



Danske IT-Advokater
IT-beslutningstagere

Juni-August 2020

userneeds



Metode



Metode:

Data er indsamlet online (CAWI) blandt Userneeds panelmedlemmer, Userneeds samarbejdspartner samt Danske IT-Advokaters netværk. Yderligere er der foretaget en række telefoninterviews (CATI)

NB. ved tolkning:

I sammenligningen af tallene fra 2019 og 2020 skal der tages forbehold for forskellene i målgrupperne. I målgruppen for 2020 er betydeligt færre små virksomheder samt flere offentlige virksomheder end i 2019.

Vær ydermere opmærksom på, at nogle af resultaterne er baseret på små baser, hvilket påvirker sikkerheden af disse.



Målgruppe:

IT-beslutningstagere (alle grader af indflydelse) i offentlige og private virksomheder.



Interviewtid (median af gennemførte besvarelser):

CAWI: 4 minutter og 50 sekunder
CATI: 11 minutter og 47 sekunder



Antal interview i målgruppen:

Telefoninterviews:	125
Userneeds og partners internetpaneler:	190
Netværk:	10



Interviewperiode:

2020:

Start: 03.06.2020

Slut: 26.08.2020



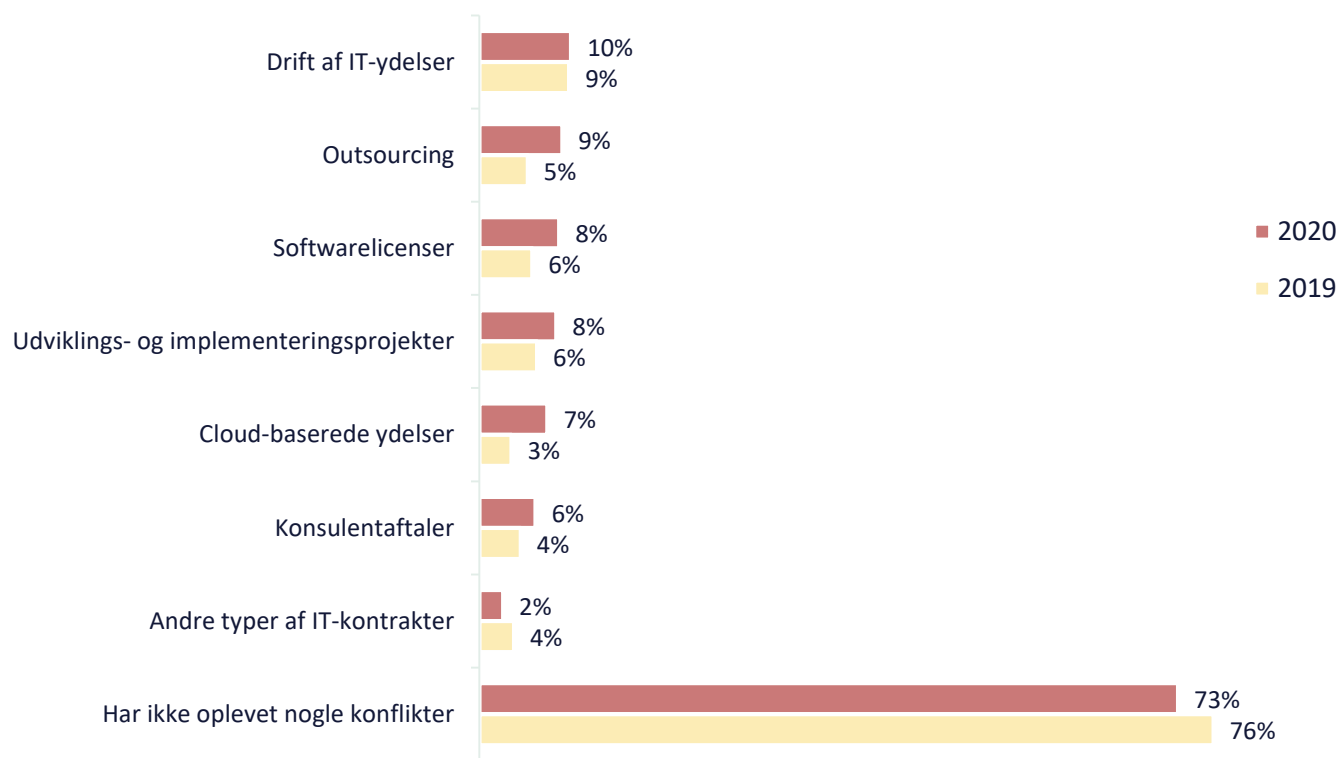
Hovedresultater

userneeds



Andelen af konflikter

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

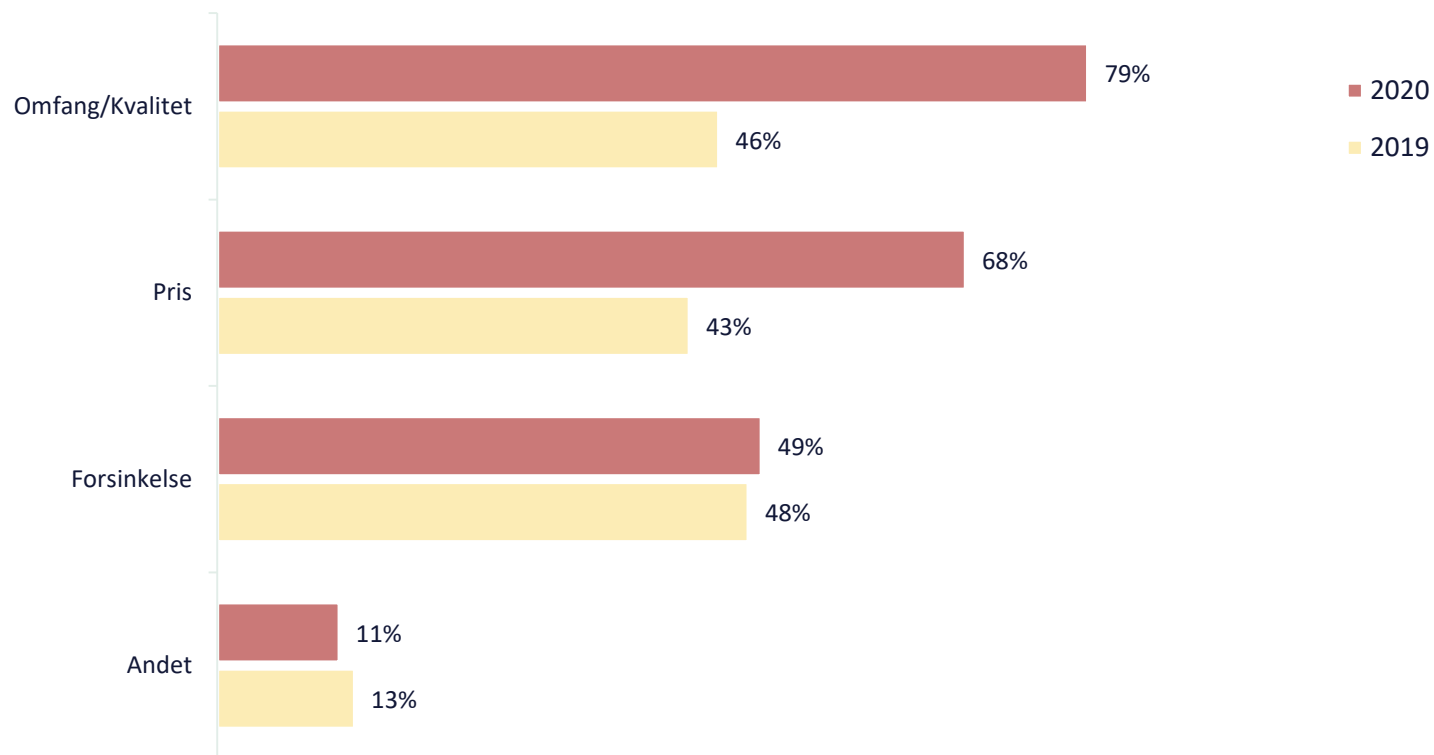




Type af konflikter

Total

Q8: Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om en IT-kontrakt. Hvad udløste konflikten?



Base 2019: 85 interview

Base 2020: 81 interview

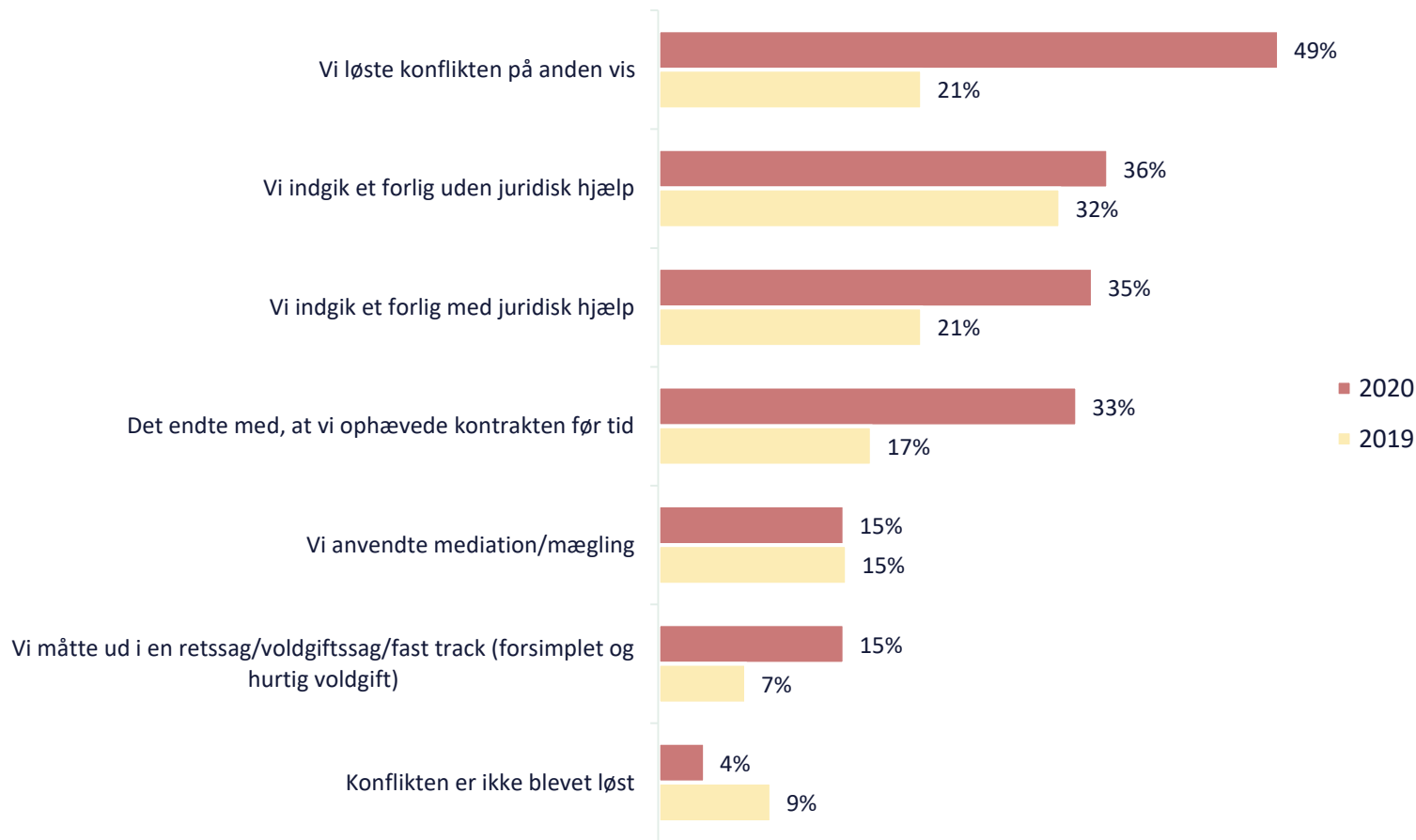
– Baserne udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter, Drift af IT-ydelser, Cloud-baserede ydelser, Outsourcing og Softwarelicenser i Q7.



Løsning på konflikter

Total

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



Base 2019: 85 interview

Base 2020: 81 interview

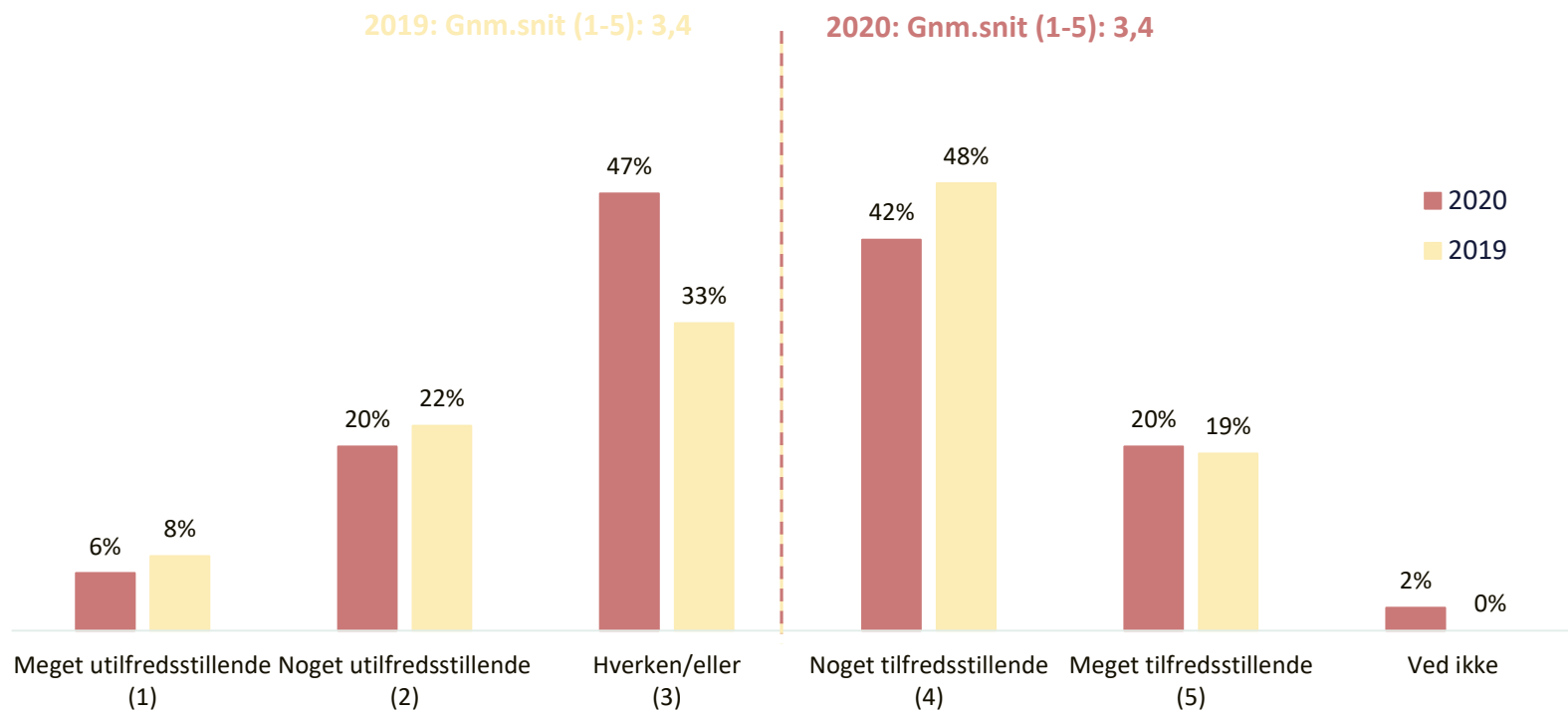
– Baserne udgøres af en sammenlægning af alle der har oplevet konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter, Drift af IT-ydelser, Cloud-baserede ydelser, Outsourcing og Softwarelicenser i Q7.



Tilfredshed med løsning på konflikt

Total

Q11: 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?



