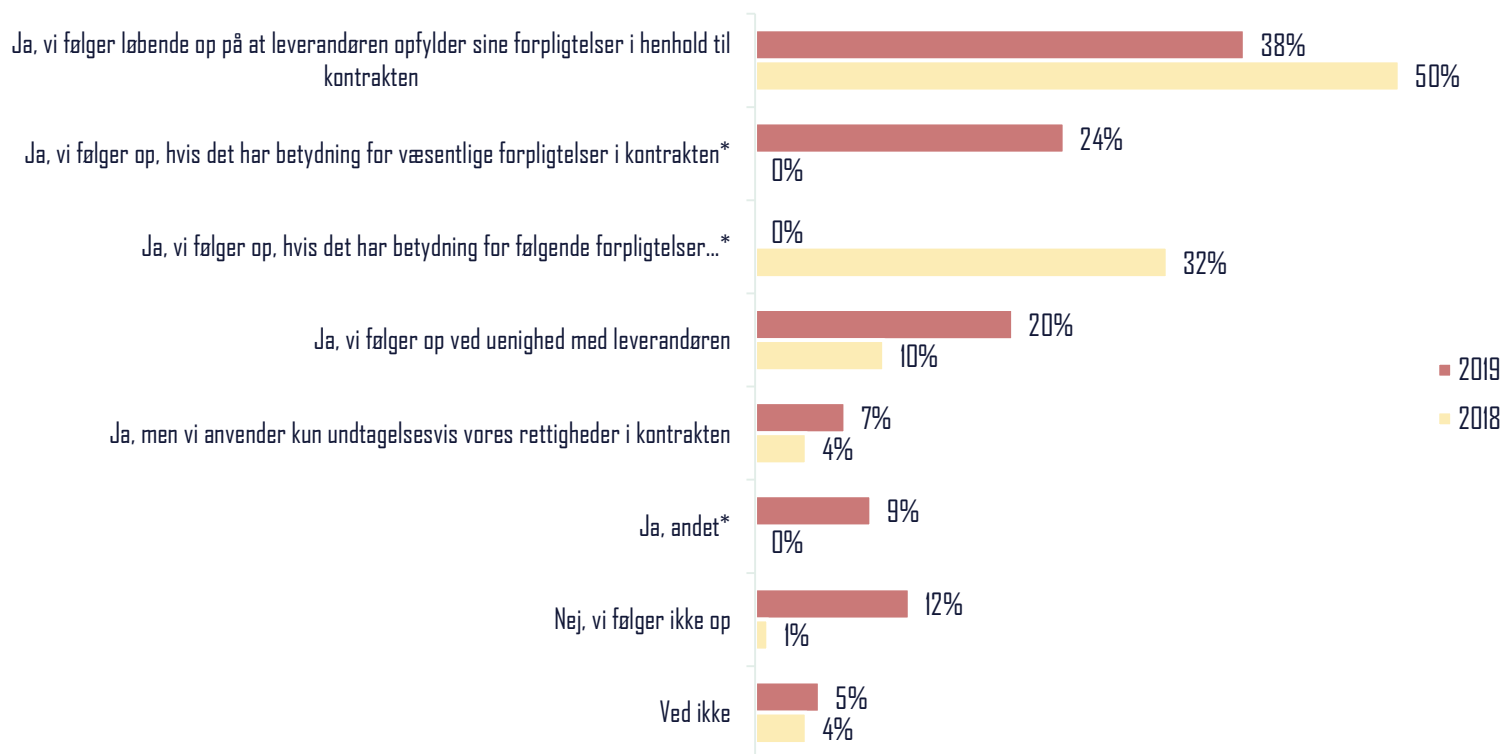
Q12C 2019 identisk med 2018: I hvilken type IT-kontrakter oplever du oftest, at... Det aftalte budget overskrides?



\*Bemærk at de markerede svaralternativer ikke forekommer i både 2018 og 2019.

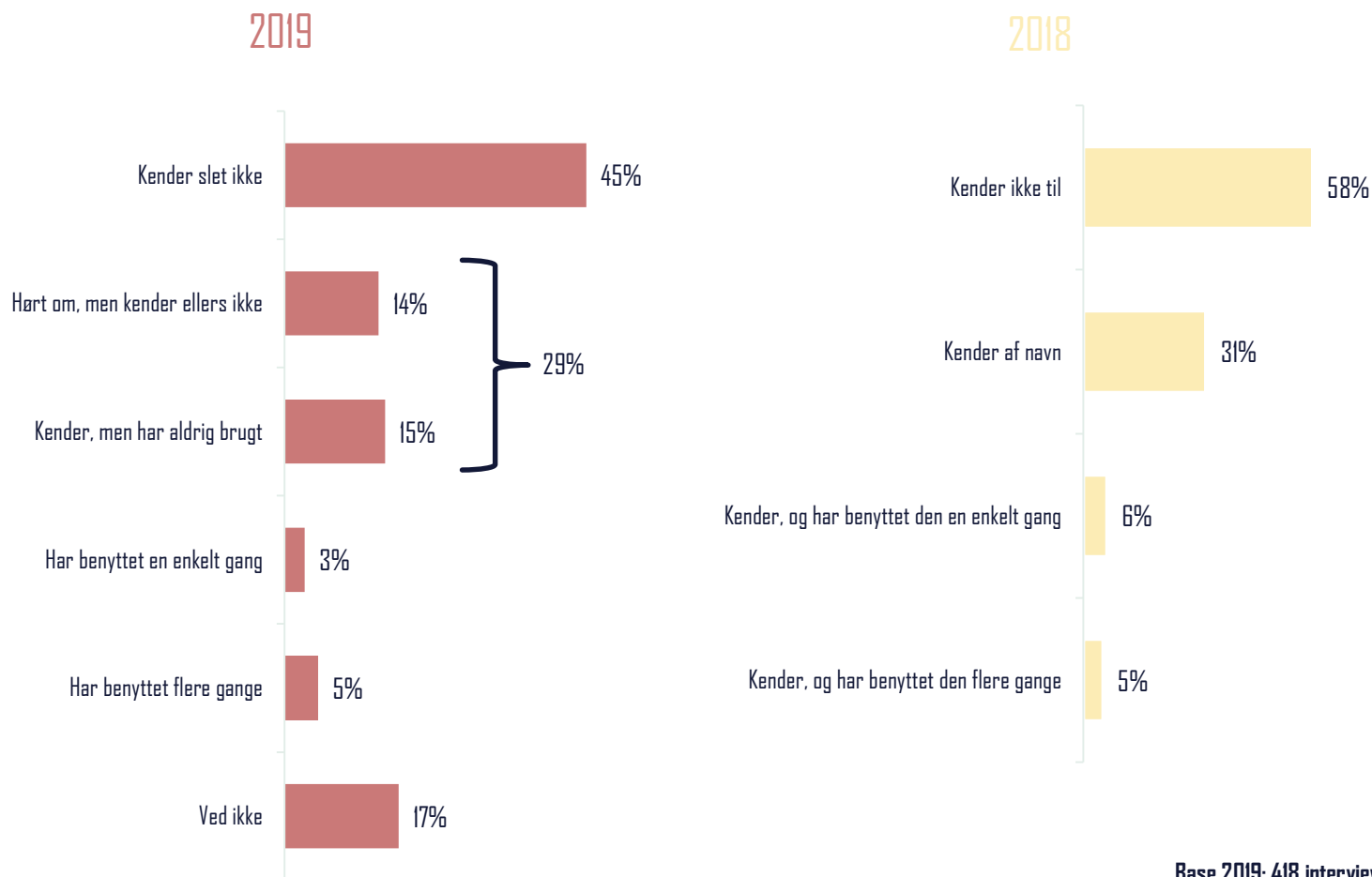
# Opfølgning af forpligtelser i kontrakt

Q13 2019 identisk med 2018: Følger din virksomhed op på, om IT-leverandøren opfylder sine forpligtelser i kontrakten?