Base 2019: 79 interview
Base 2020: 81 interview

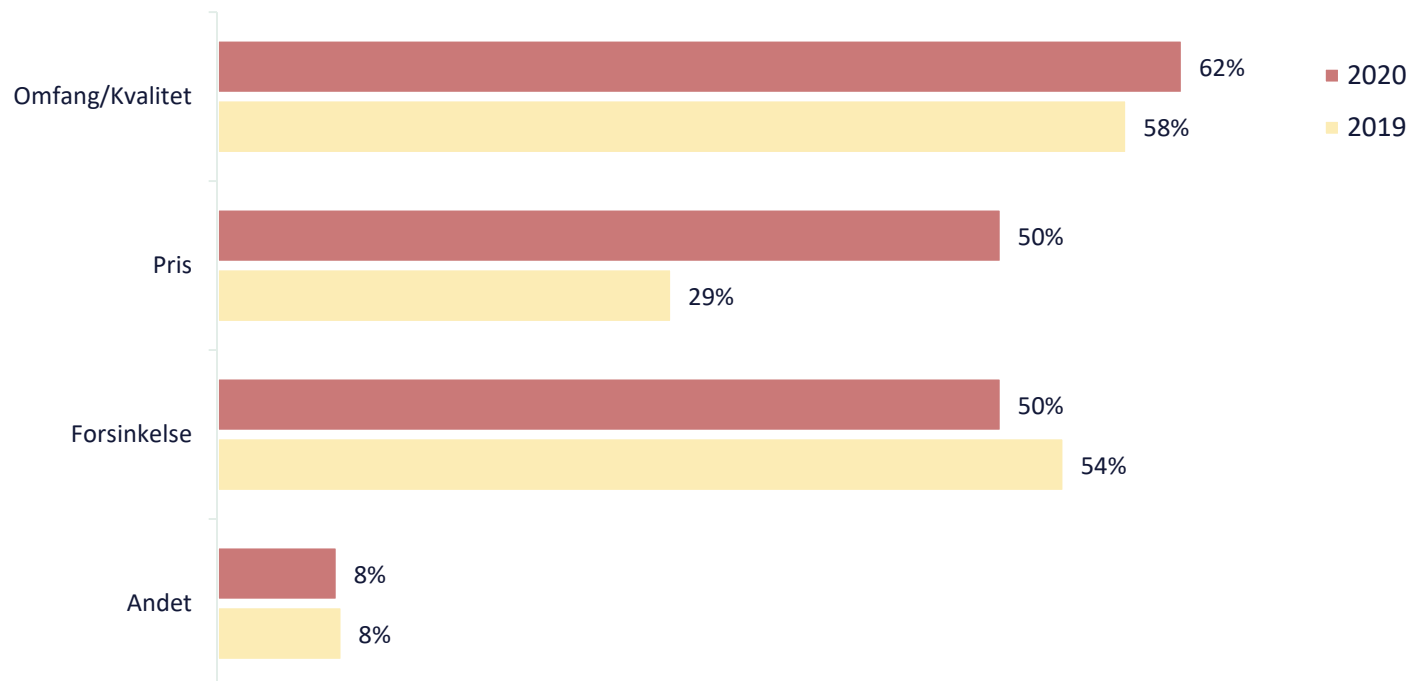
– Basen = Alle der har haft en eller flere afsluttede konflikter



Type af konflikt

Udviklings- og implementeringsprojekter

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

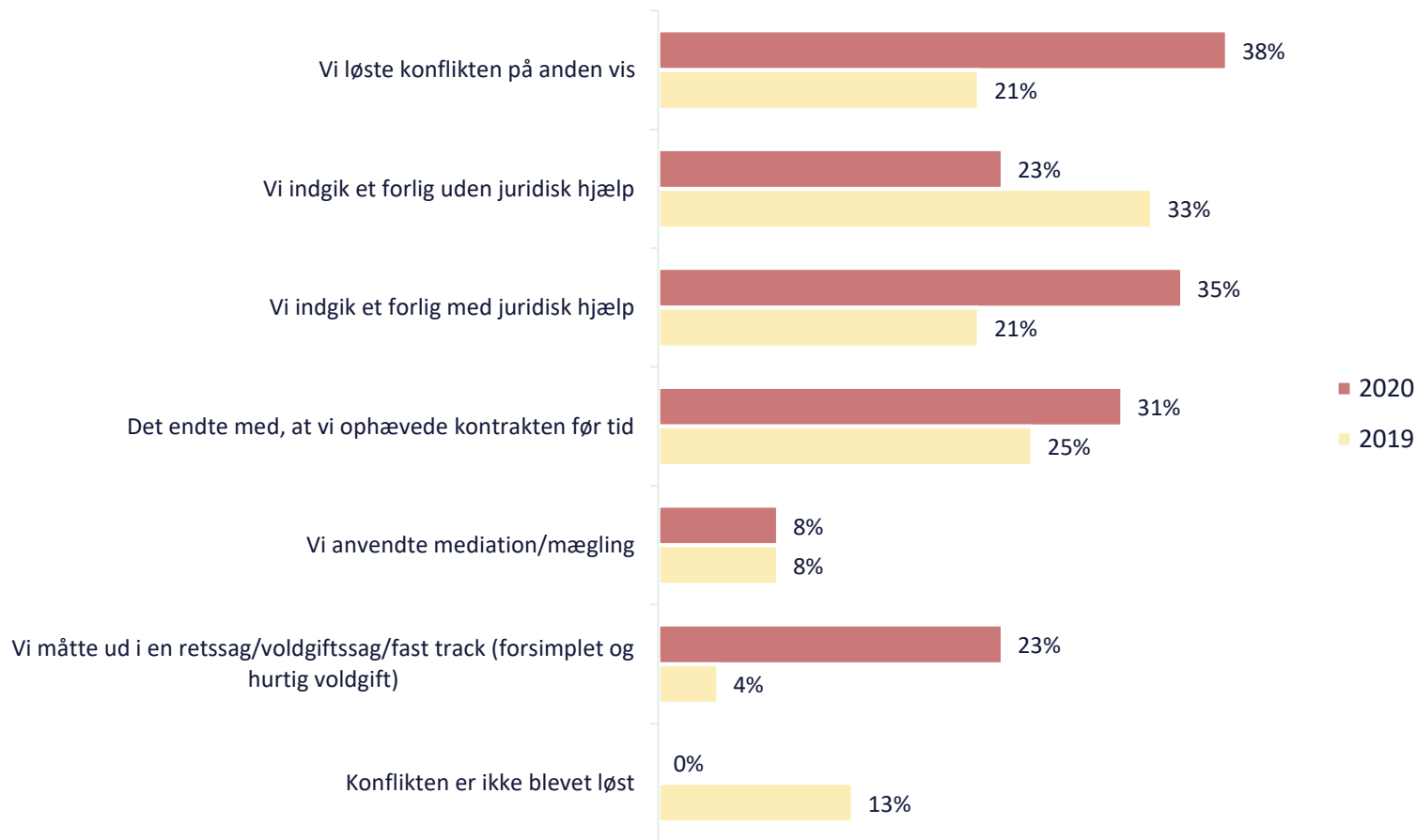




Løsning på konflikt

Udviklings- og implementeringsprojekter

Q10A: Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter?



Base 2019: 24 interview

Base 2020: 26 interview

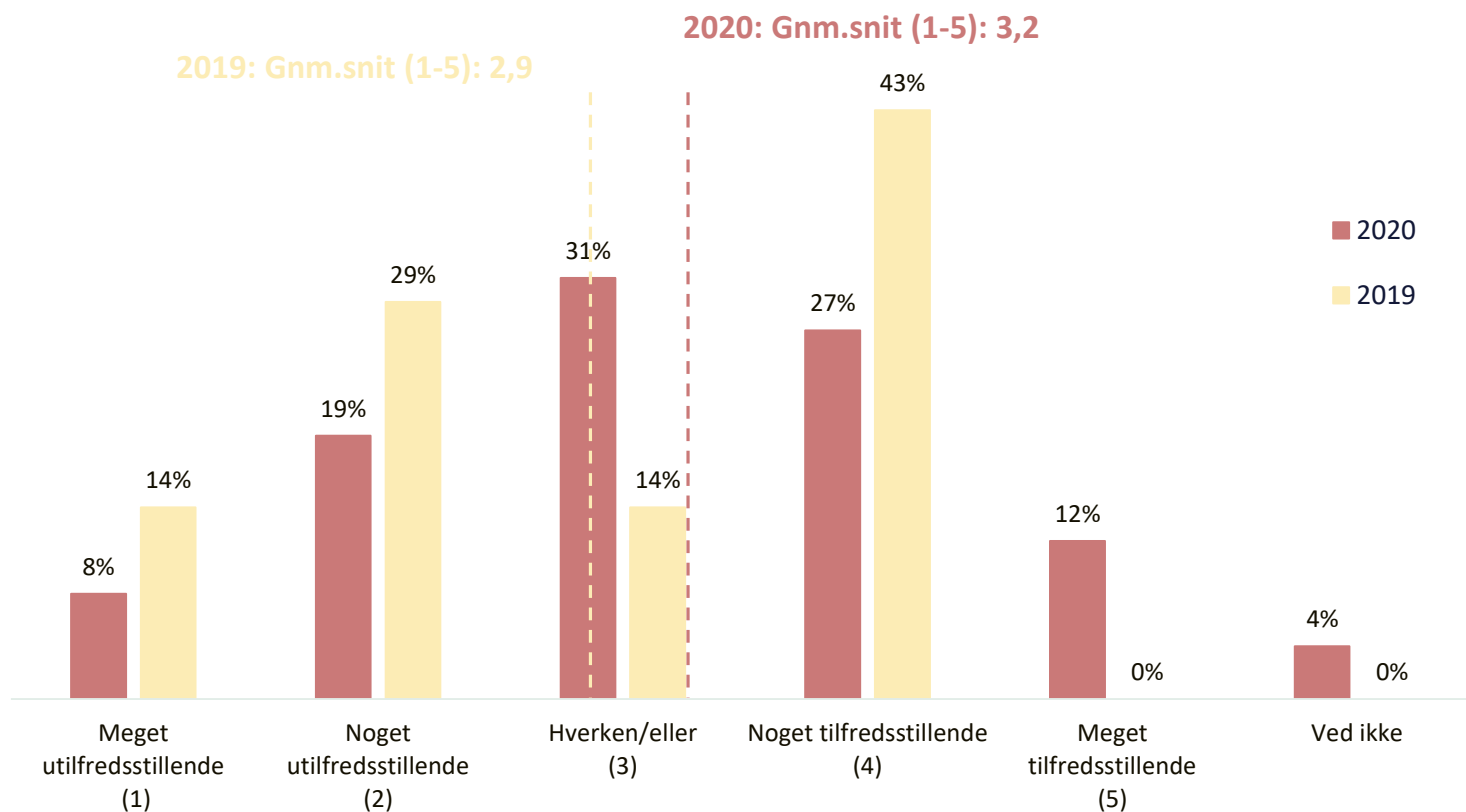
– Resp. der har oplevet konflikter i udviklings- og implementeringsprojekter.



Tilfredshed med løsning på konflikt

Udviklings- og implementeringsprojekter

Q11A: 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?



Base 2019: 21 interview

Base 2020: 26 interview

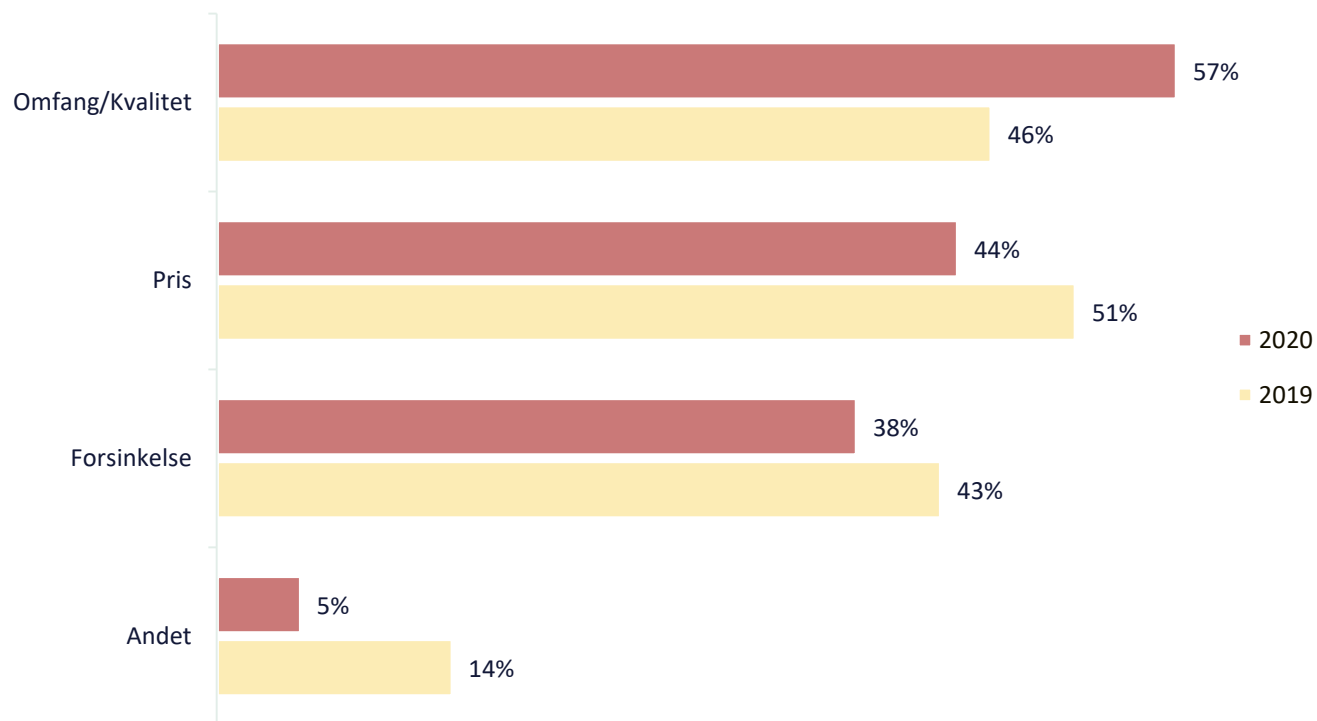
– Basen = Alle der har oplevet konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter og at konflikten er afsluttet



Type af konflikt

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

Q8B: 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?



Base 2019: 65 interview

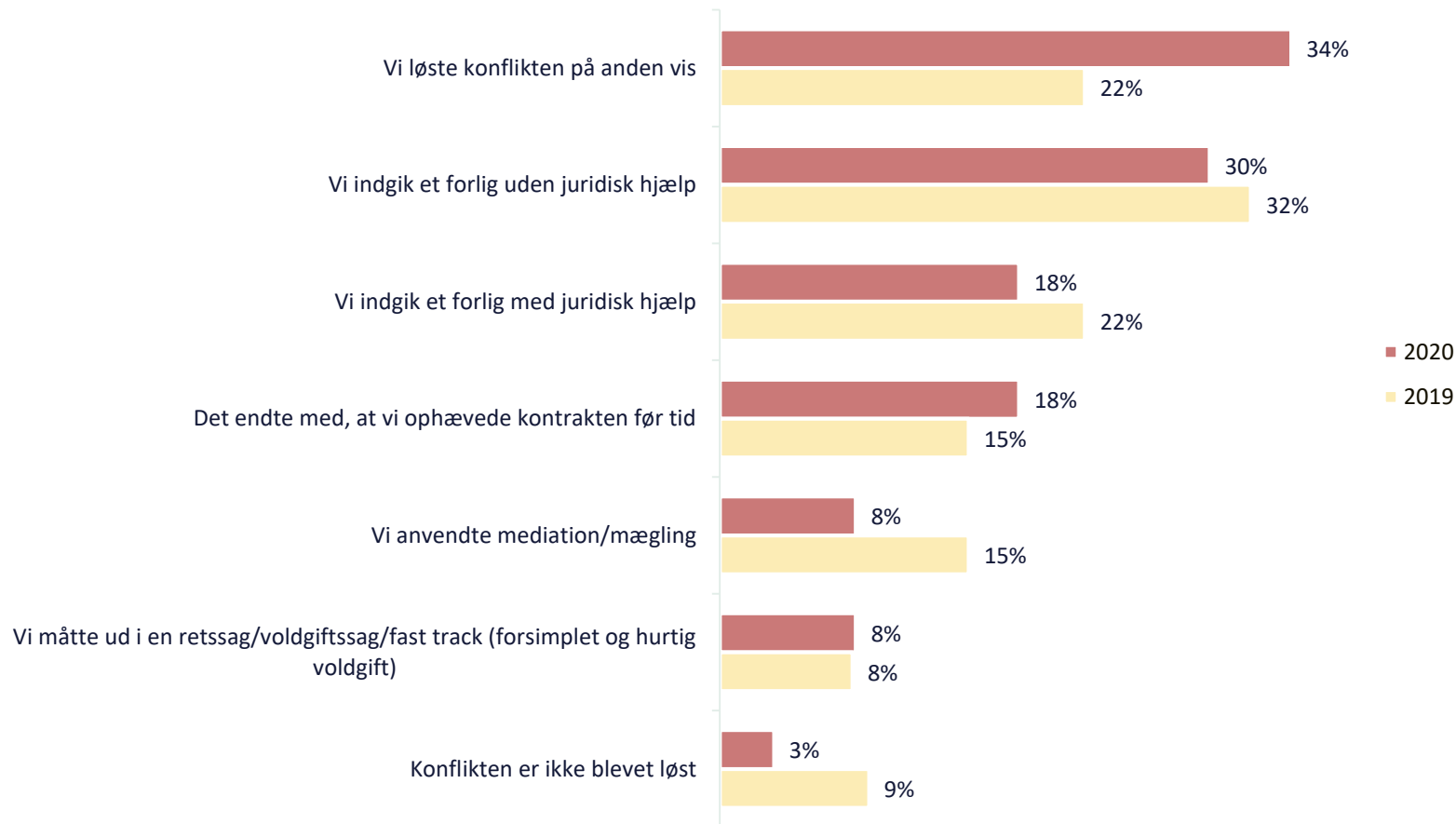
Base 2020: 61 interview

– Resp. der har oplevet konflikter indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing.

Løsning på konflikt

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

Q10B: Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing?



Base 2019: 65 interview

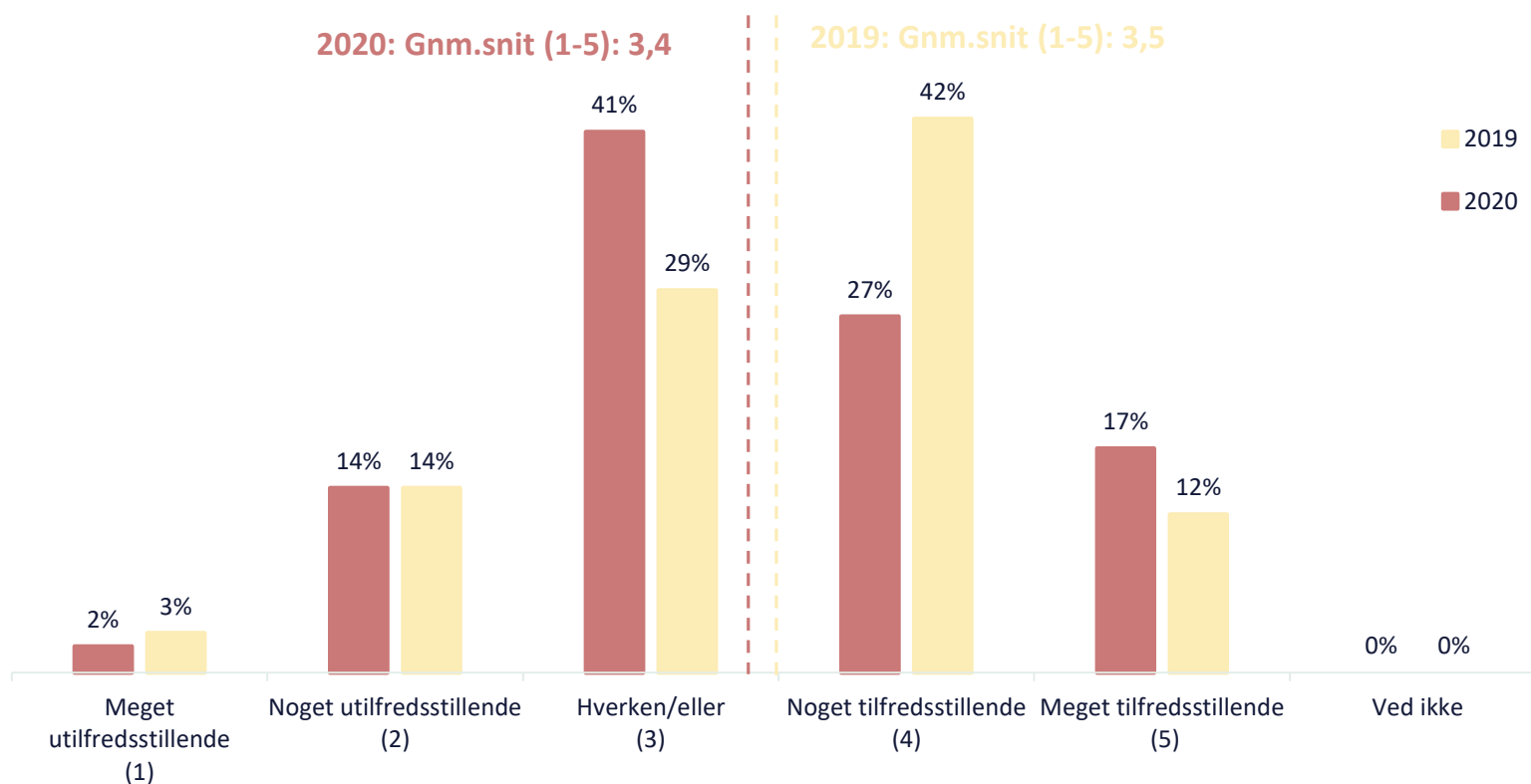
Base 2020: 61 interview

– Resp. der har oplevet konflikter indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing.

Tilfredshed med løsning på konflikt

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

Q11B: 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?



Base 2019: 59 interview

Base 2020: 59 interview

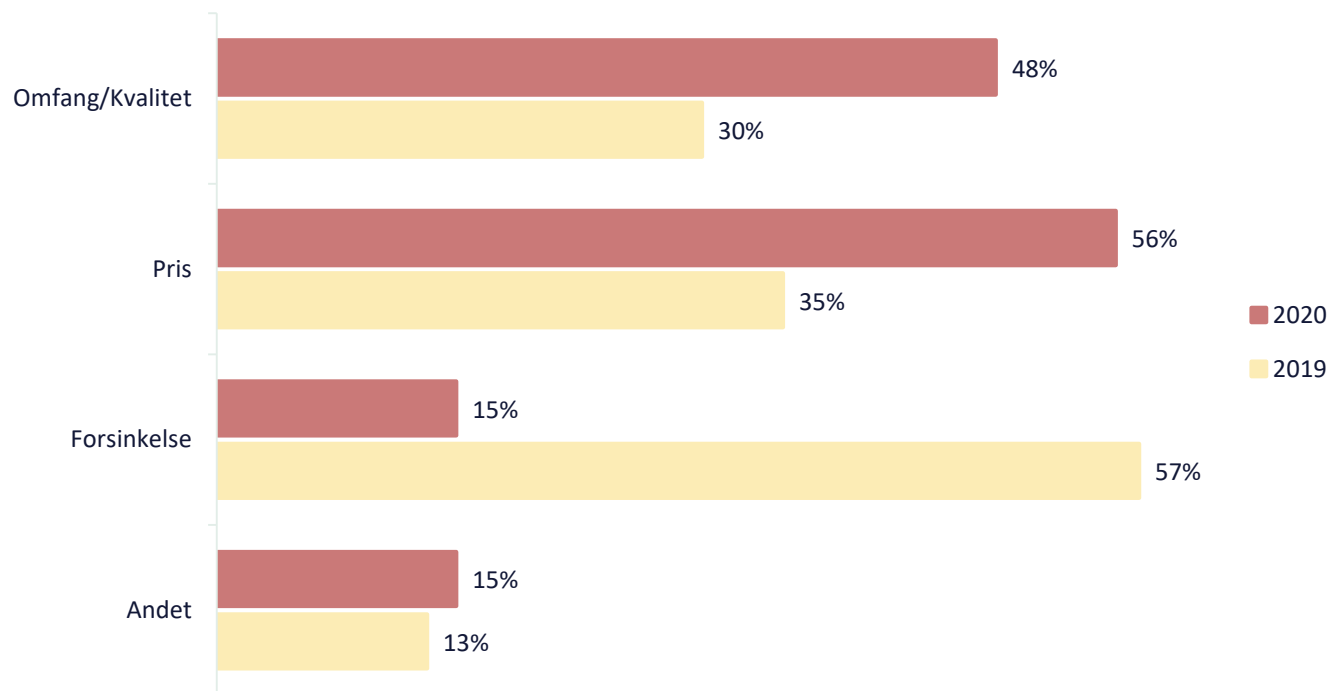
– Basen = Alle der har oplevet konflikt indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing og har afsluttet konflikten



Type af konflikt

Softwarelicenser

Q8C: Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om en IT-kontrakt indenfor softwarelicenser. Hvad udløste konflikten?

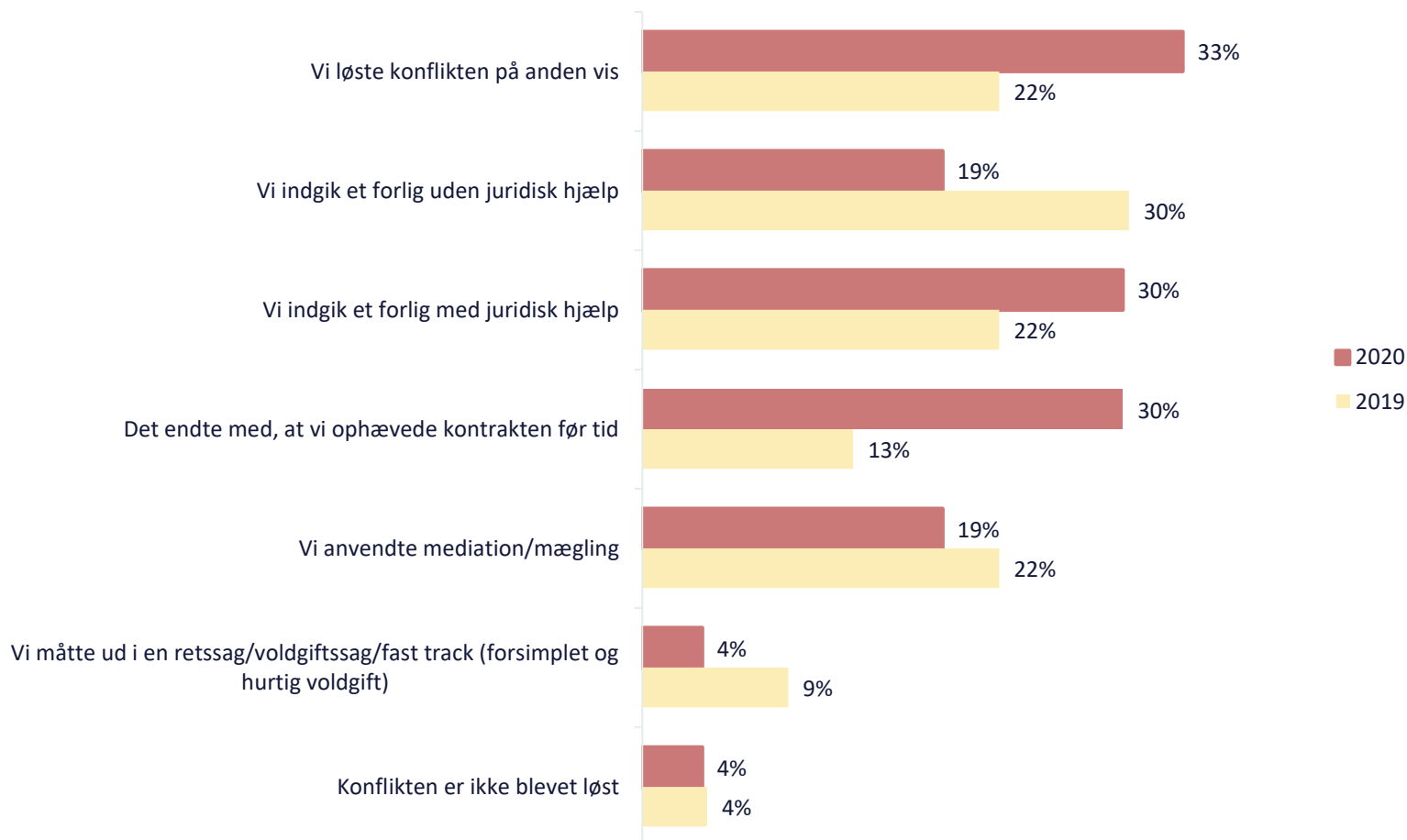




Løsning på konflikt

Softwarelicenser

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

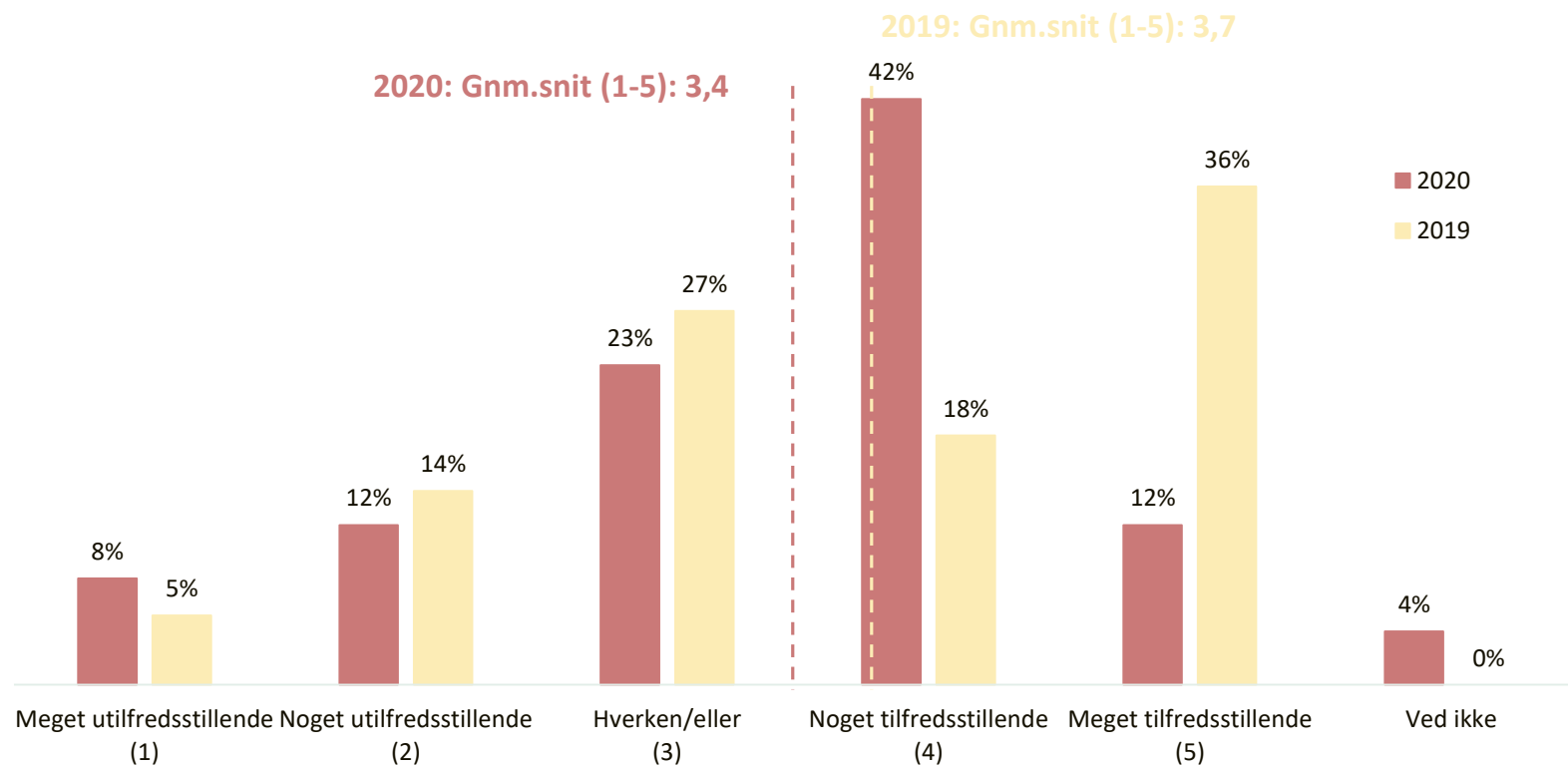




Tilfredshed med løsning på konflikt

Softwarelicenser

Q11C: 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?



Base 2019: 22 interview
Base 2020: 26 interview

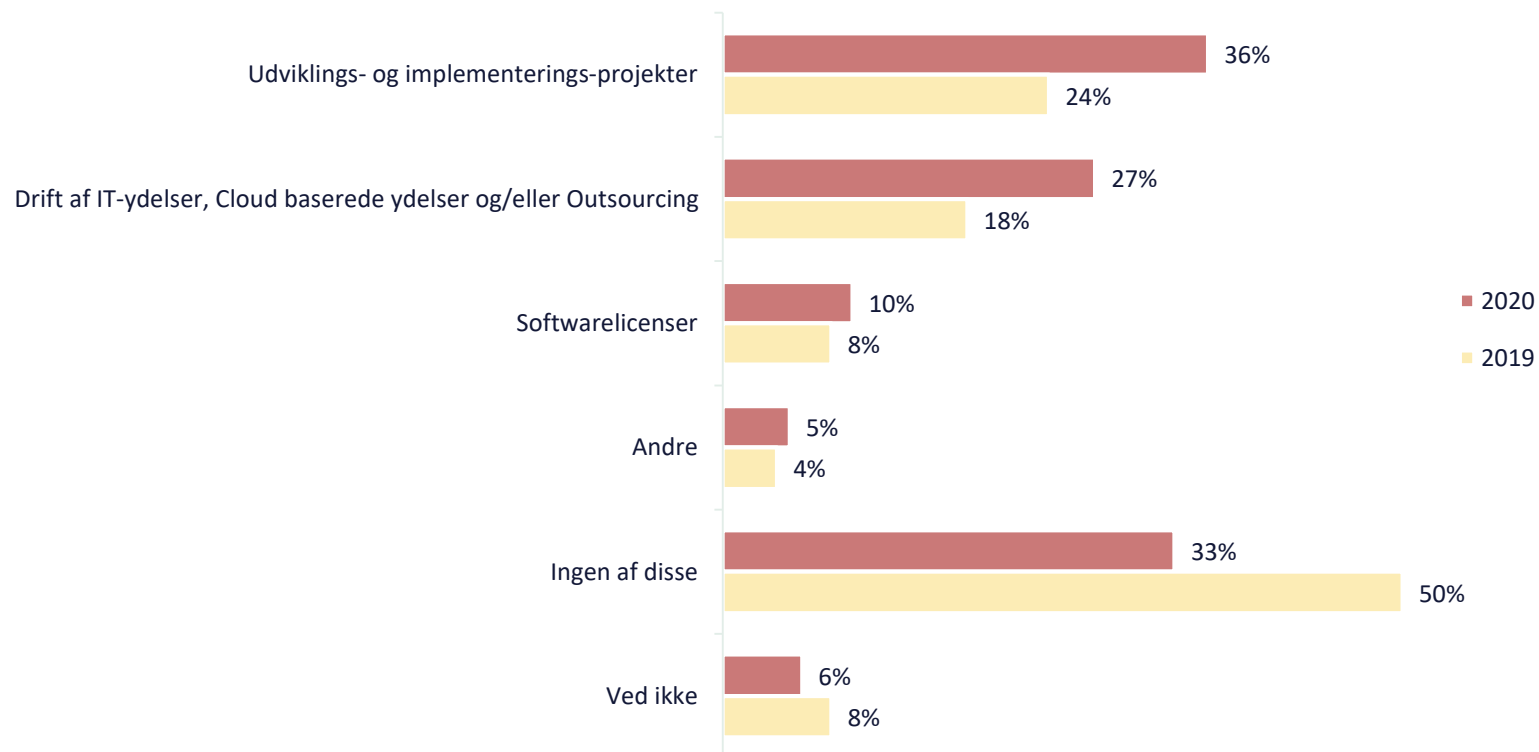
– Basen = Alle der har oplevet konflikt indenfor softwarelicenser og som har vurderet resultatet af konflikten er afsluttet