# Kendskab til D17 standardkontrakt

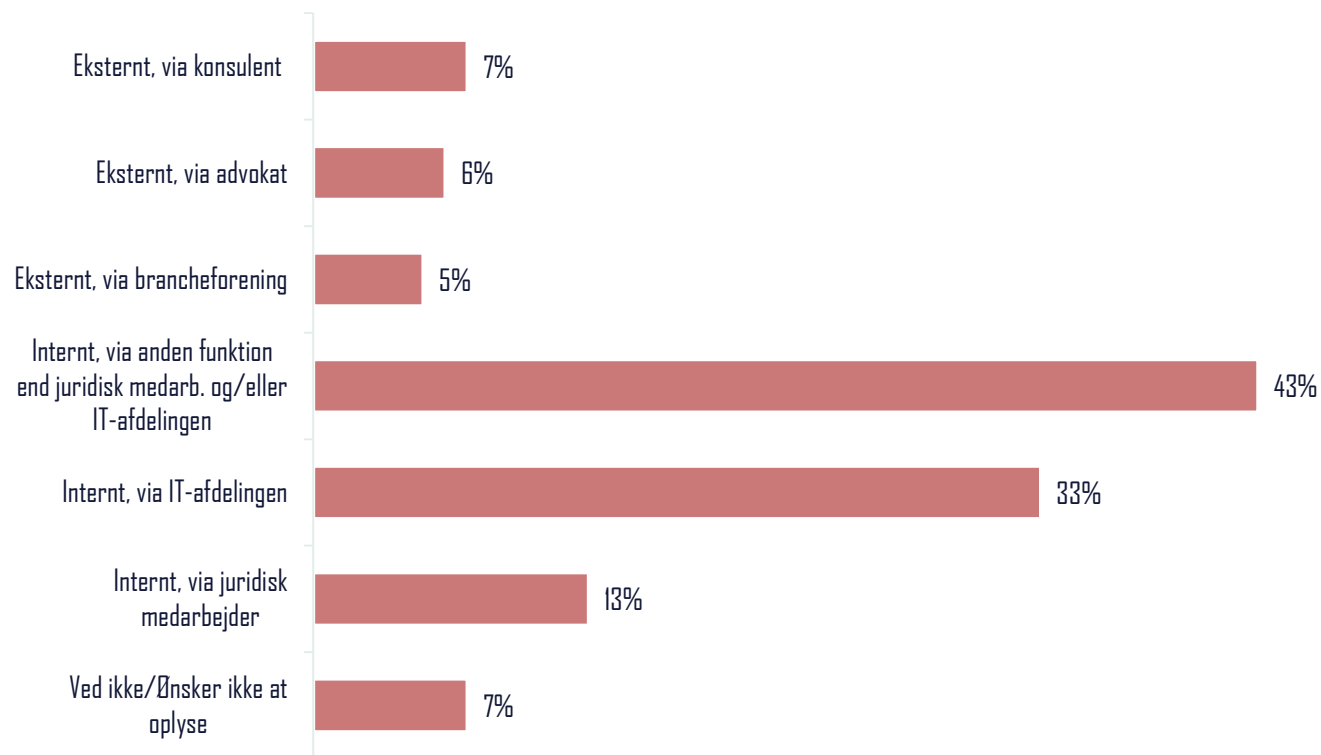
Q15 2019 identisk med 2018: Hvad er din virksomheds kendskab til D17 standardkontrakten til brug for driftsydelser?



Base 2019: 418 interview - Alle  
Base 2018: 309 interview - Alle

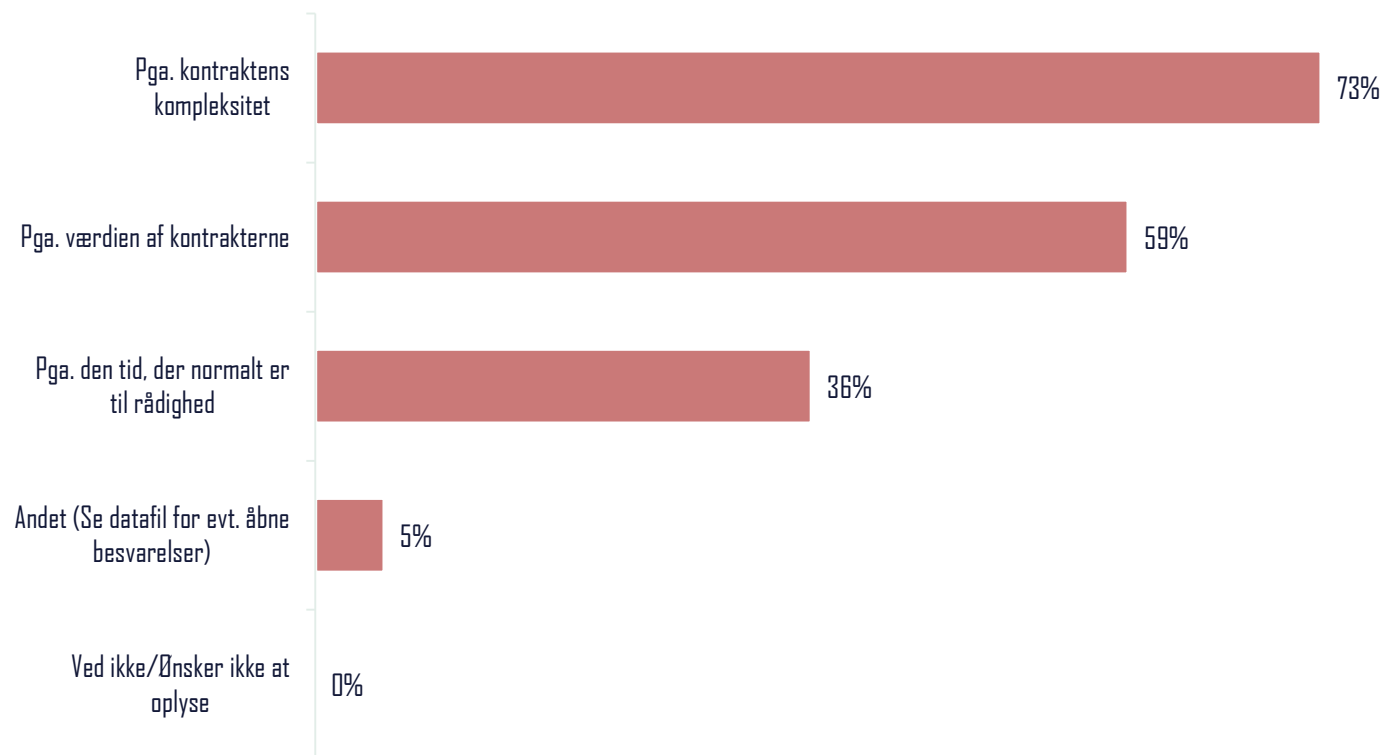
# Styring af forhandlinger af IT-kontrakter

Q5 2019: Hvordan styres forhandlingerne af IT-kontrakter typisk i din virksomhed?

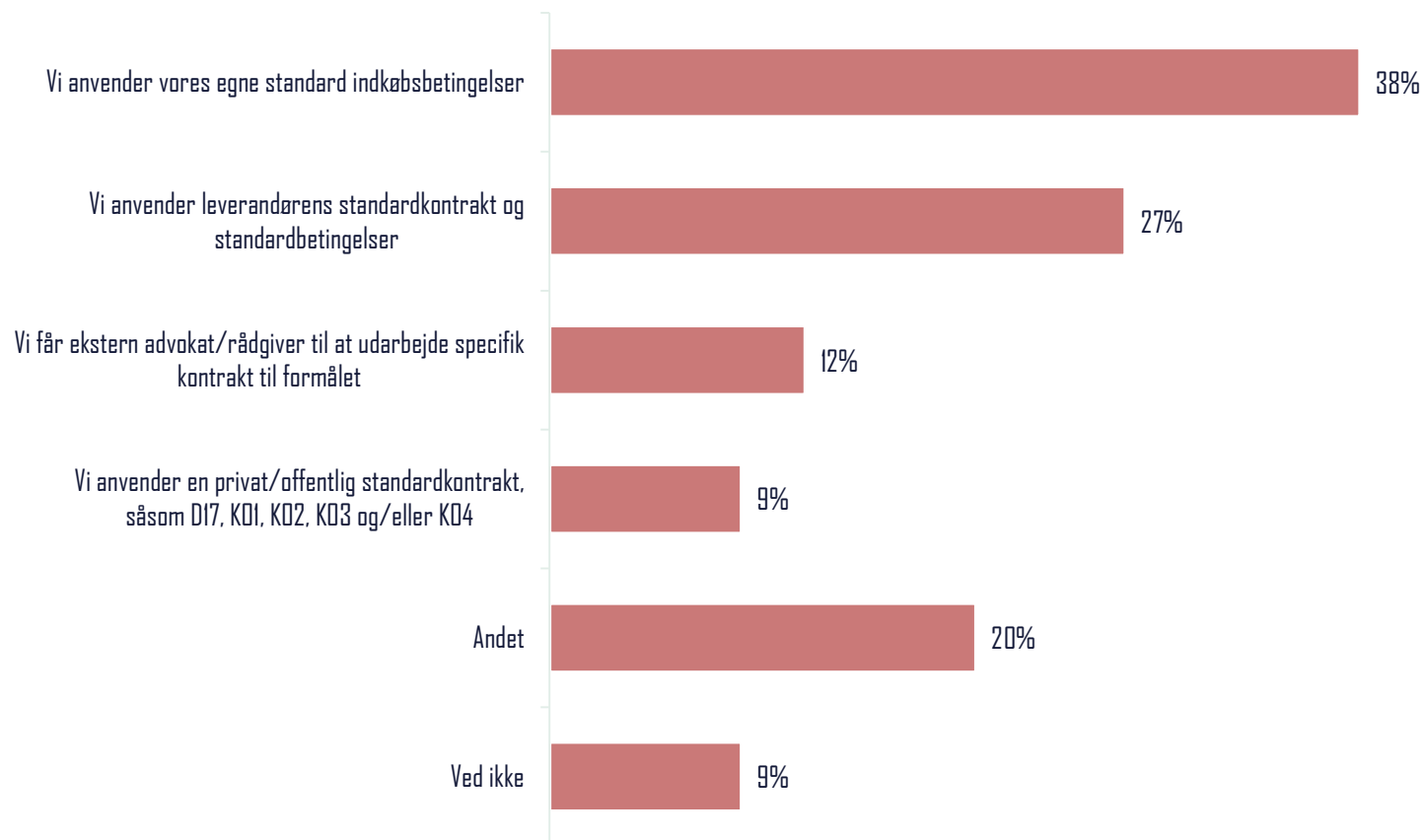


# Styring af forhandlinger af IT-kontrakter

**Q6 2019:** Hvad er den/de primære årsager til, at din virksomhed typisk benytter sig af både interne og eksterne kompetencer ved forhandlingen af IT-kontrakter?