Type af konflikt i IT-kontrakter

Manglende kvalitet

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

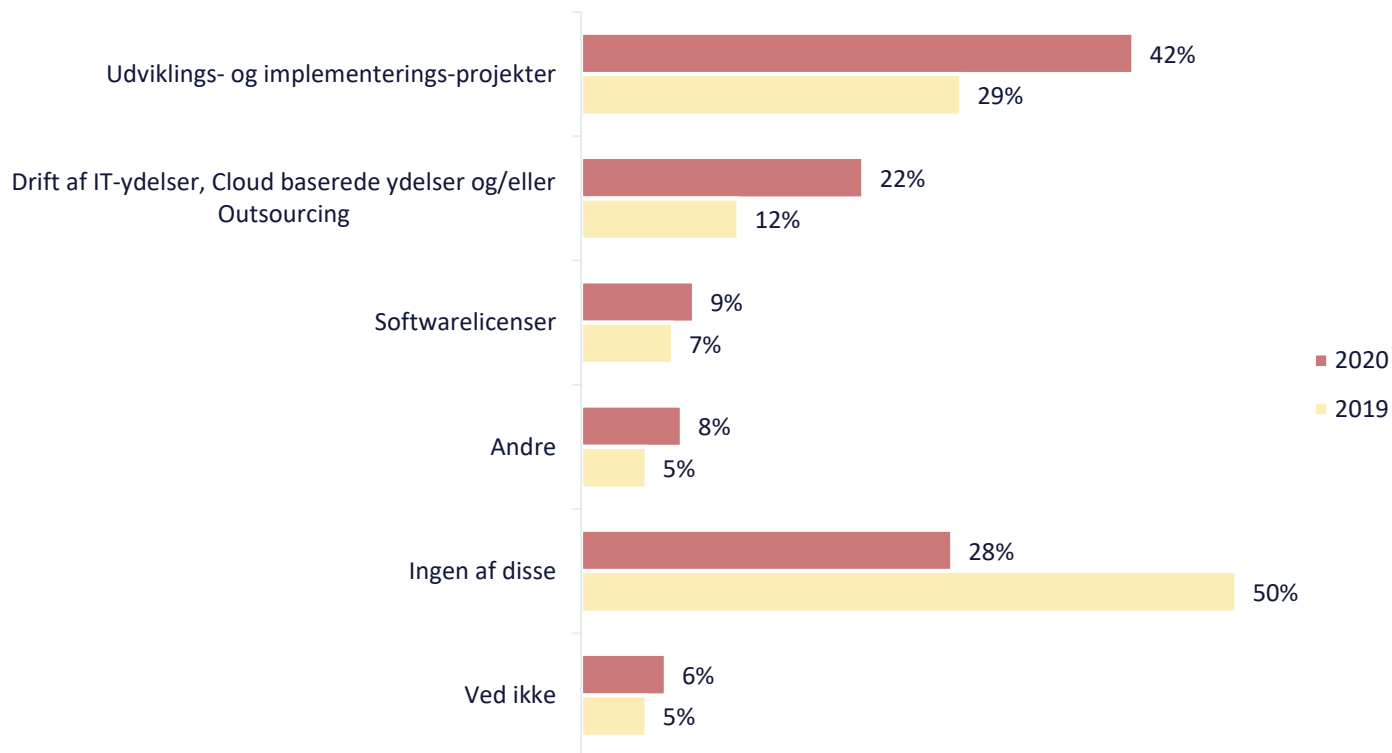




Type af konflikt i IT-kontrakter

Leverandøren er forsinket

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

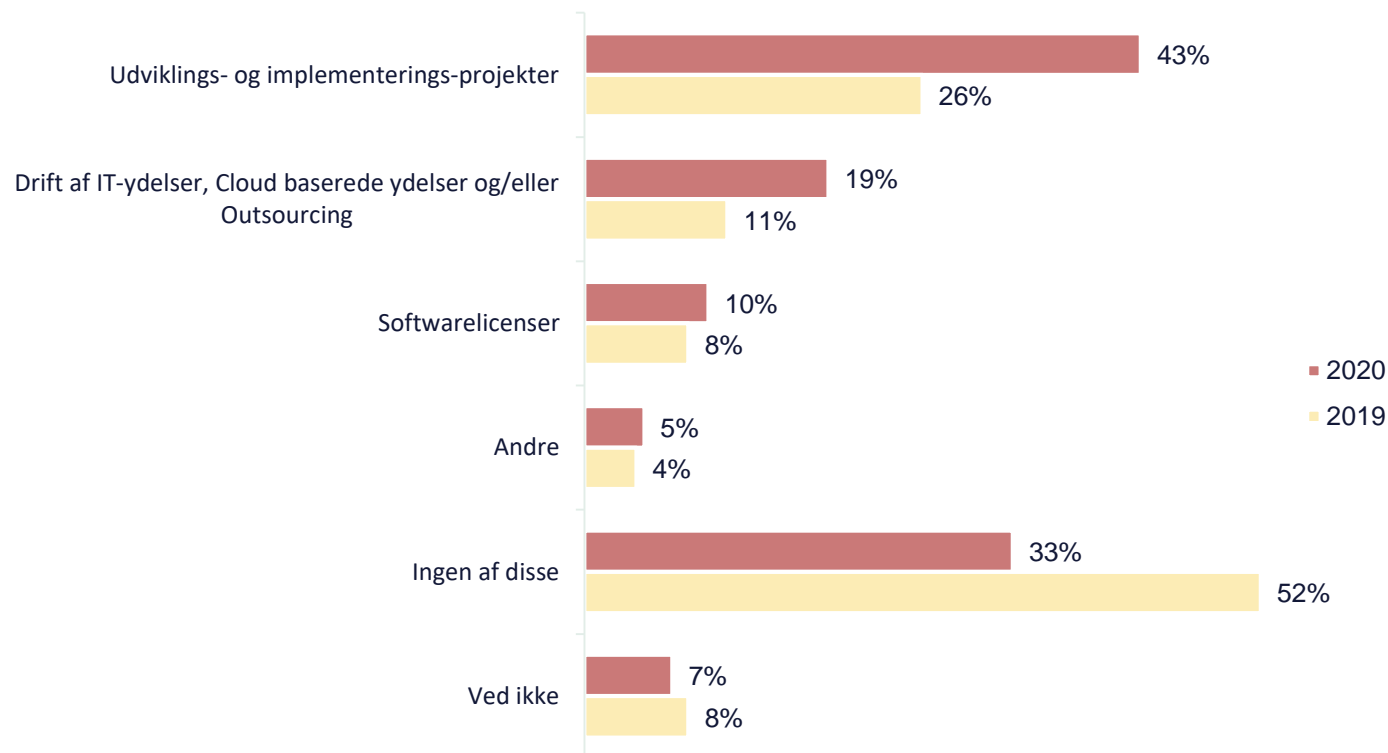




Type af konflikt i IT-kontrakter

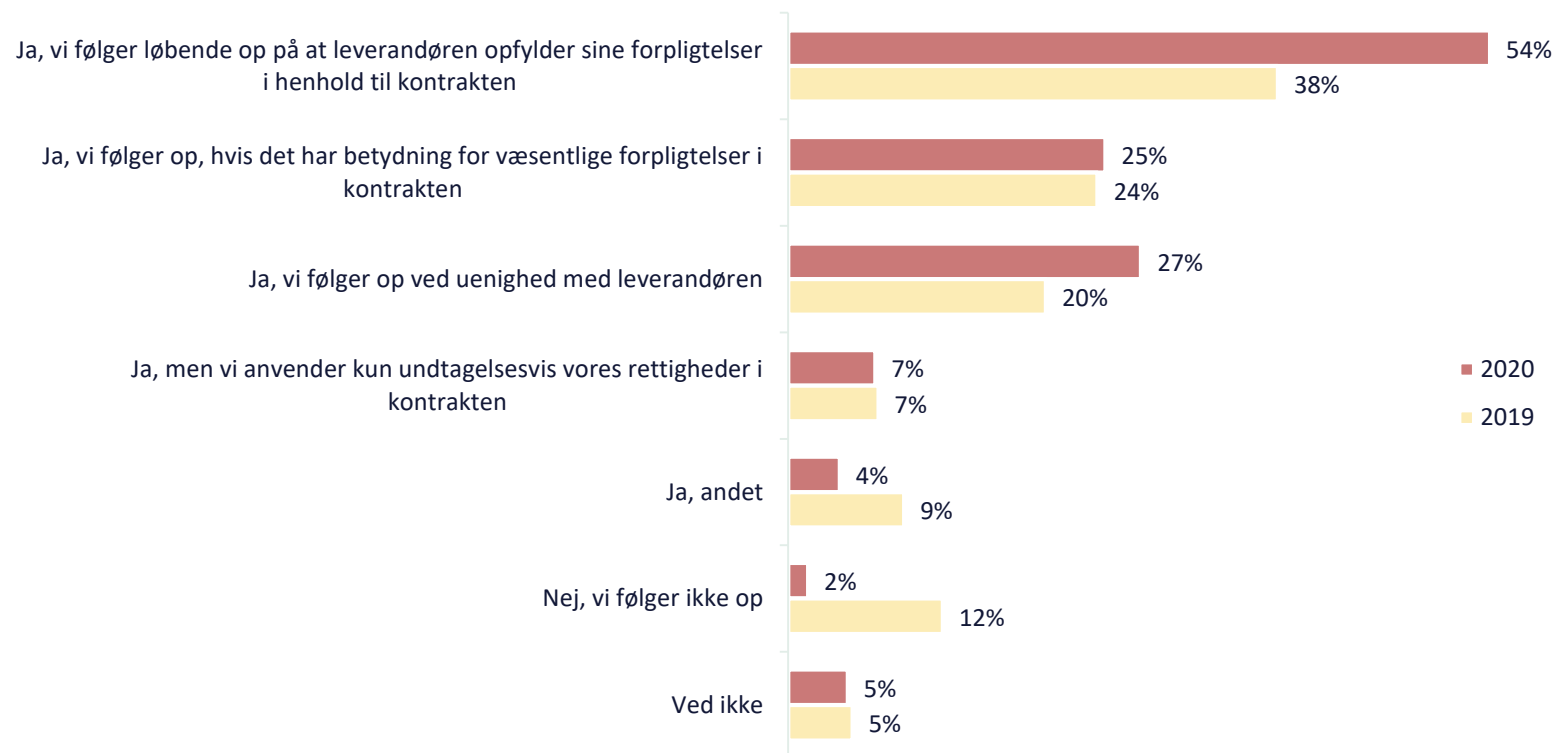
Budgettet overskrides

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



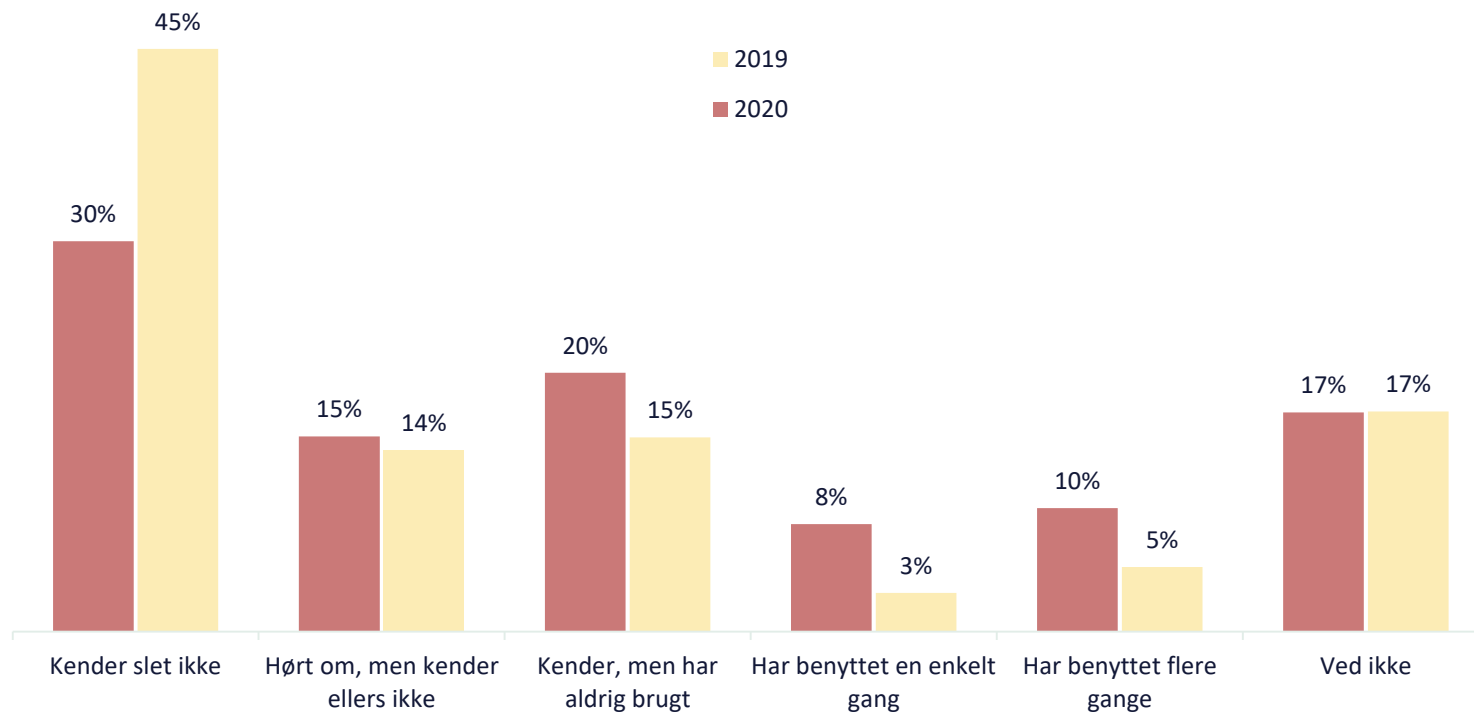
Opfølgning af forpligtelser i kontrakt

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



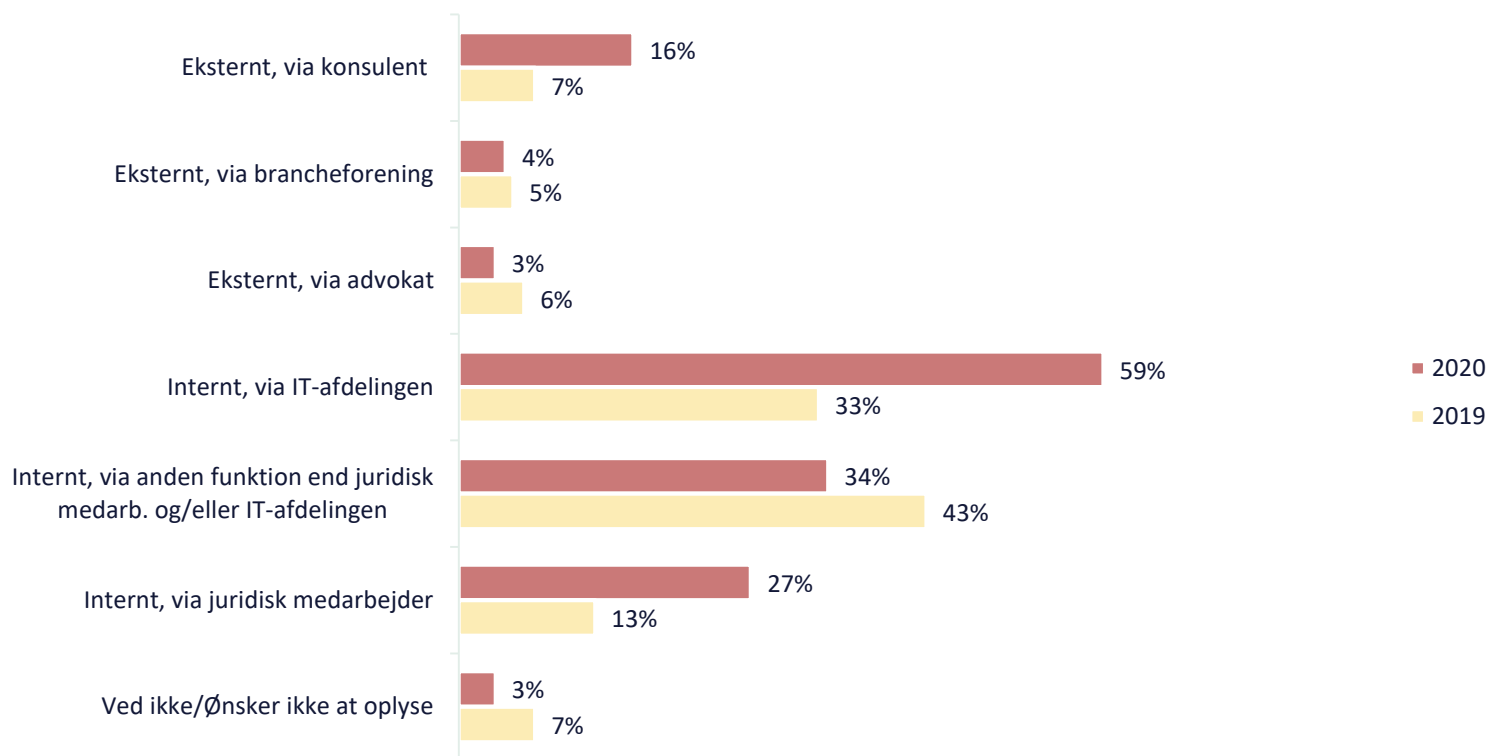
Kendskab til D17 standardkontrakt

Q15: Hvad er din virksomheds kendskab til D17 standardkontrakten til brug for driftsydelser?



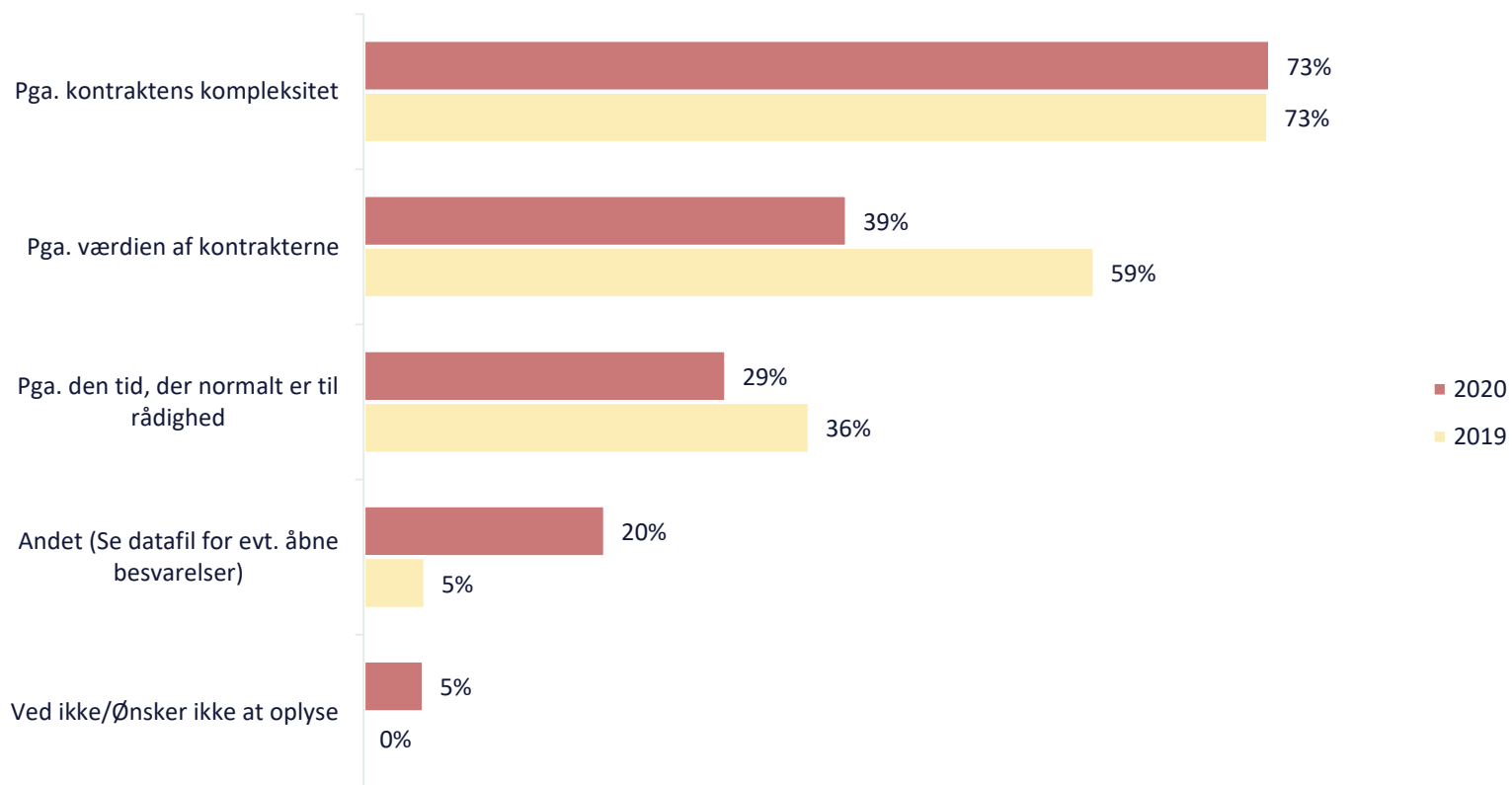
Styring af forhandlinger af IT-kontrakter

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



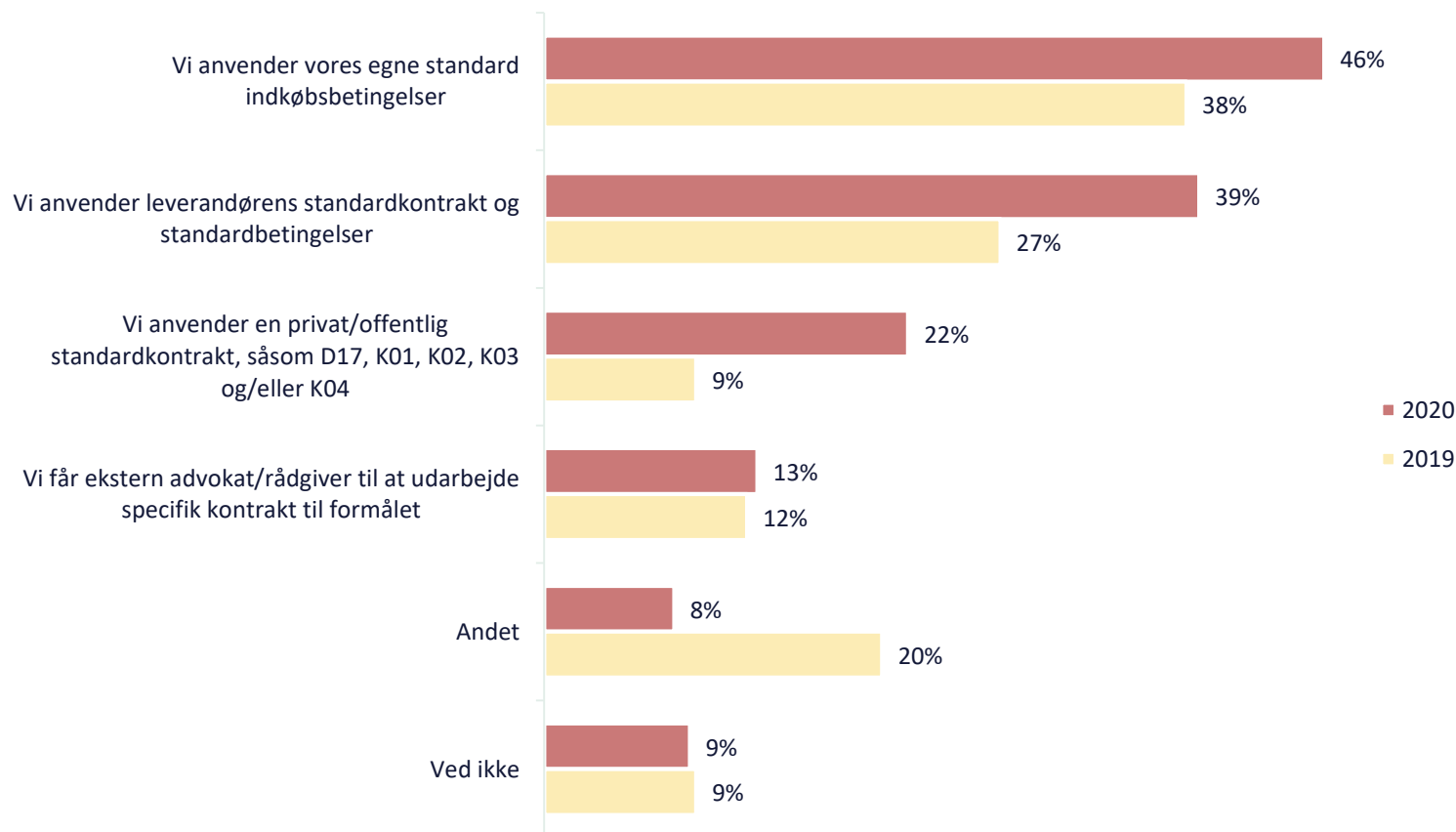
Styring af forhandlinger af IT-kontrakter

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



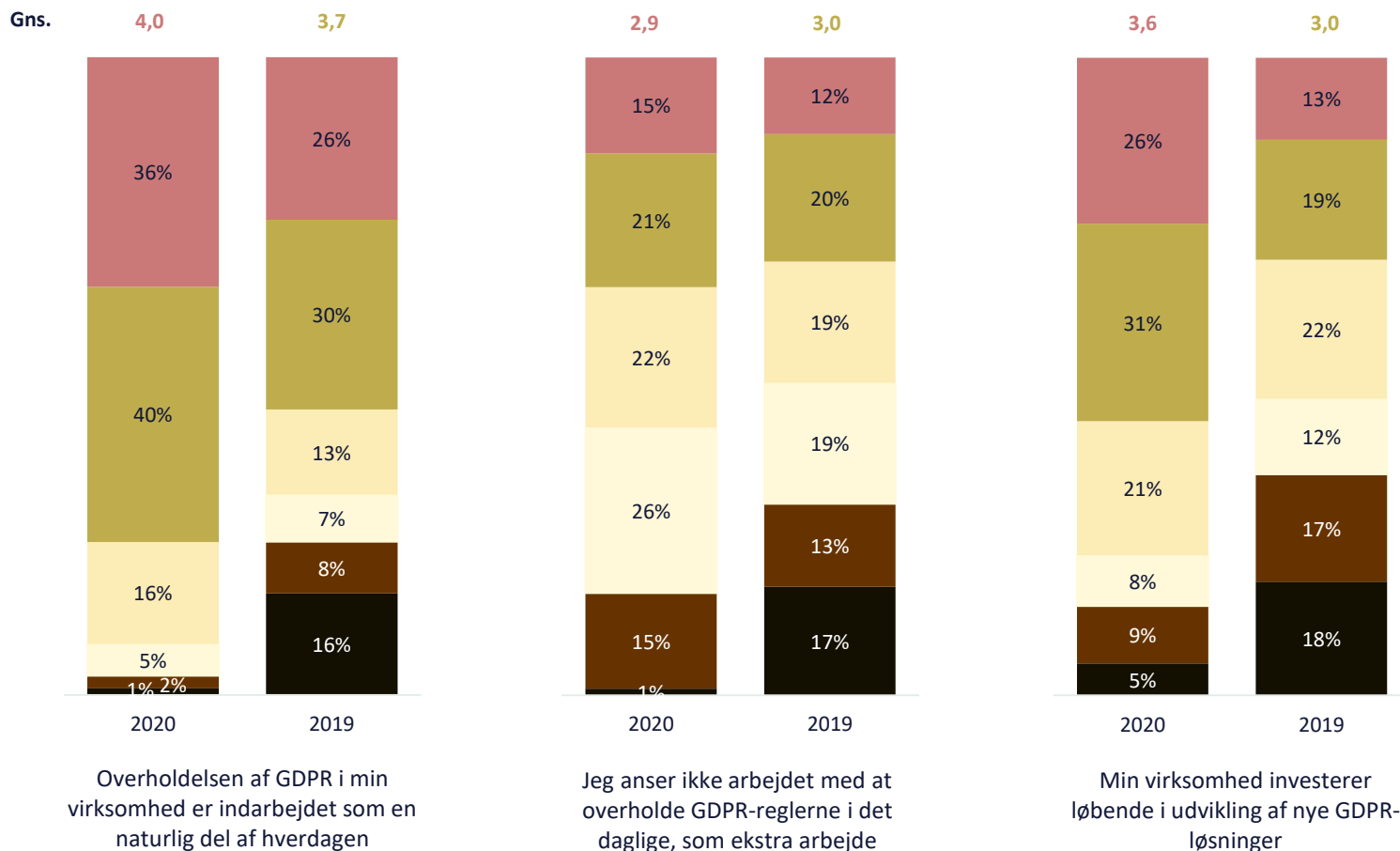
Kontraktudarbejdelse og indkøbsbetingelser

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



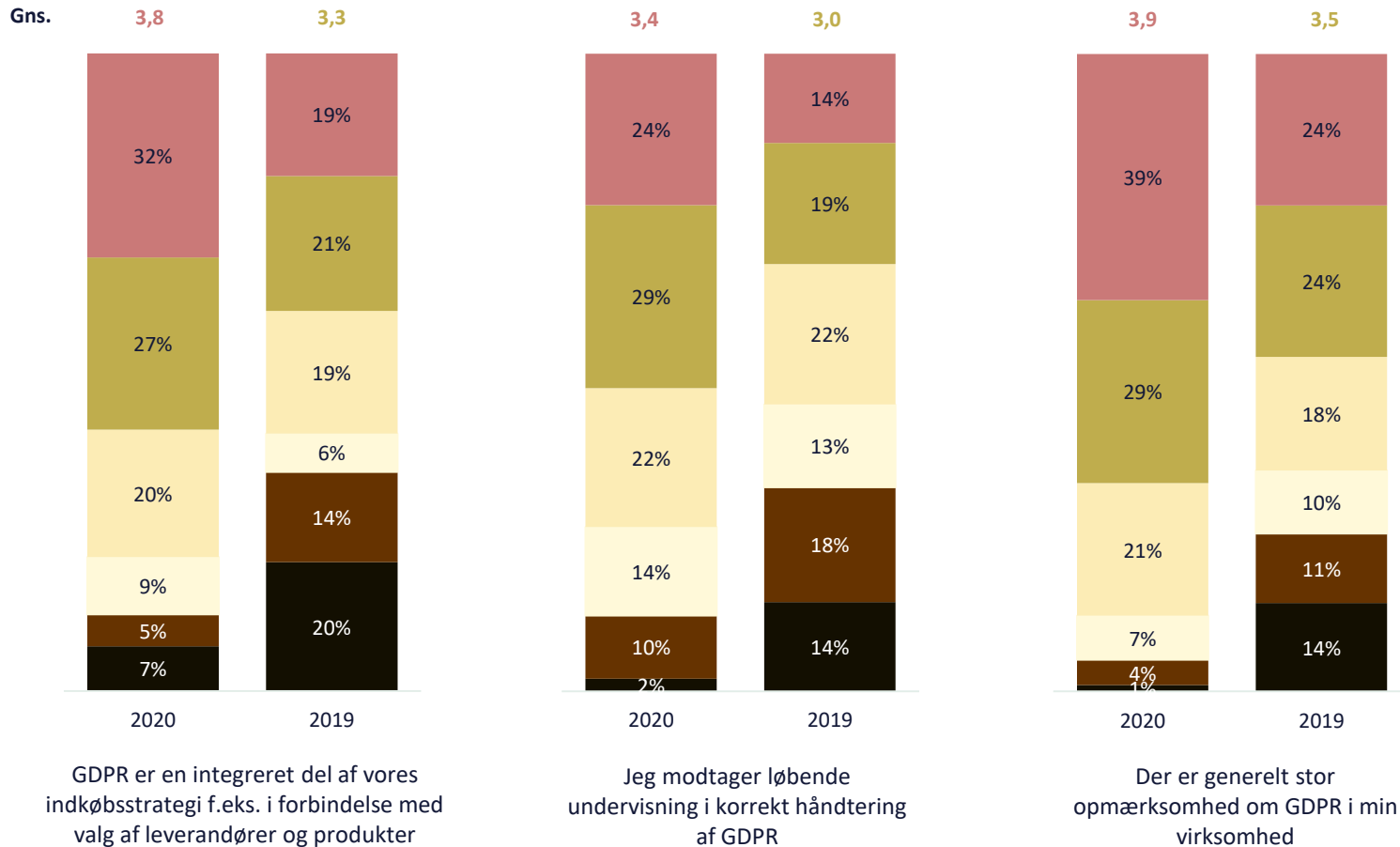
GDPR

Q16.1-3: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn, der vedrører din virksomheds håndtering og tidsforbrug på overholdelsen (compliance) af GDPR-lovgivningen?



GDPR

Q16.4-6: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn, der vedrører din virksomheds håndtering og tidsforbrug på overholdelsen (compliance) af GDPR-lovgivningen?