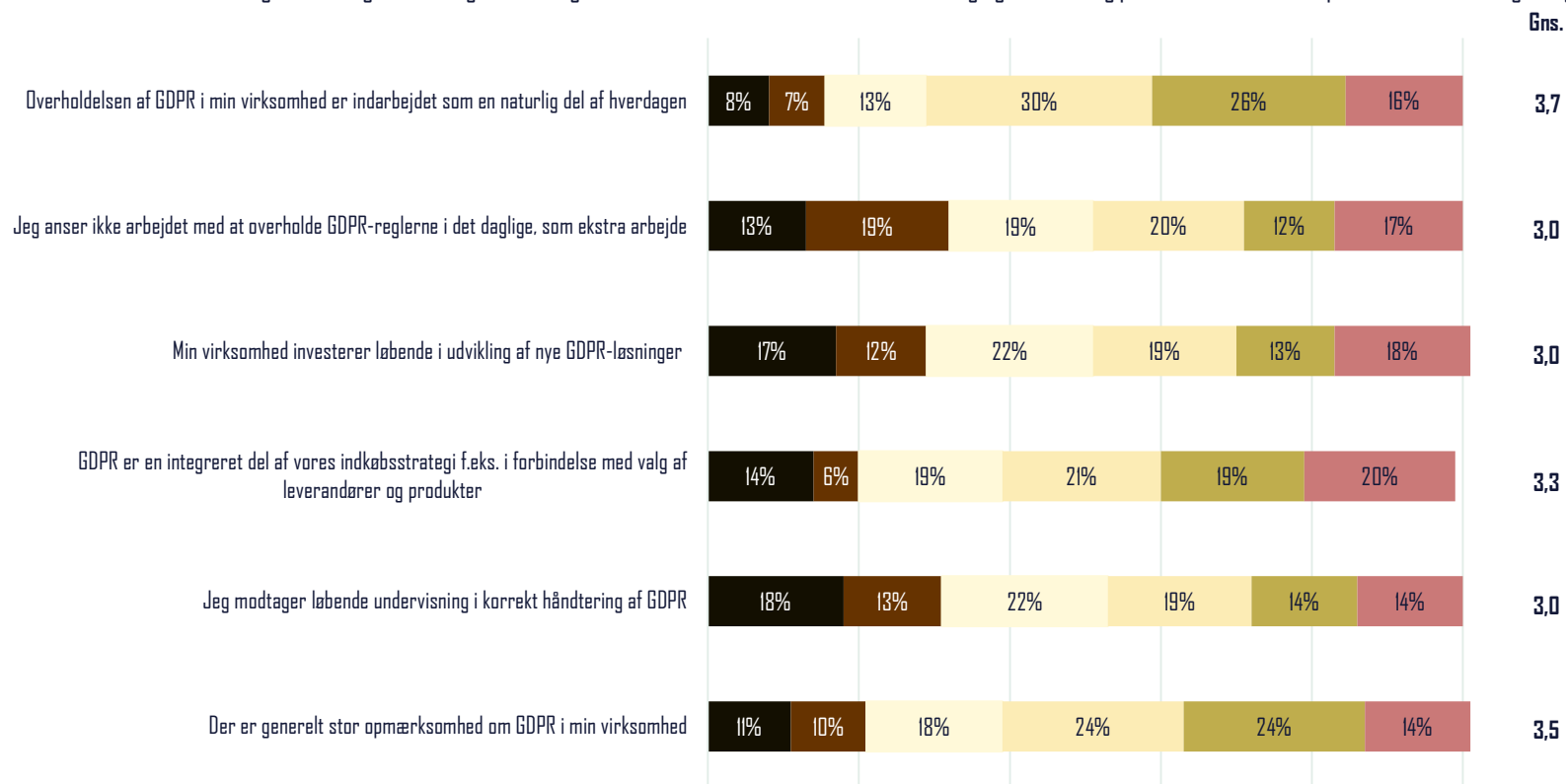
Q14 2019: Når din virksomhed køber eksterne IT-ydelser, hvordan forholder i jer, så i forhold til kontrakt-udarbejdelse og indkøbsbetingelser?





# GDPR

**Q16.1-6. 2019:** Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn, der vedrører din virksomheds håndtering og tidsforbrug på overholdelsen (compliance) af GDPR-lovgivningen?



Helt uenig (1)
  Overvejende uenig (2)
  Hverken enig eller uenig (3)
  Overvejende enig (4)
  Helt enig (5)
  Ved ikke/Kender ikke nok til at vurdere