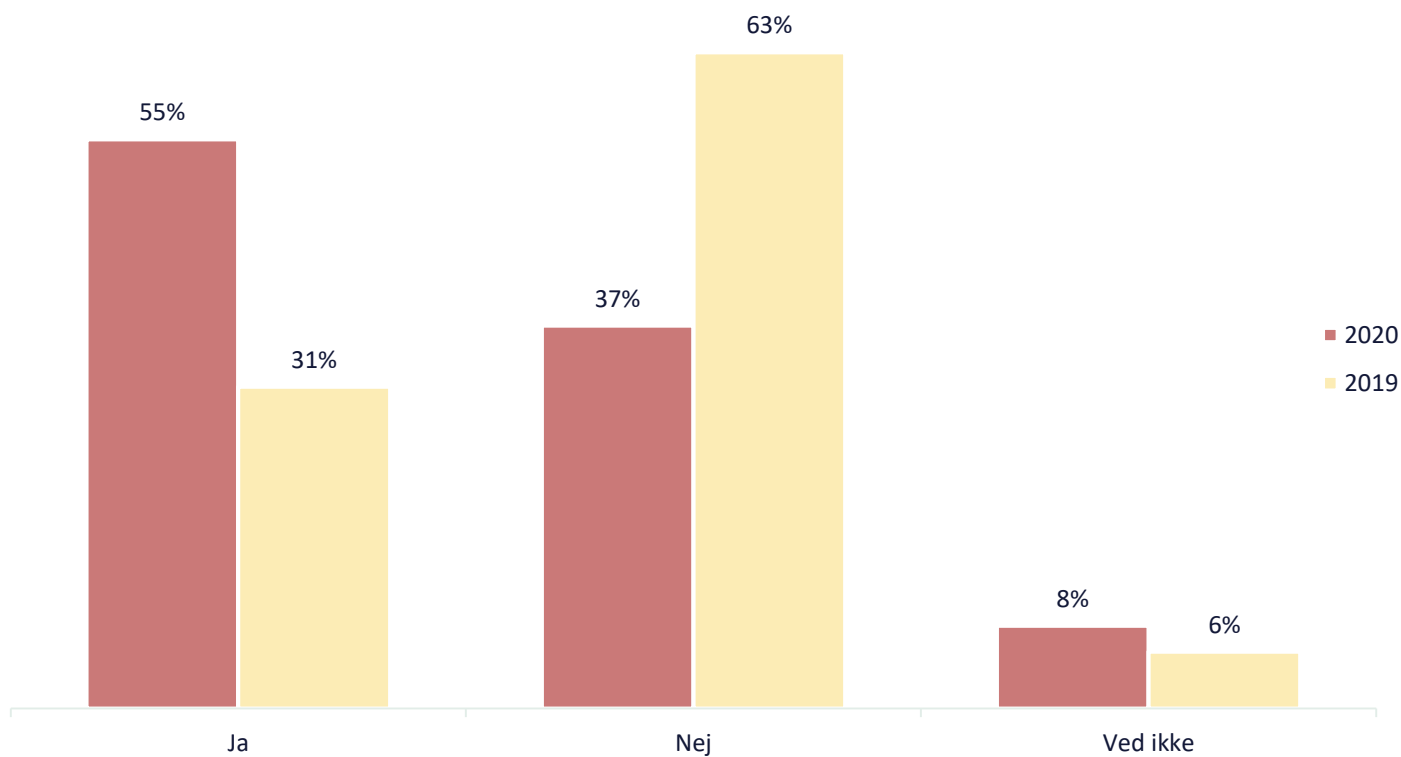




GDPR

Data protection officer

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

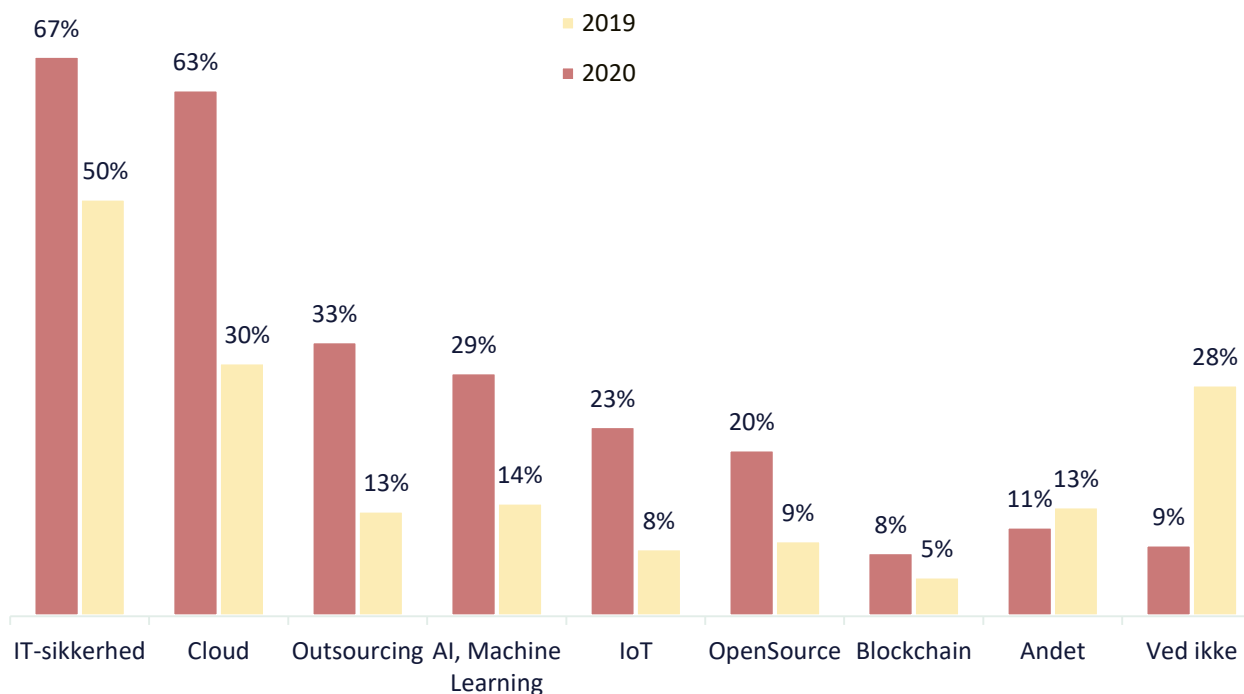




Digital strategi

Fremtid

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

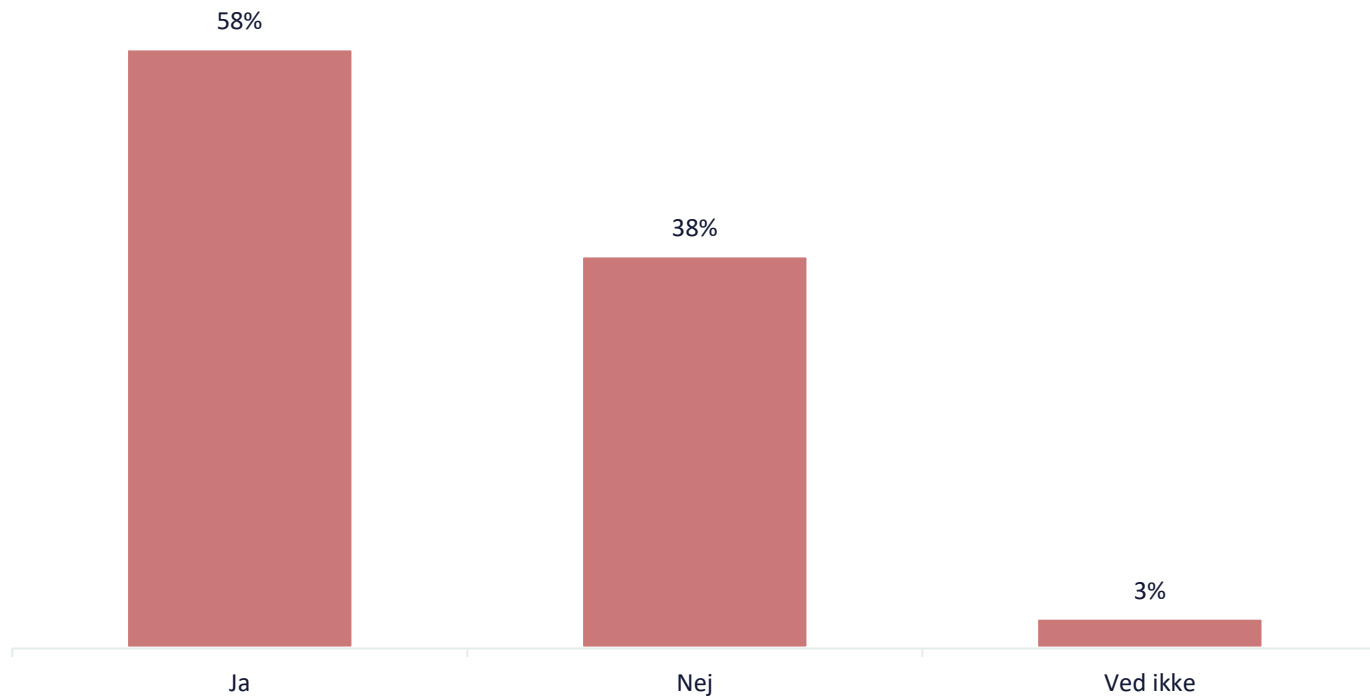




Projekter under Covid-19 krisen

Igangsættelse af projekter

Q2020_1: Har din virksomhed, inden for de seneste 3 måneder, igangsat projekter med nye teknologier?

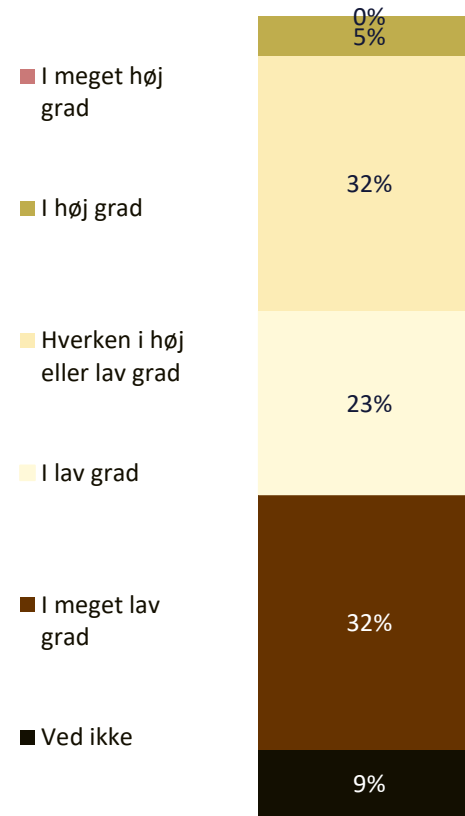
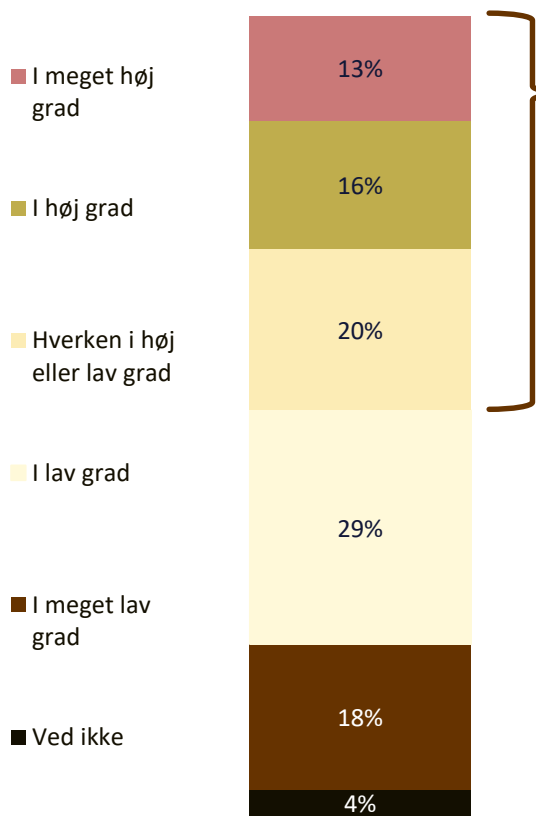


Projekter under Covid-19 krisen

IT-leverandører

Q2020_2: I hvilken grad har din virksomhed, i forbindelse med Covid-19 krisen oplevet, at igangværende eller planlagte IT-projekter, hos virksomhedens kunder, er blevet stoppet eller udskudt?

Q2020_3: I hvilken grad har din virksomhed i forbindelse med Covid-19 krisen oplevet konflikter med virksomhedens kunder?

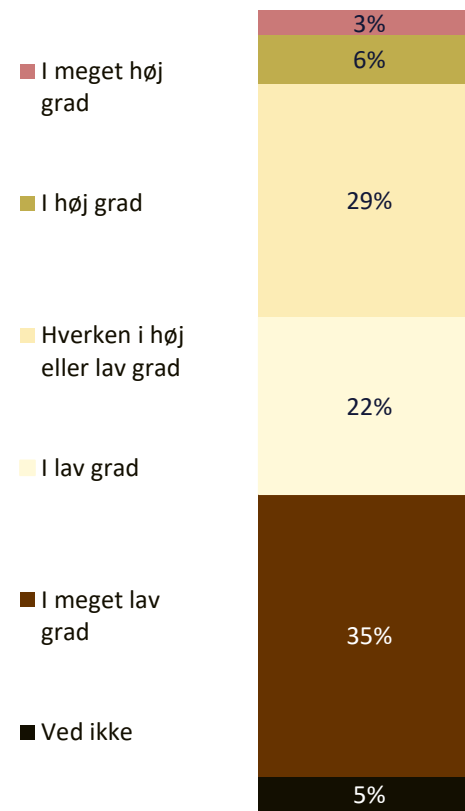
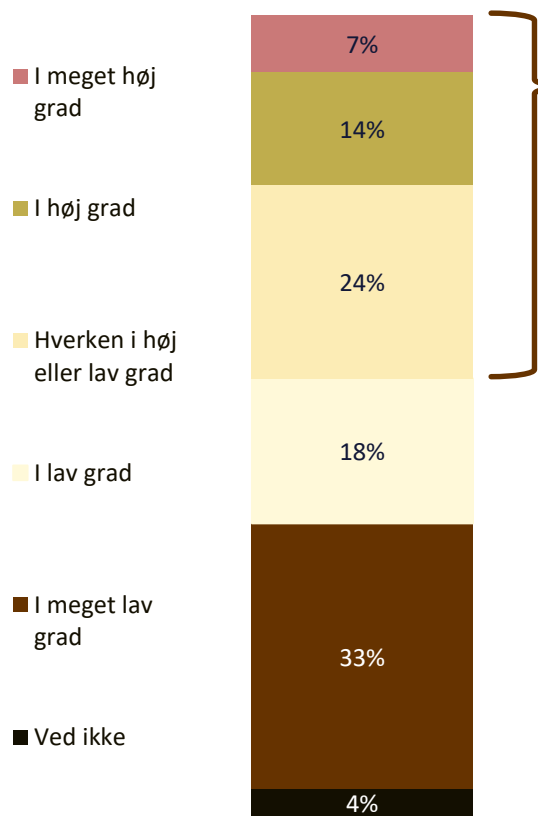


Projekter under Covid-19 krisen

IT-kunder

Q2020_4: I hvilken grad har din virksomhed, i forbindelse med Covid-19 krisen, stoppet eller udskudt igangværende eller planlagte IT-projekter eller IT-investeringer?

Q2020_7: I hvilken grad har din virksomhed, i forbindelse med Covid-19 krisen, oplevet konflikter med virksomhedens IT-leverandører?



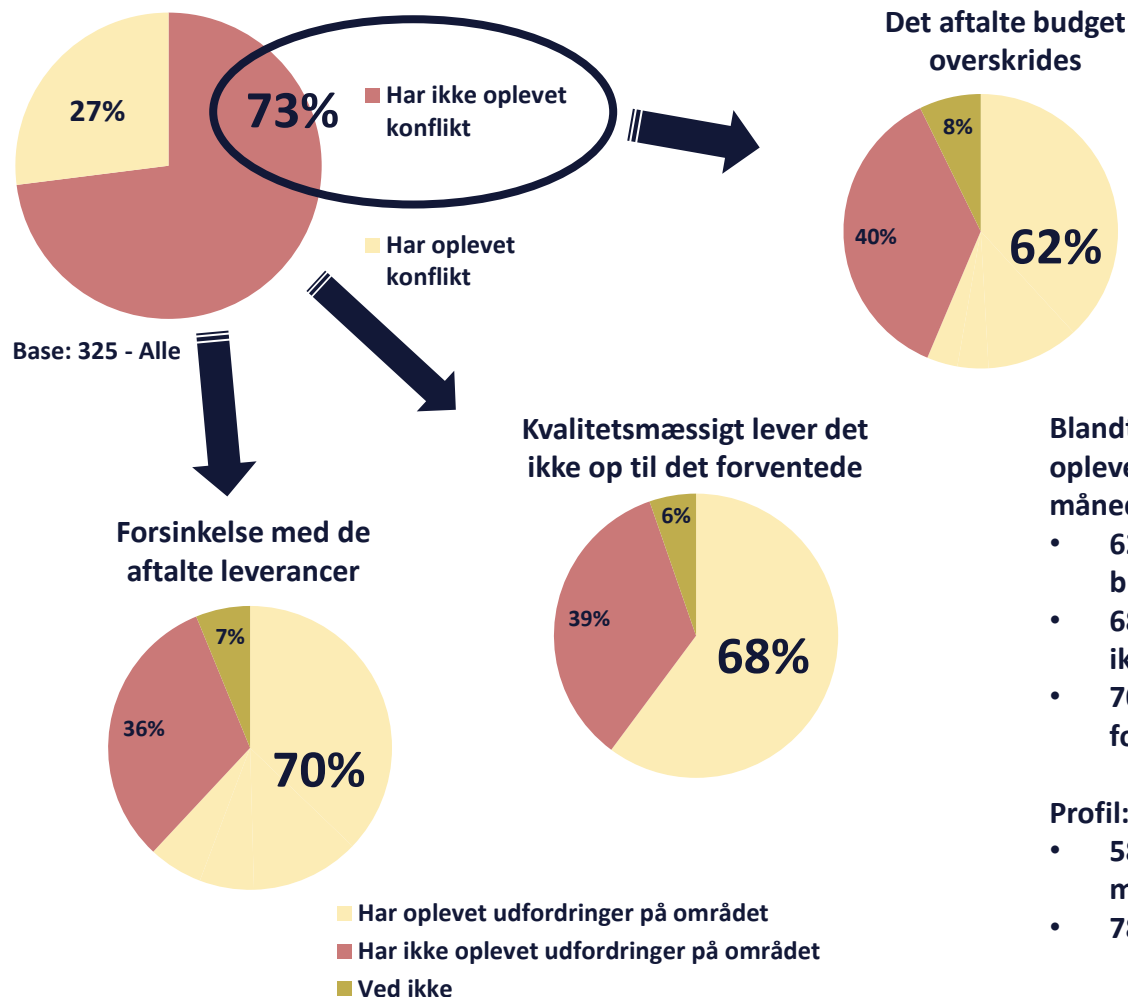


Ekstra kryds

userneeds

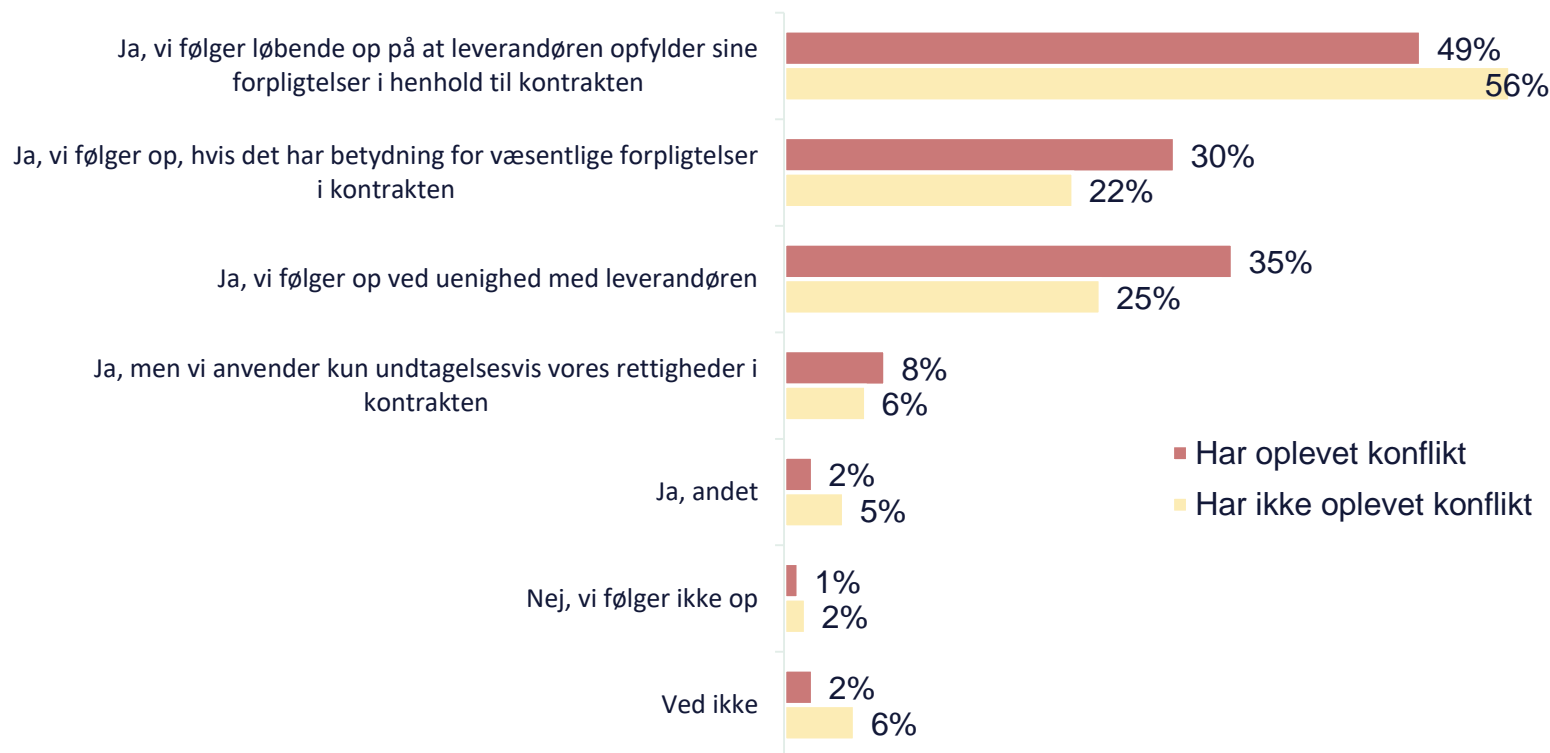


Har ikke oplevet konflikt, men har oplevet udfordringer med...