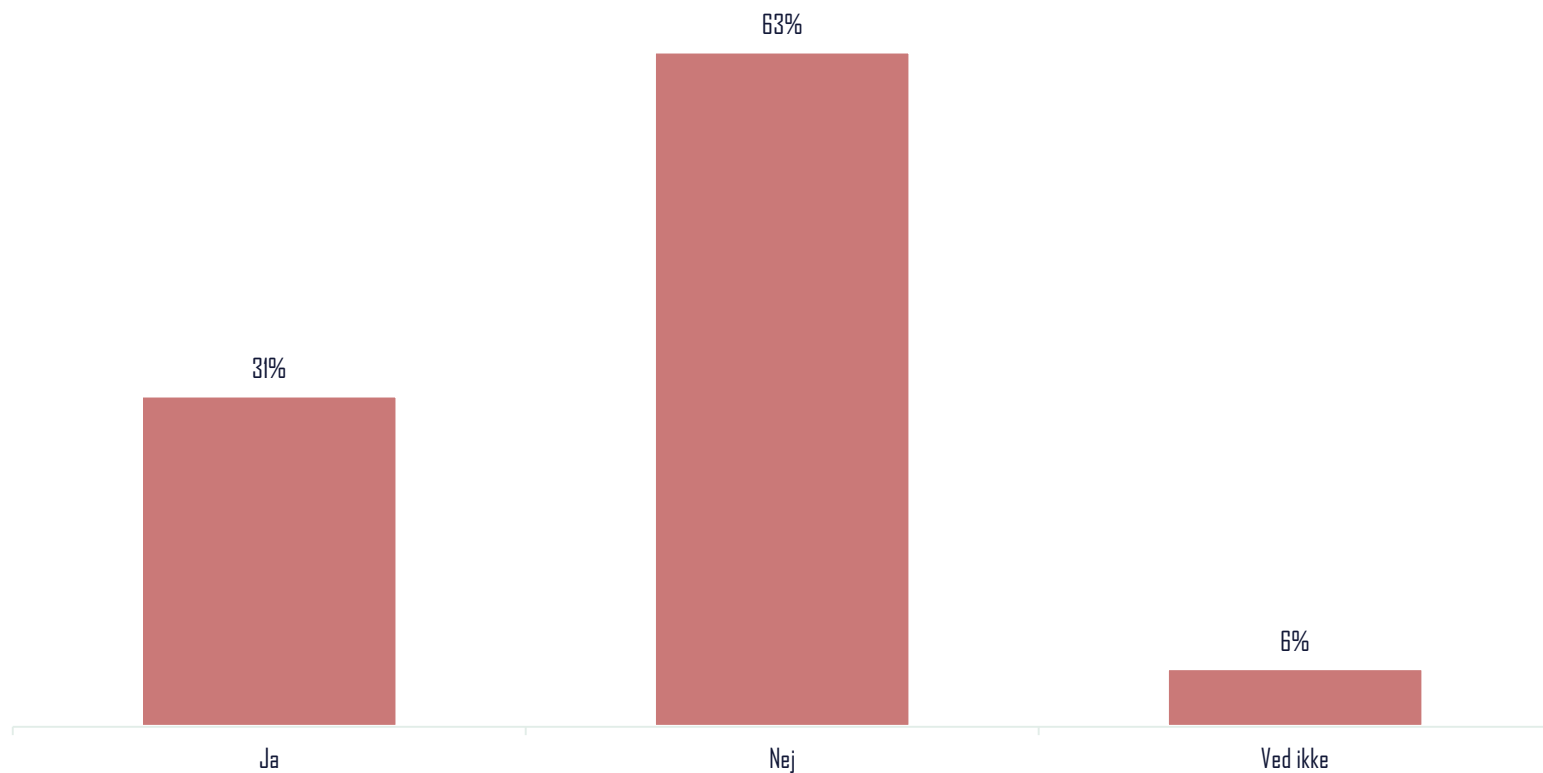


# GDPR

## Data protection officer

---

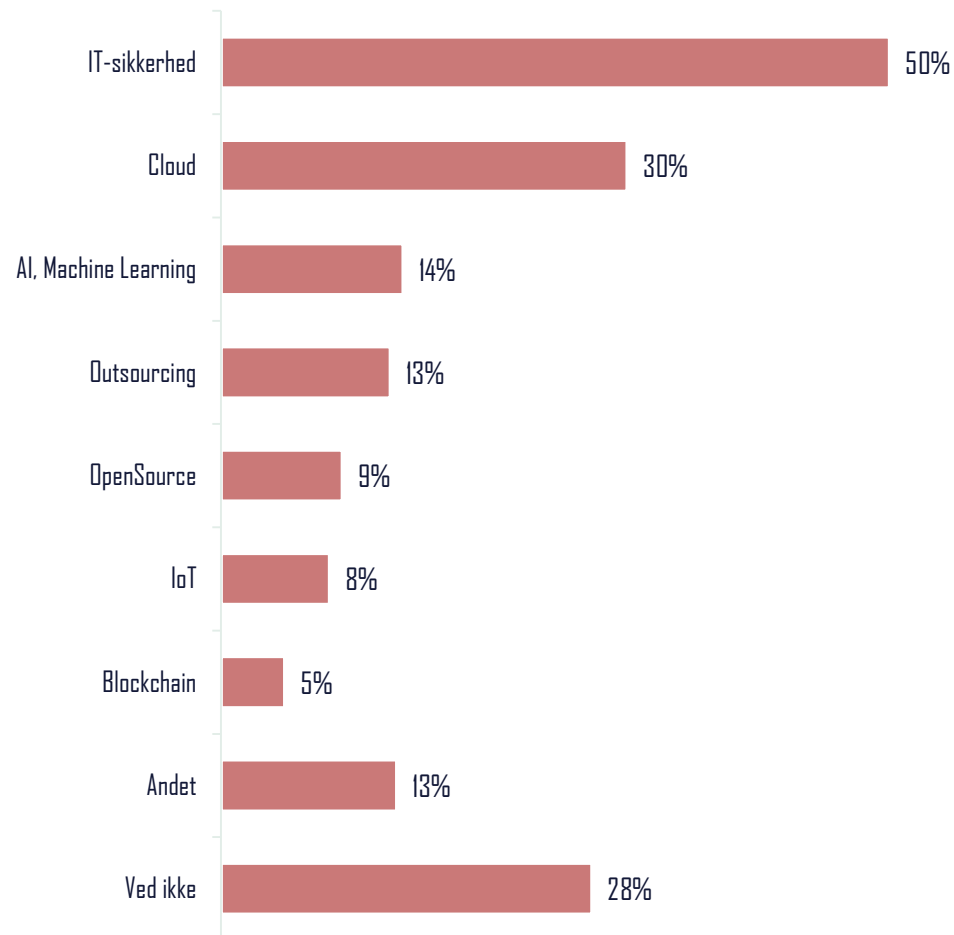
Q16B 2019: Har din virksomhed en DPO (Data Protection Officer)?



# Digital strategi

---

Q17 2019: Hvilke af disse emner forventer du indenfor de næste 12 måneder kommer til at fylde i din virksomheds digitale strategi?





Ekstra kryds

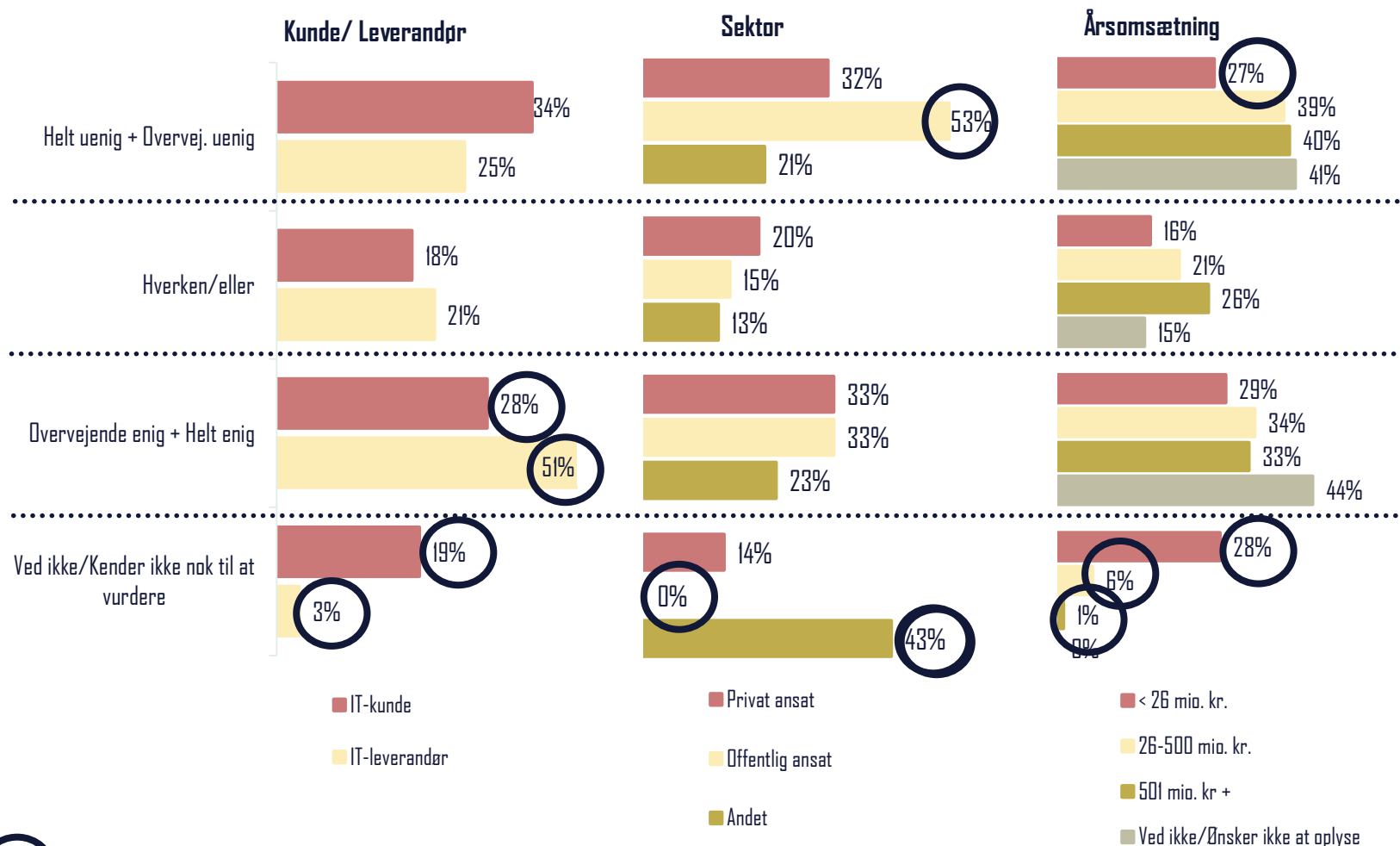
**userneeds**



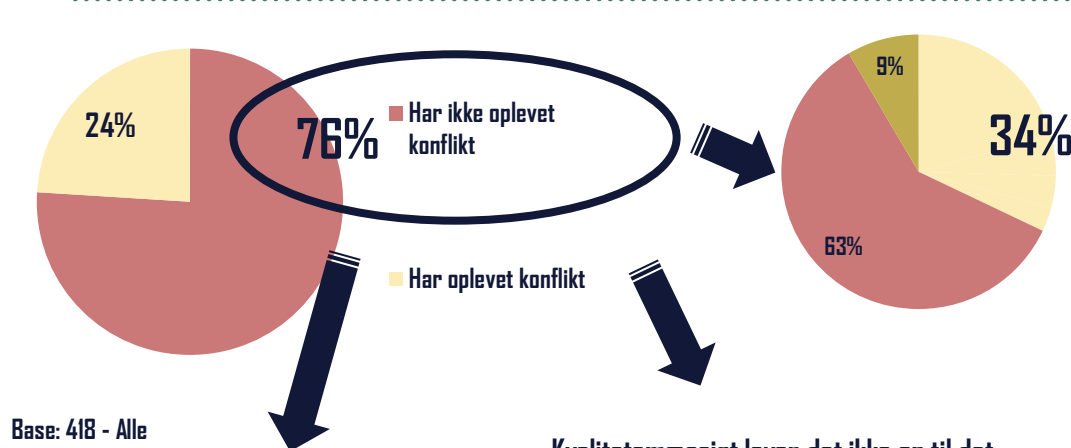
# GDPR

## Typer (IT-kunde/Leverandør, Privat/Offentlig og Omsæt.)

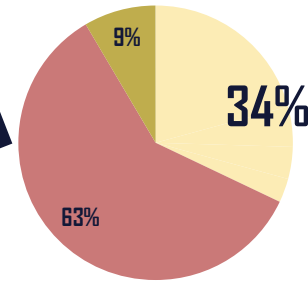
Q16\_2 2019: Jeg anser ikke arbejdet med at overholde GDPR-reglerne i det daglige, som ekstra arbejde



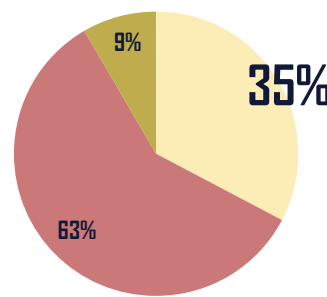
# Har ikke oplevet konflikt, men har oplevet udfordringer med....