Opfølgning på kontrakter med IT-leverandører...

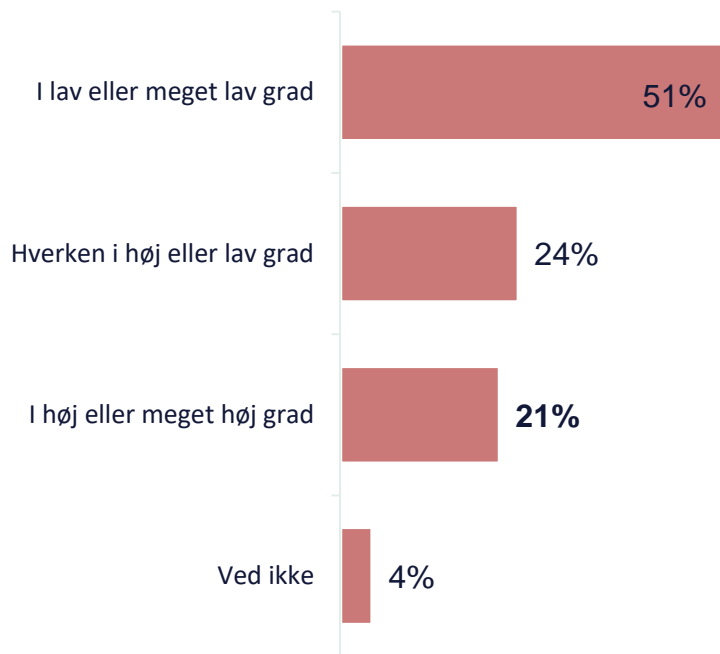
Q13: Følger din virksomhed op på, om IT-leverandøren opfylder sine forpligtelser i kontrakten?



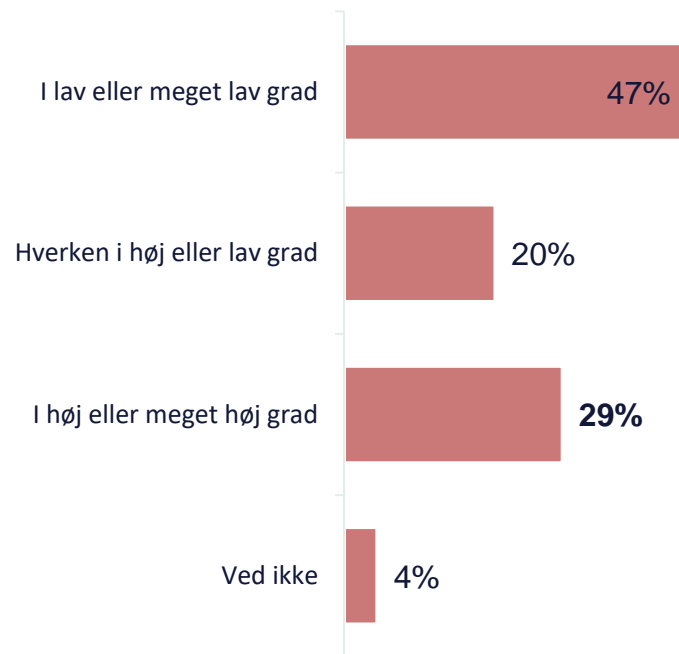


Projekter udskudt under Covid-19 krisen

Q2020_4: I hvilken grad har din virksomhed, i forbindelse med Covid-19 krisen, stoppet eller udskudt igangværende eller planlagte IT-projekter eller IT-investeringer?



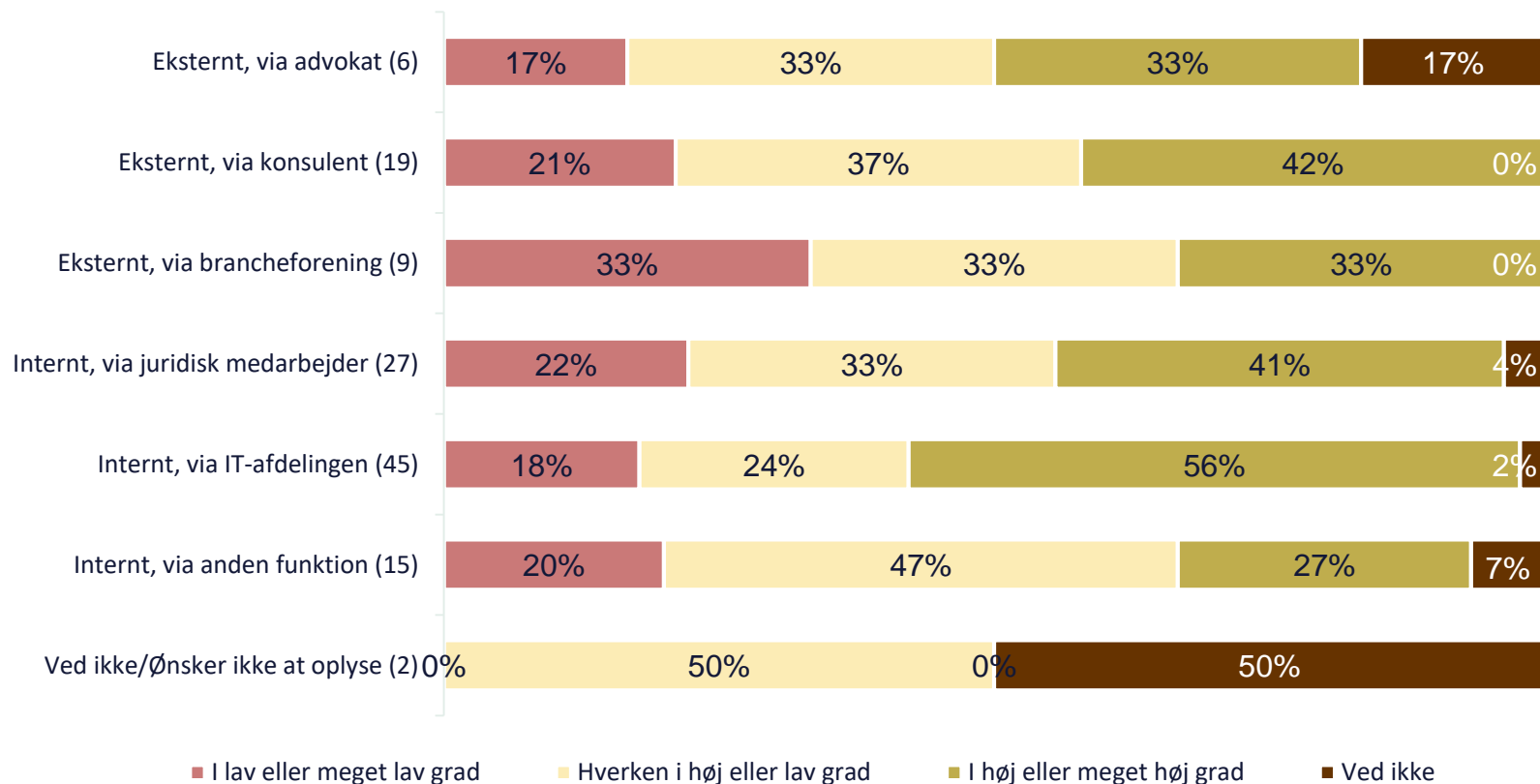
Q2020_2: I hvilken grad har din virksomhed, i forbindelse med Covid-19 krisen oplevet, at igangværende eller planlagte IT-projekter, hos virksomhedens kunder, er blevet stoppet eller udskudt?



Tilfredshed med løsningen på konflikten i forhold til hvem der styrer forhandlinger af IT kontrakter

Q6: Hvordan styres forhandlingerne af IT-kontrakter typisk i din virksomhed?

Q11: 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?





Baggrundvariable

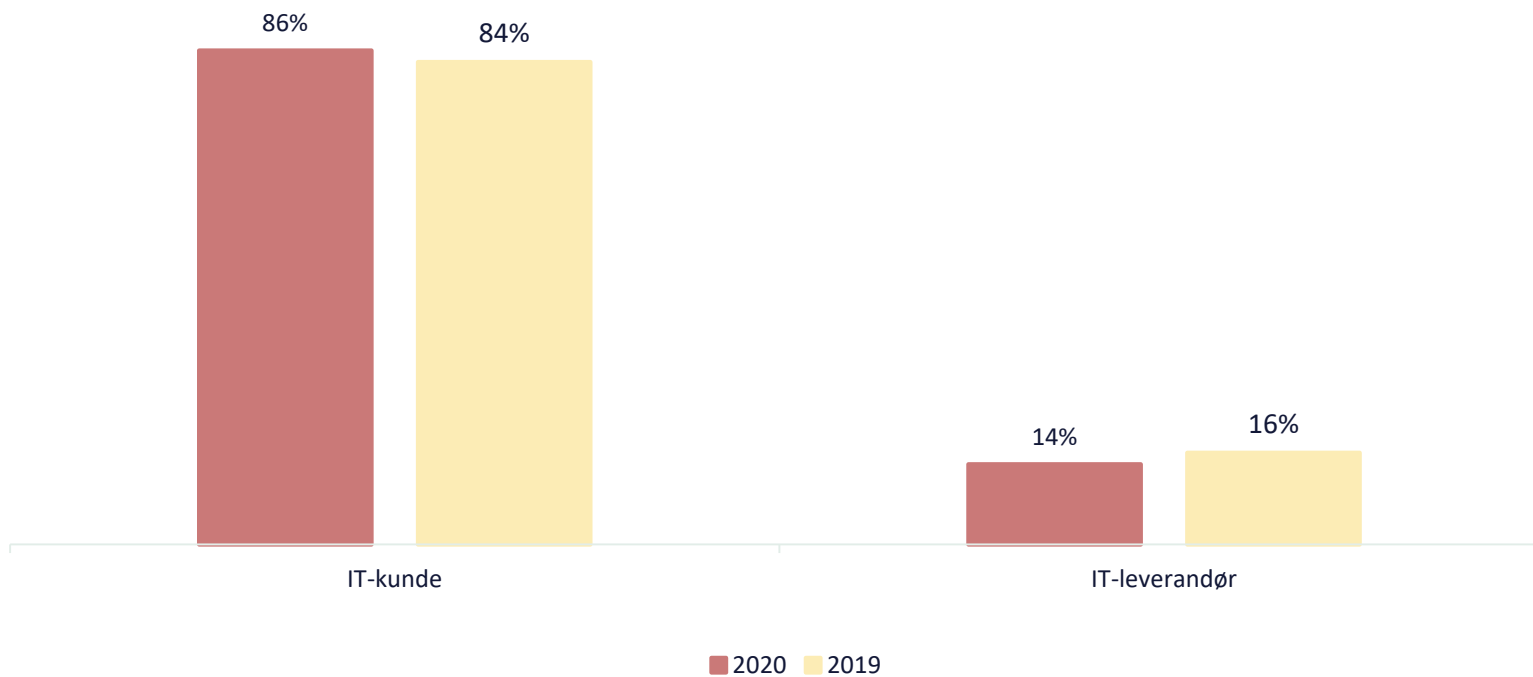
userneeds





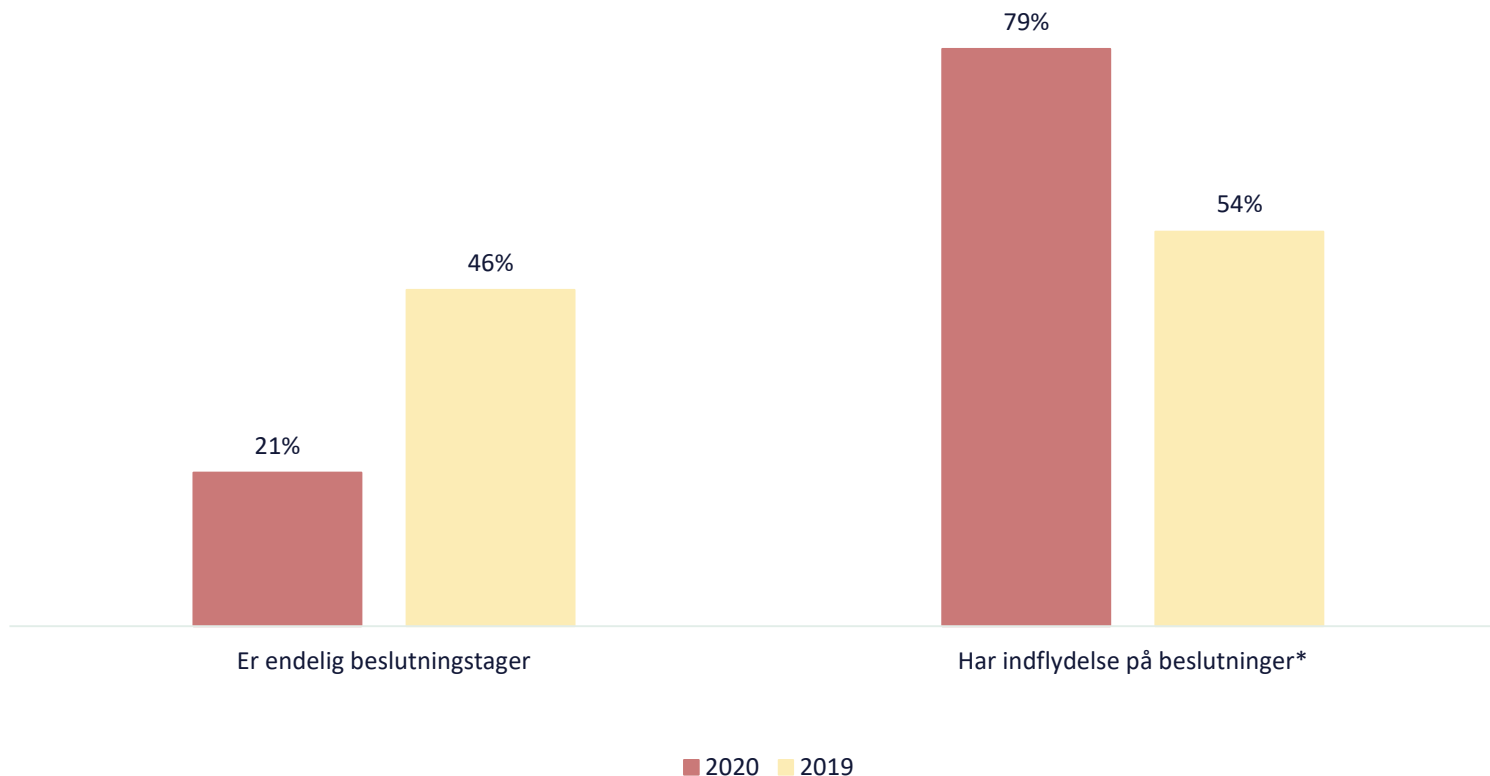
Leverandør eller kunde

Q18: Er din virksomhed primært...?



Beslutningstagere

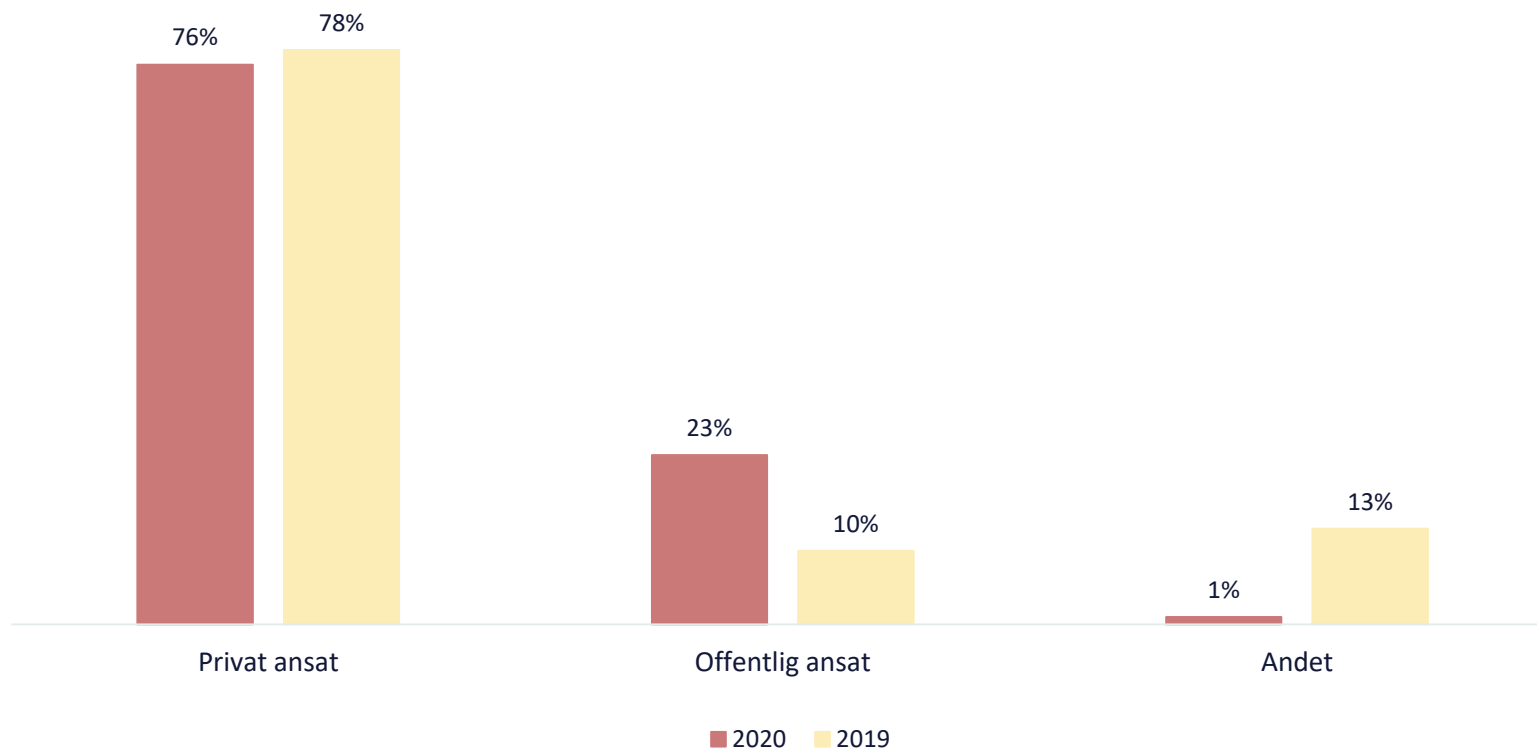
Q1: Hvilken indflydelse har du på din virksomheds valg af IT-ydelser, software og IT-leverandører?