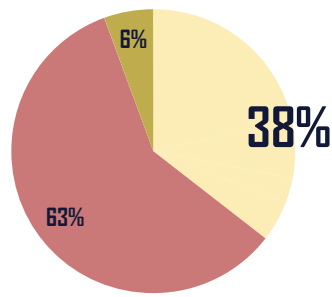
Det aftalte budget overskrides



Kvalitetsmæssigt lever det ikke op til det forventede



Forsinkelse med de aftalte leverancer



Blandt samtlige respondenter som ikke har oplevet IT-konflikter indenfor de seneste 12 måneder, er der:

- 34% som har oplevet at det aftalte budget overskrides
- 35% som har oplevet at IT-kontakter ikke lever op til det forventede
- 38% som har oplevet at leverandøren er forsinket med de aftalte leverancer

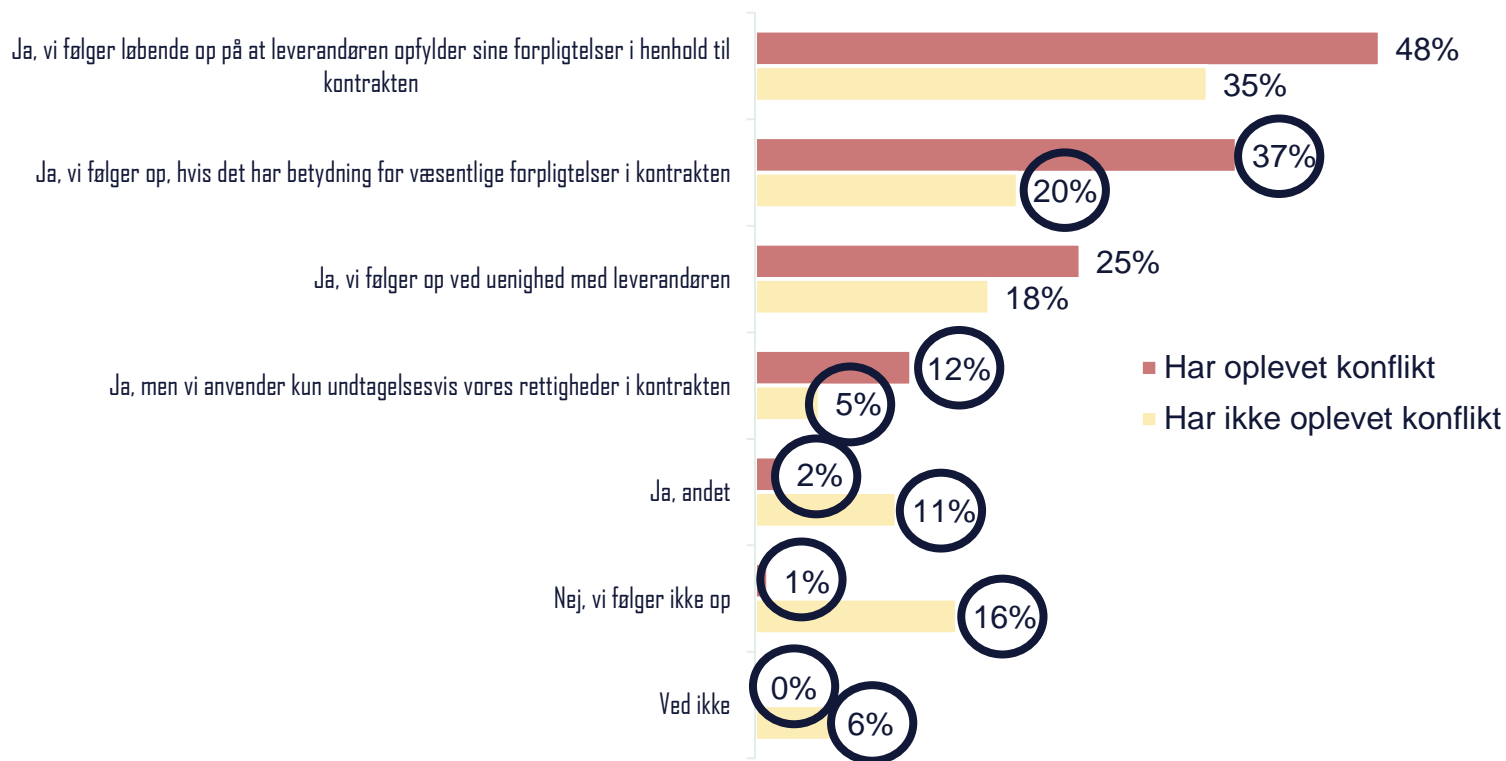
Profil:

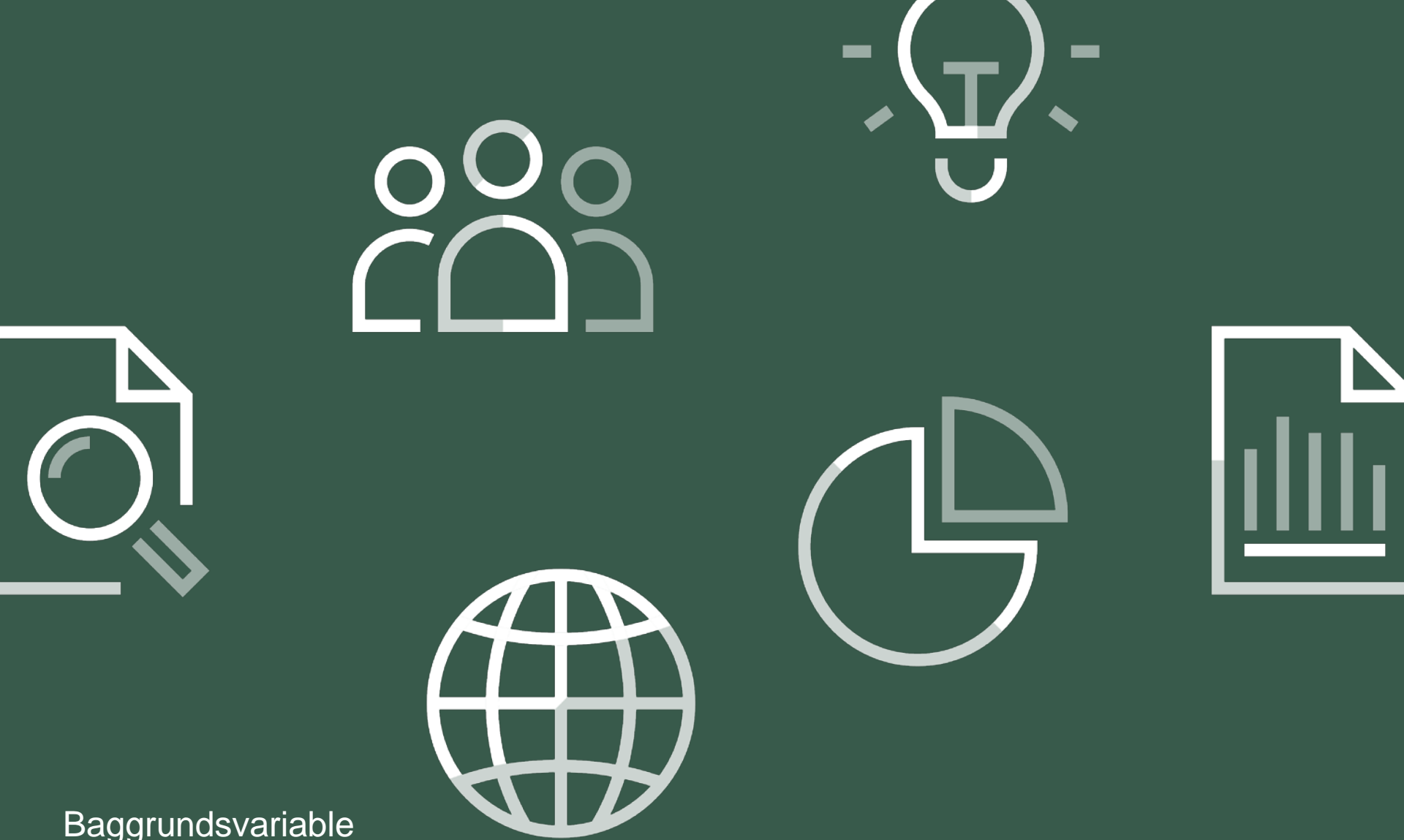
- 71% har en årlig omsætning på under 5 mio. kr.
- 78% er private virksomheder

- Har oplevet udfordringer på området
- Har ikke oplevet udfordringer på området
- Ved ikke

# Opfølgning på kontrakter med IT-leverandører...

Q13 2019: Følger din virksomhed op på, om IT-leverandøren opfylder sine forpligtelser i kontrakten?





Baggrundvariable

**userneeds**

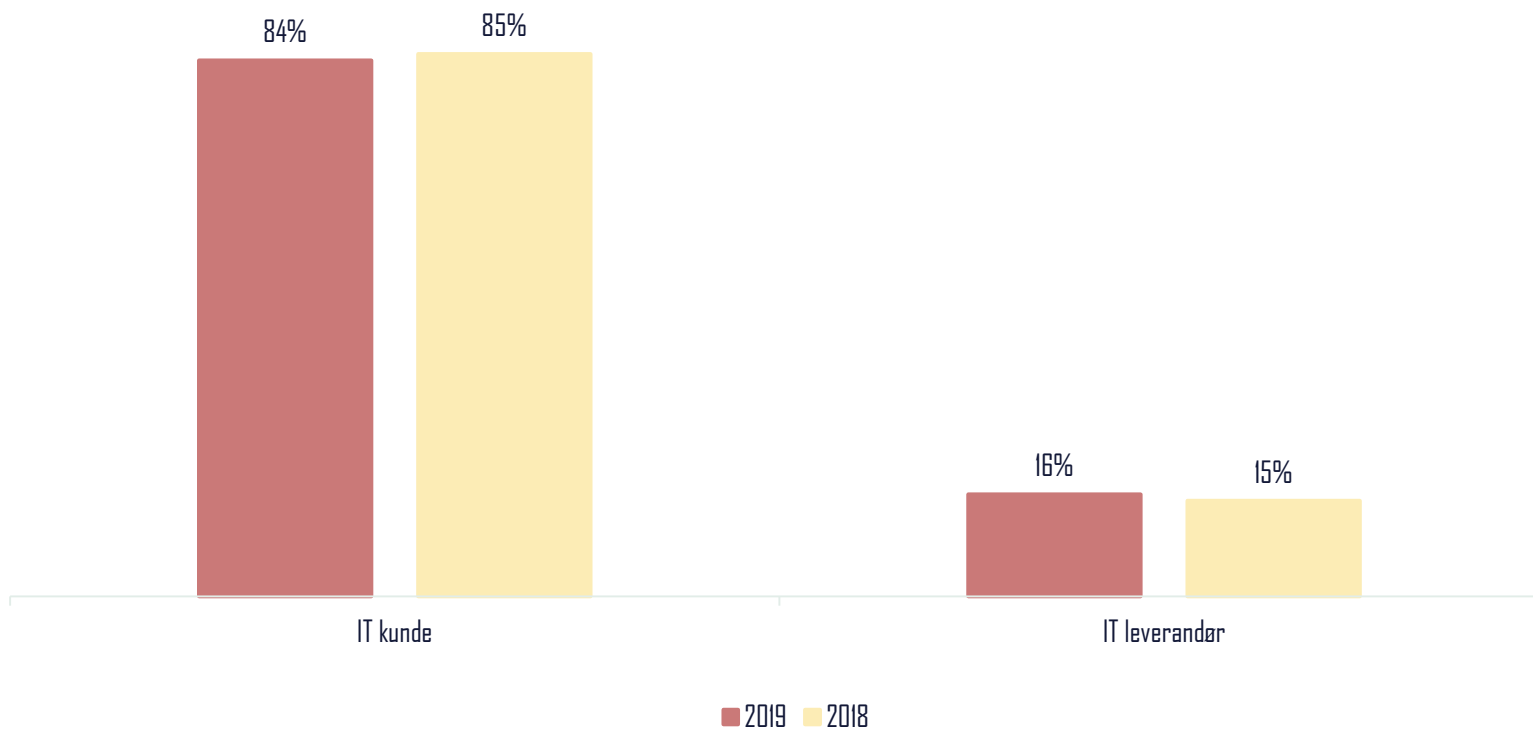




# Leverandør eller kunde

---

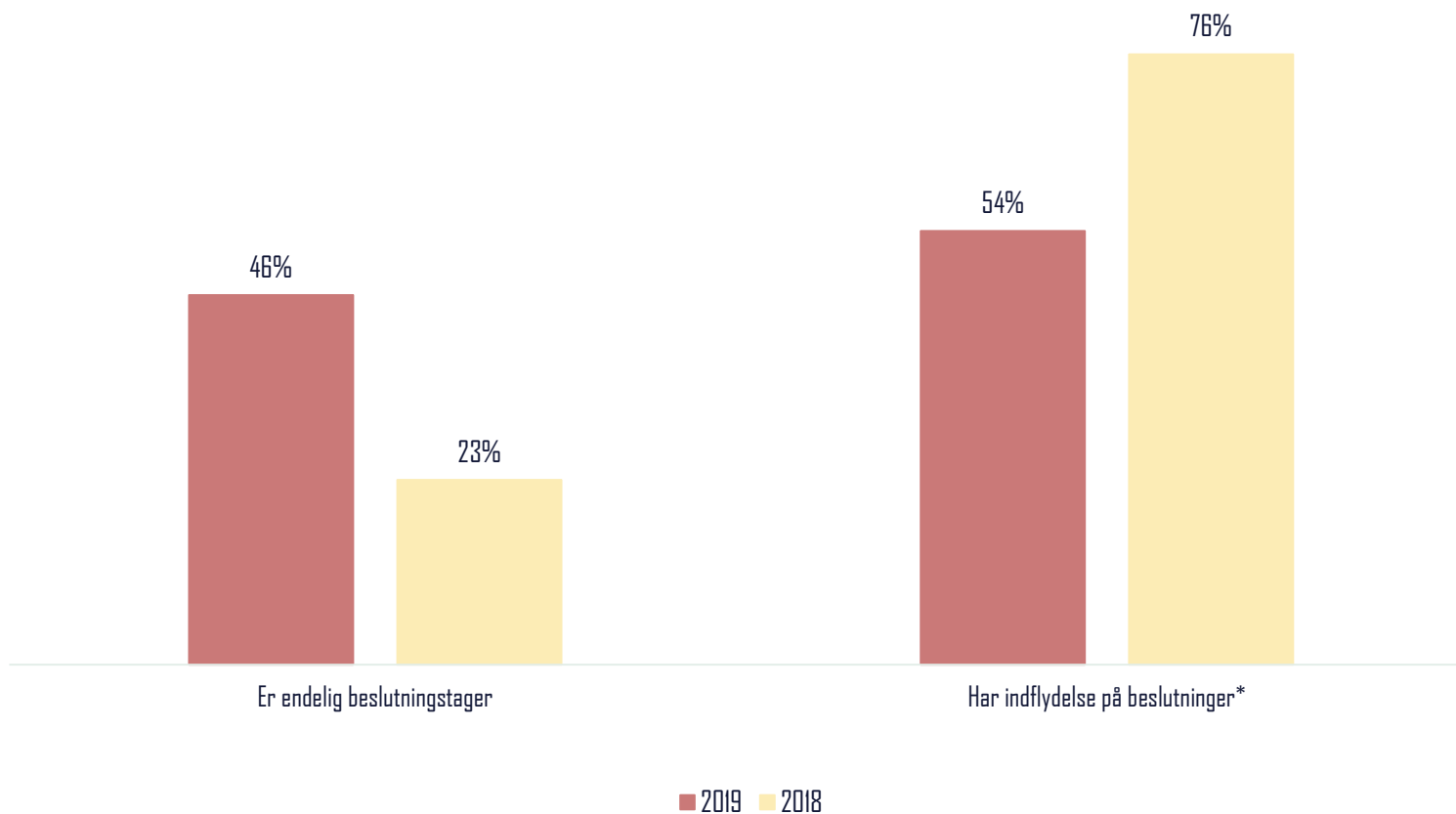
Q18 2019 identisk med 2018: Er din virksomhed primært...?



# Beslutningstagere

---

Q1 2019 identisk med 2018: Hvilken indflydelse har du på din virksomheds valg af IT-ydelser, software og IT-leverandører?