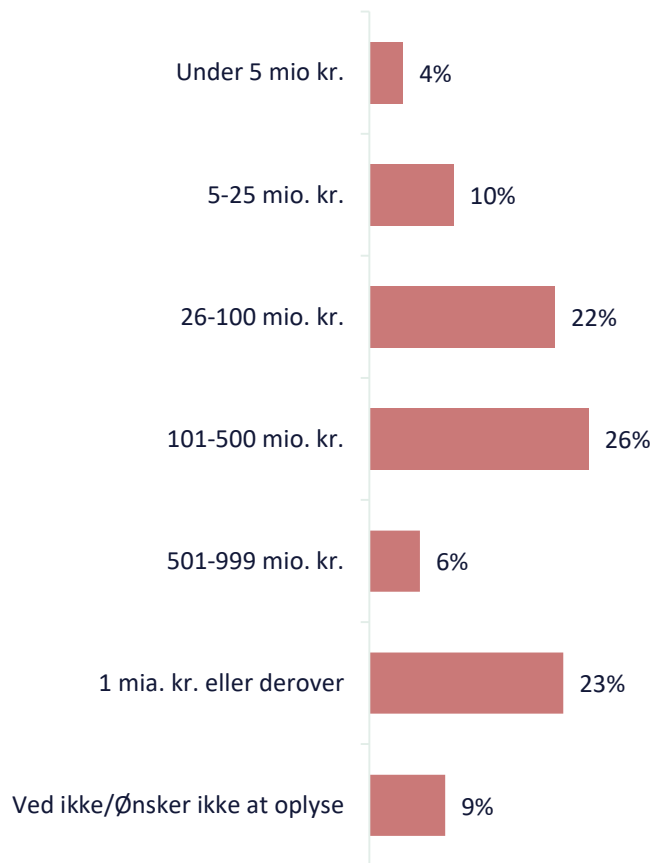
Sektor

Q2: I hvilken sektor er du ansat?

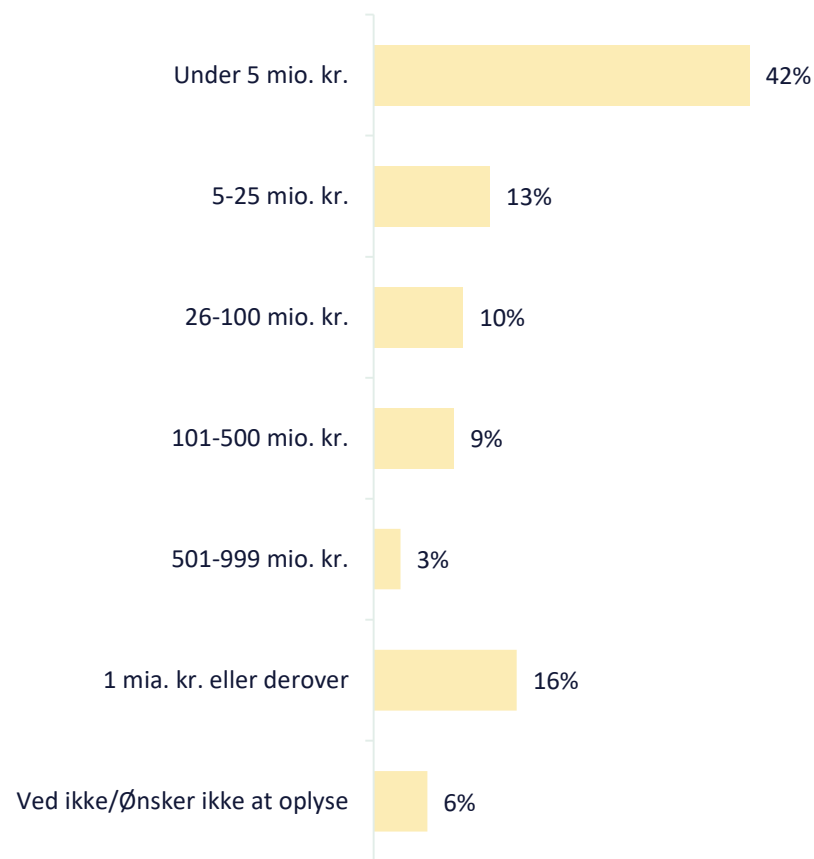


Årlig omsætning

2020 Q4: Hvor stor er årsomsætningen i din virksomhed?

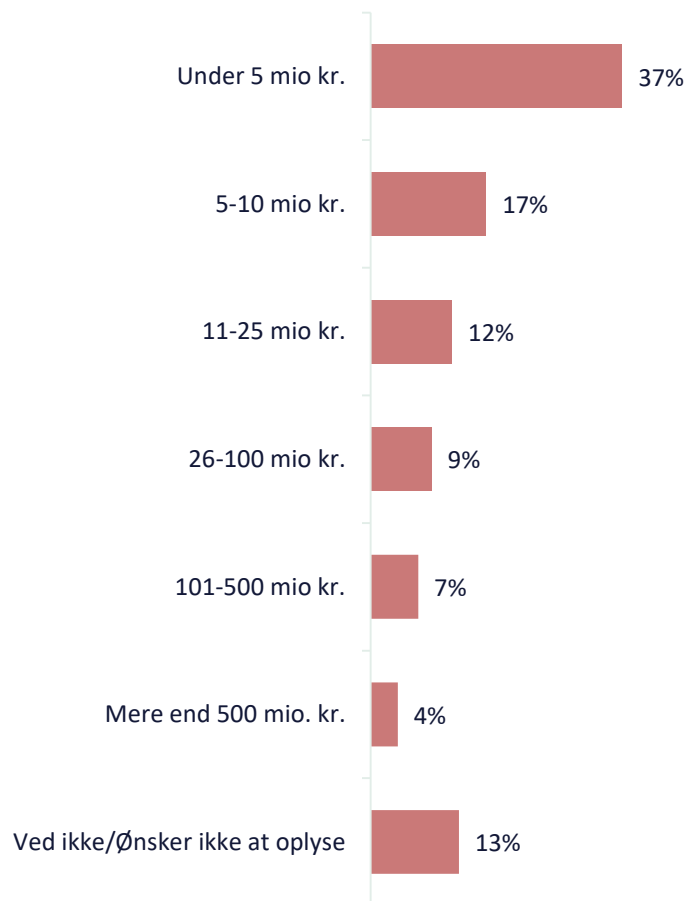


2019 Q4: Hvor stor er årsomsætningen i din virksomhed?

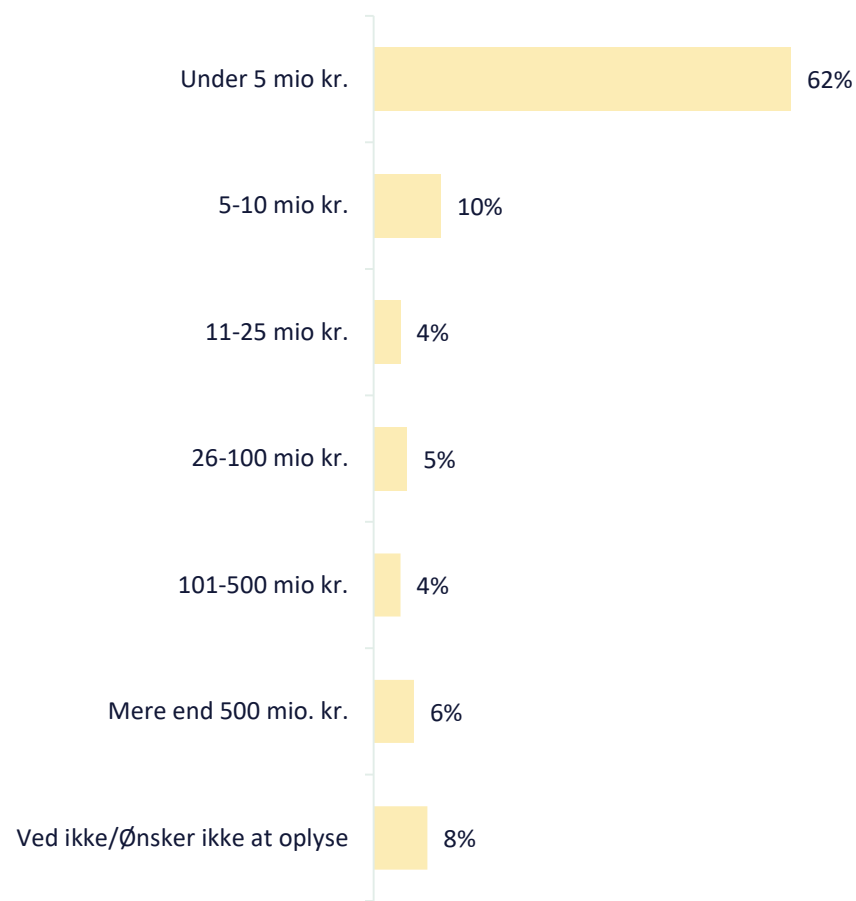


Årligt IT-budget

2020 Q3: Hvor stort er din virksomheds samlede IT-budget i år?

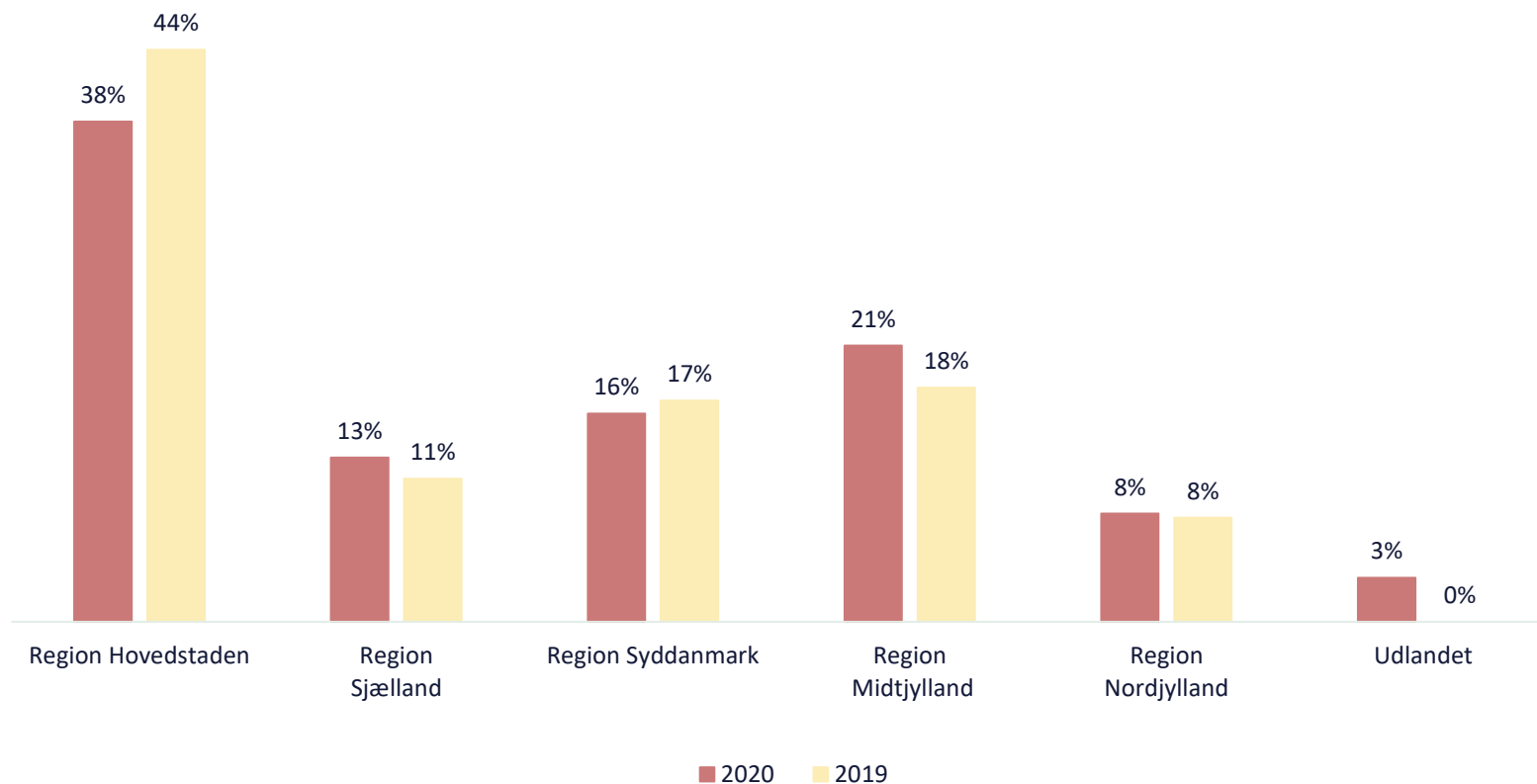


2019 Q3: Hvor stort er din virksomheds samlede IT-budget i år?



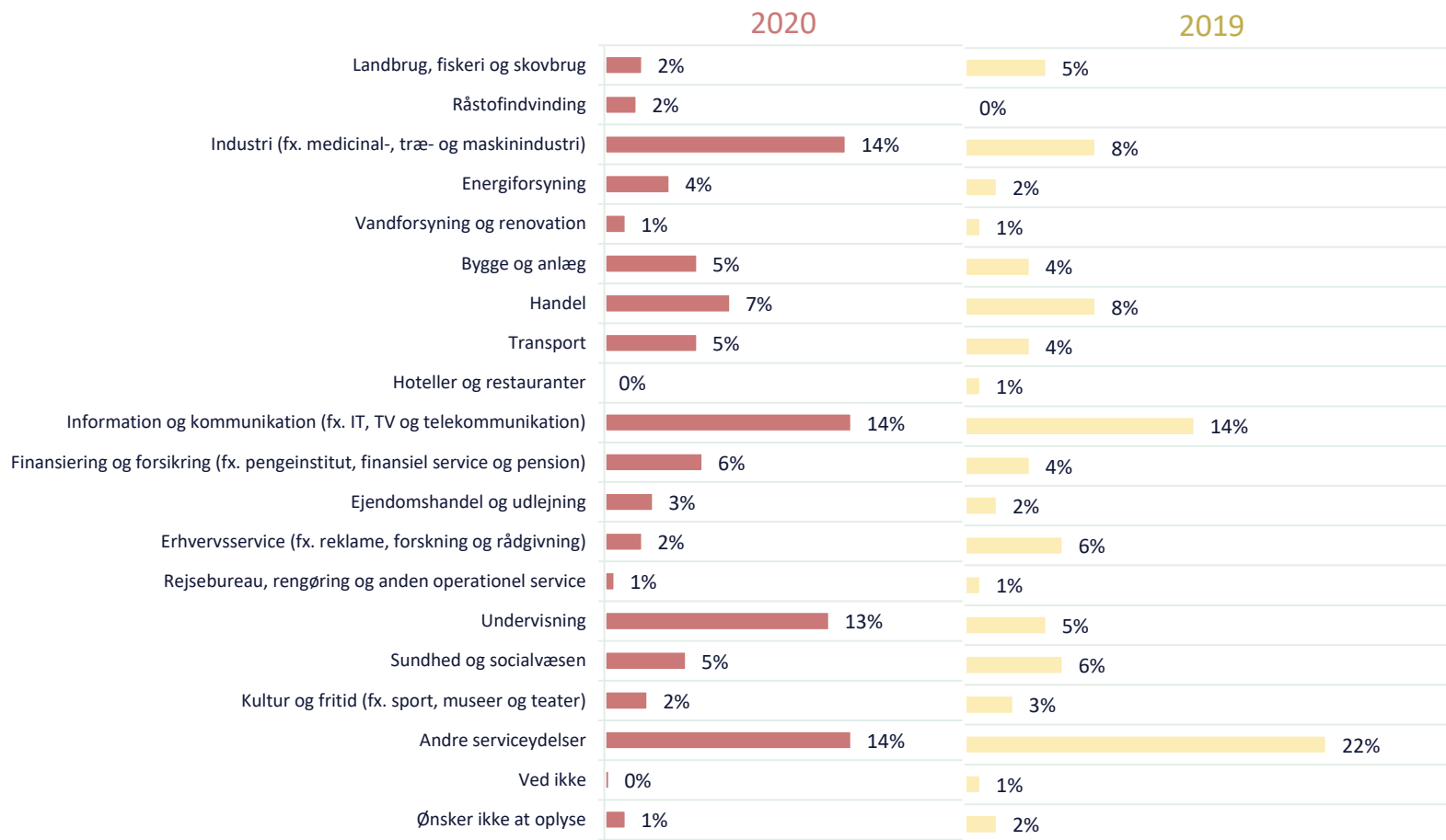
Region

Q19: I hvilken region ligger virksomhedens hovedkontor?



Branche

Q20: I hvilken branche er din virksomhed?



userneeds