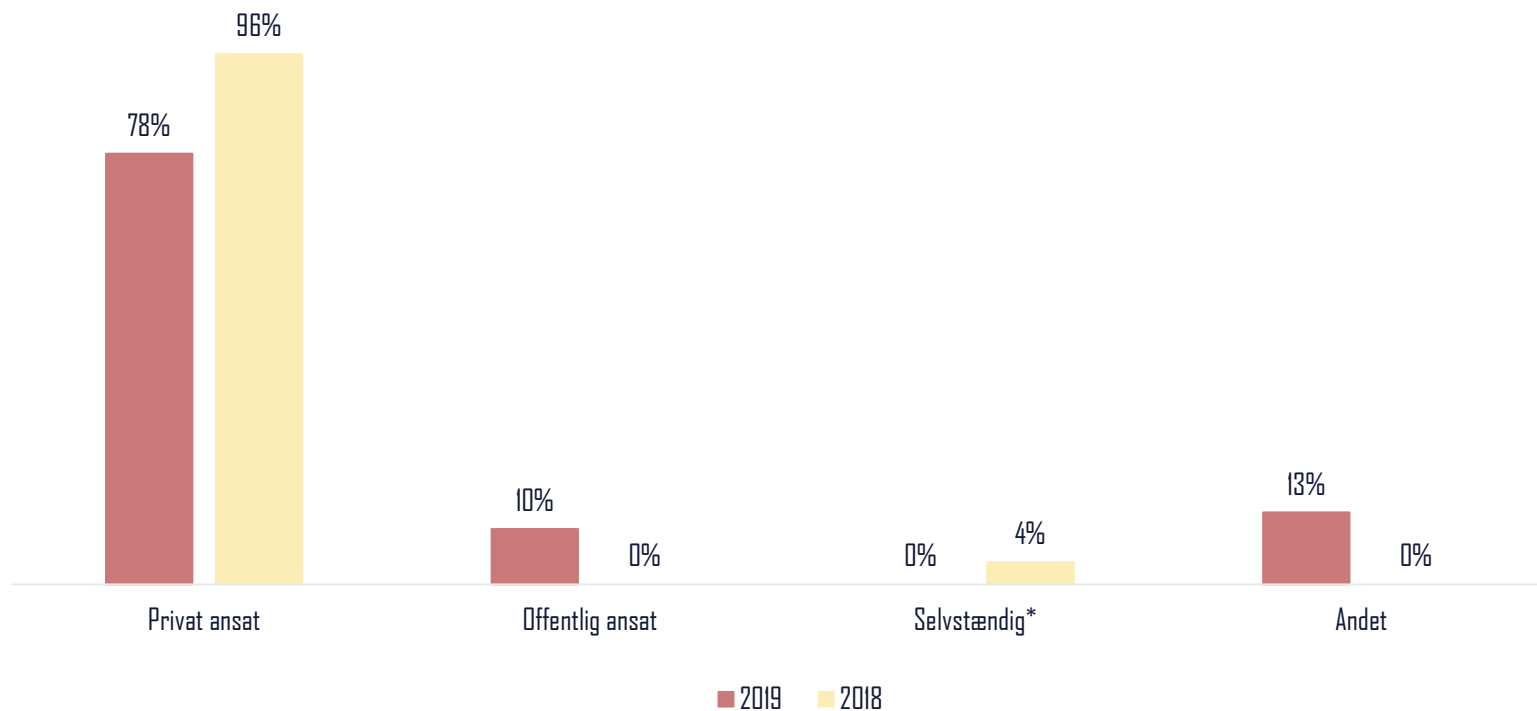


# Sektor

---

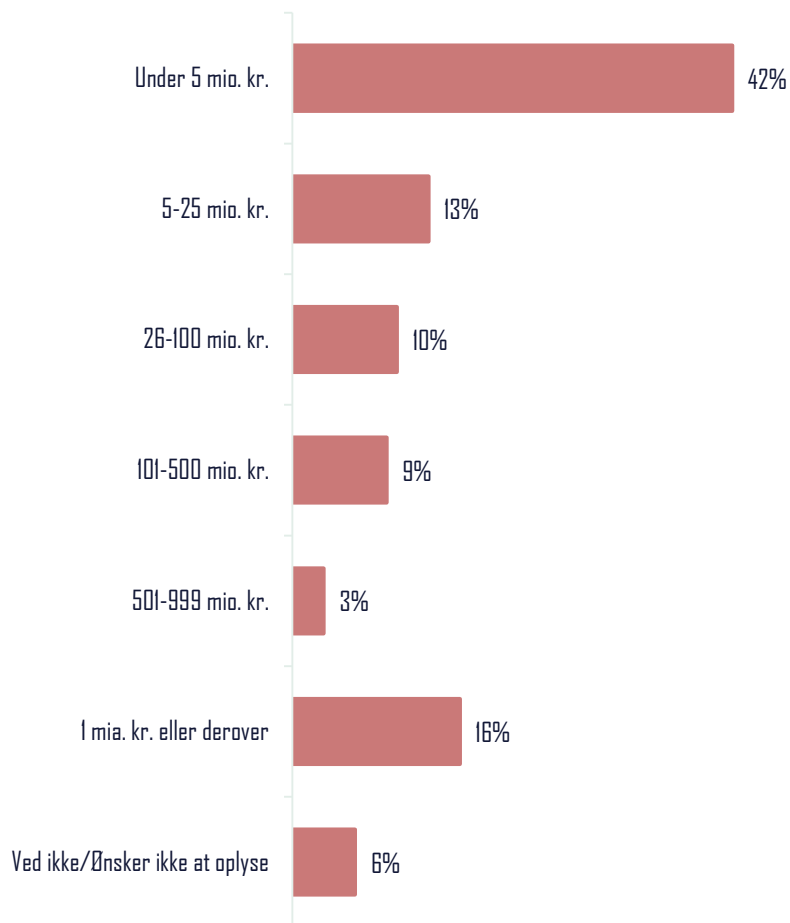
**Q2 2019:** I hvilken sektor er du ansat?

**2018:** Er du...?

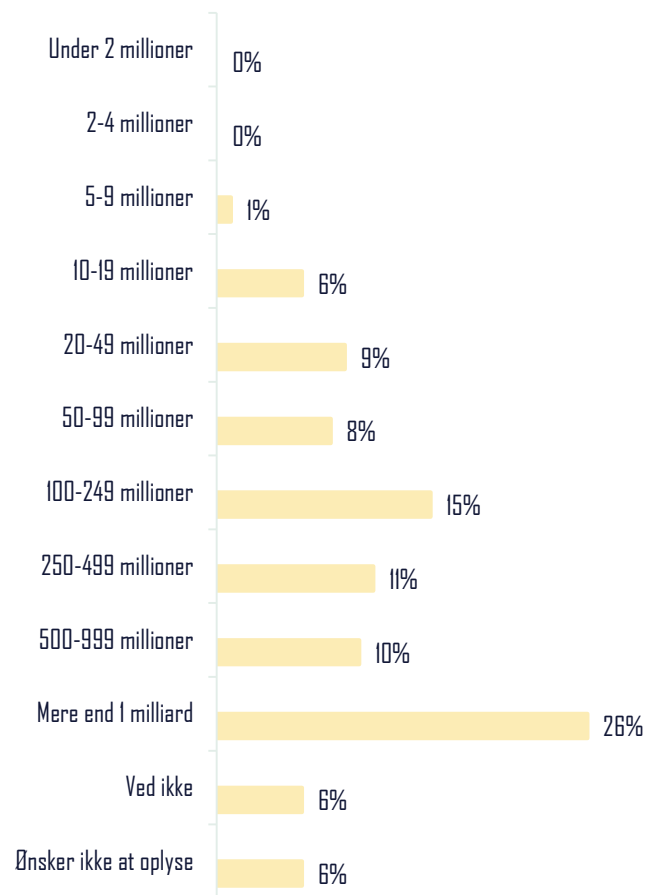


# Årlig omsætning

**Q4 2019:** Hvor stor er årsomsætningen i din virksomhed?

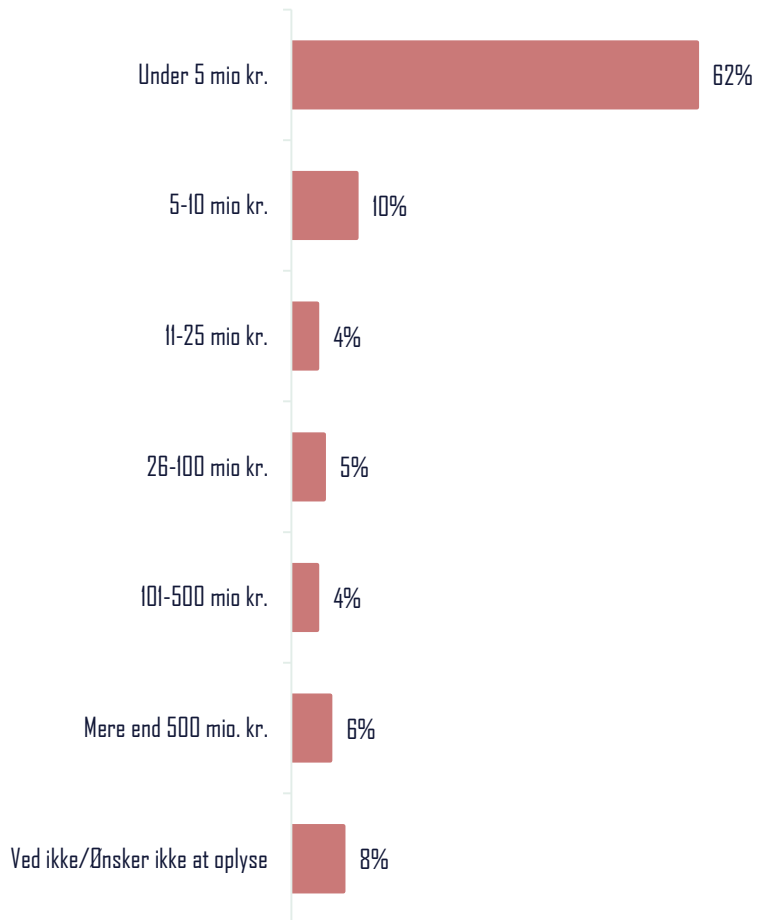


**2018:** Hvor stor er omsætningen i din virksomhed årligt, i danske kroner?

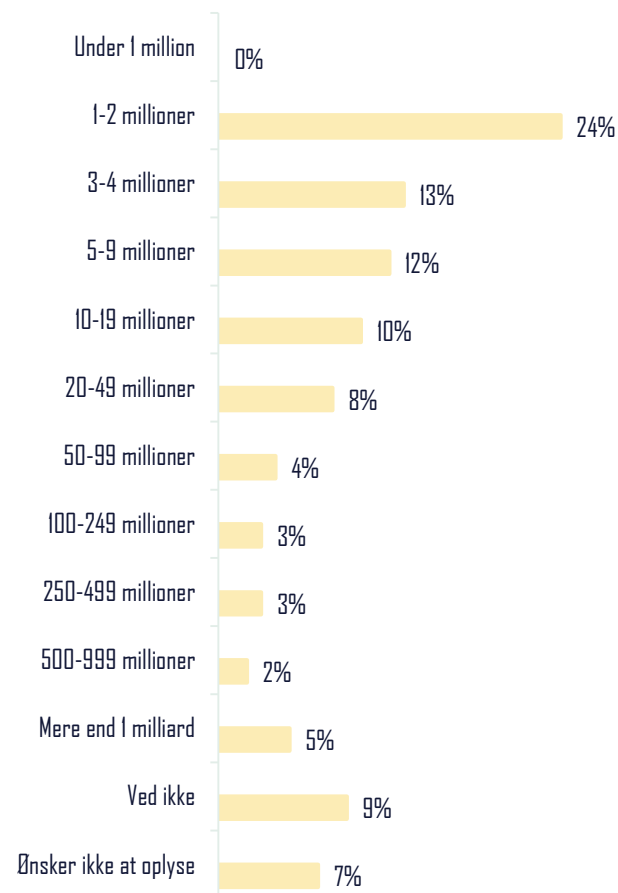


# Årligt IT-budget

**Q3 2019:** Hvor stort er din virksomheds samlede IT-budget i år?



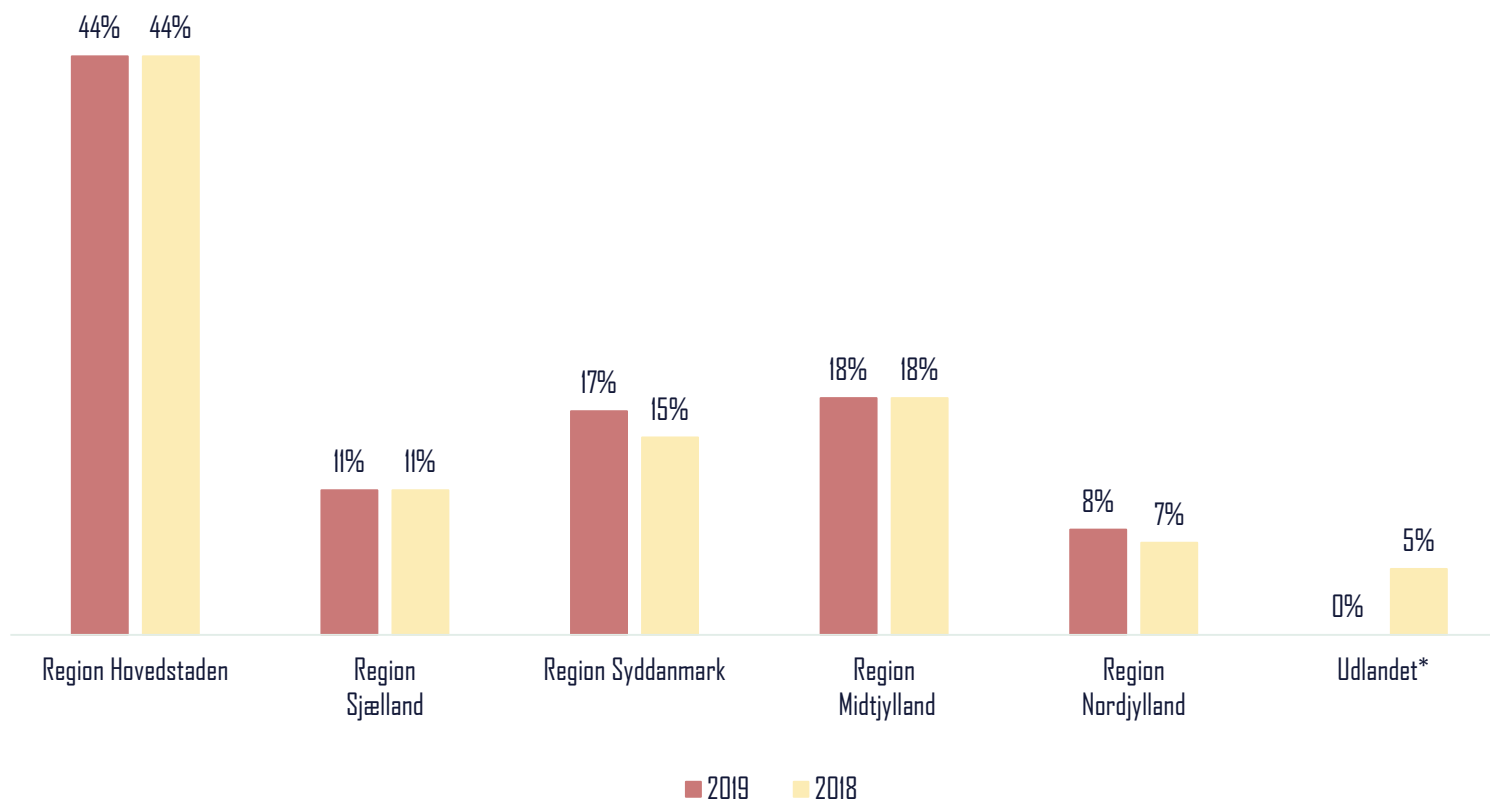
**2018:** Hvor stor er din virksomheds IT-budget i år?



# Region

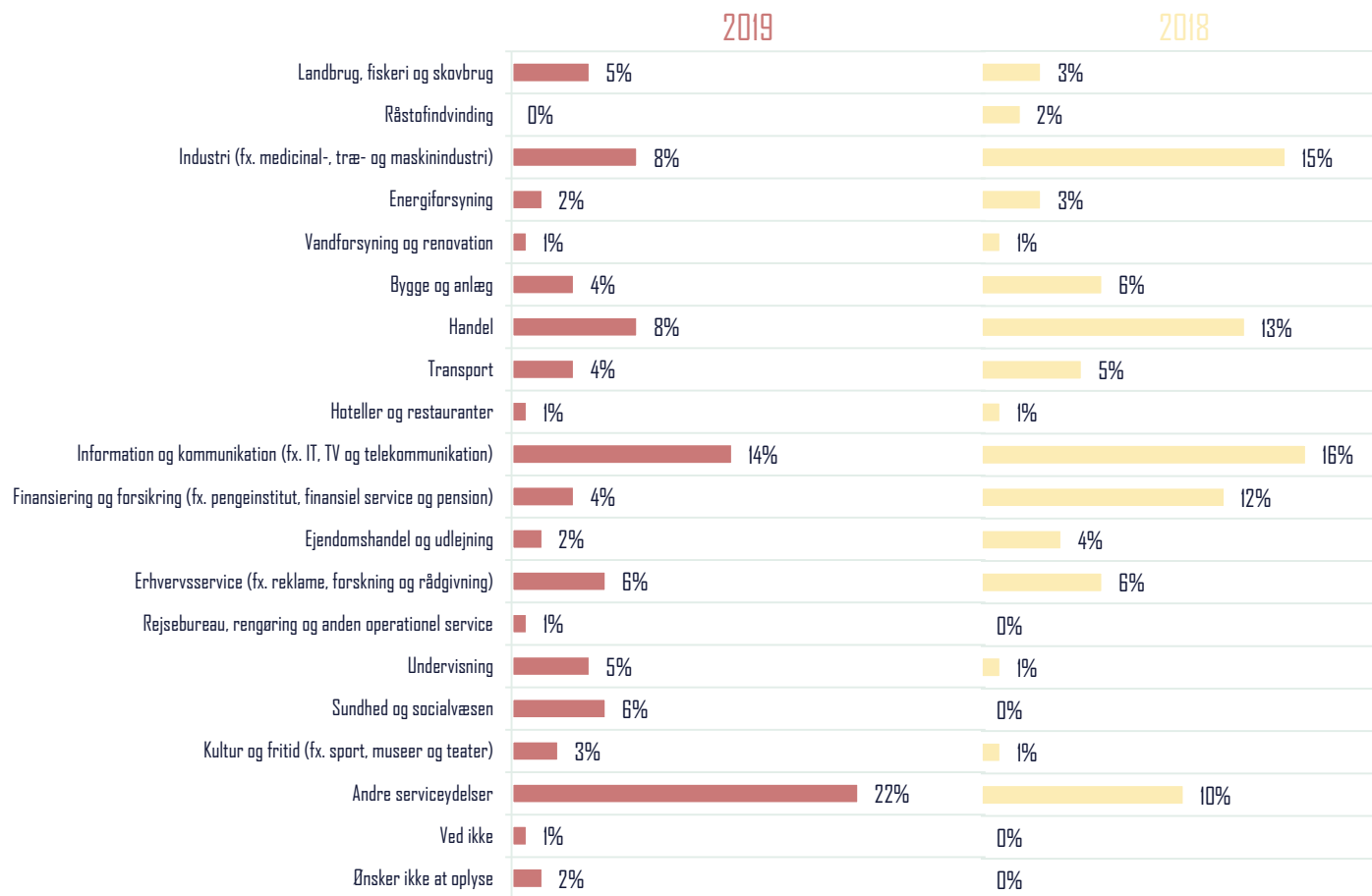
---

Q19 2019 identisk med 2018: I hvilken region ligger virksomhedens hovedkontor?



# Branche

Q20 2019 identisk med 2018: I hvilken branche er din virksomhed?



**userneeds**