



Danske IT-Advokater
IT-beslutningstagere

August 2021

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 2020 og 2021 skal der tages forbehold for forskellene i målgrupperne. I målgruppen for 2021 er der flere offentlige virksomheder end i 2020.

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 27 sekunder
CATI: 8 minutter og 45 sekunder



Antal interview i målgruppen:

Telefoninterviews:	125
Userneeds og partners internetpaneler:	201
Netværk:	9



Interviewperiode:

2021:

Start: 26.05.2021

Slut: 16.07.2021



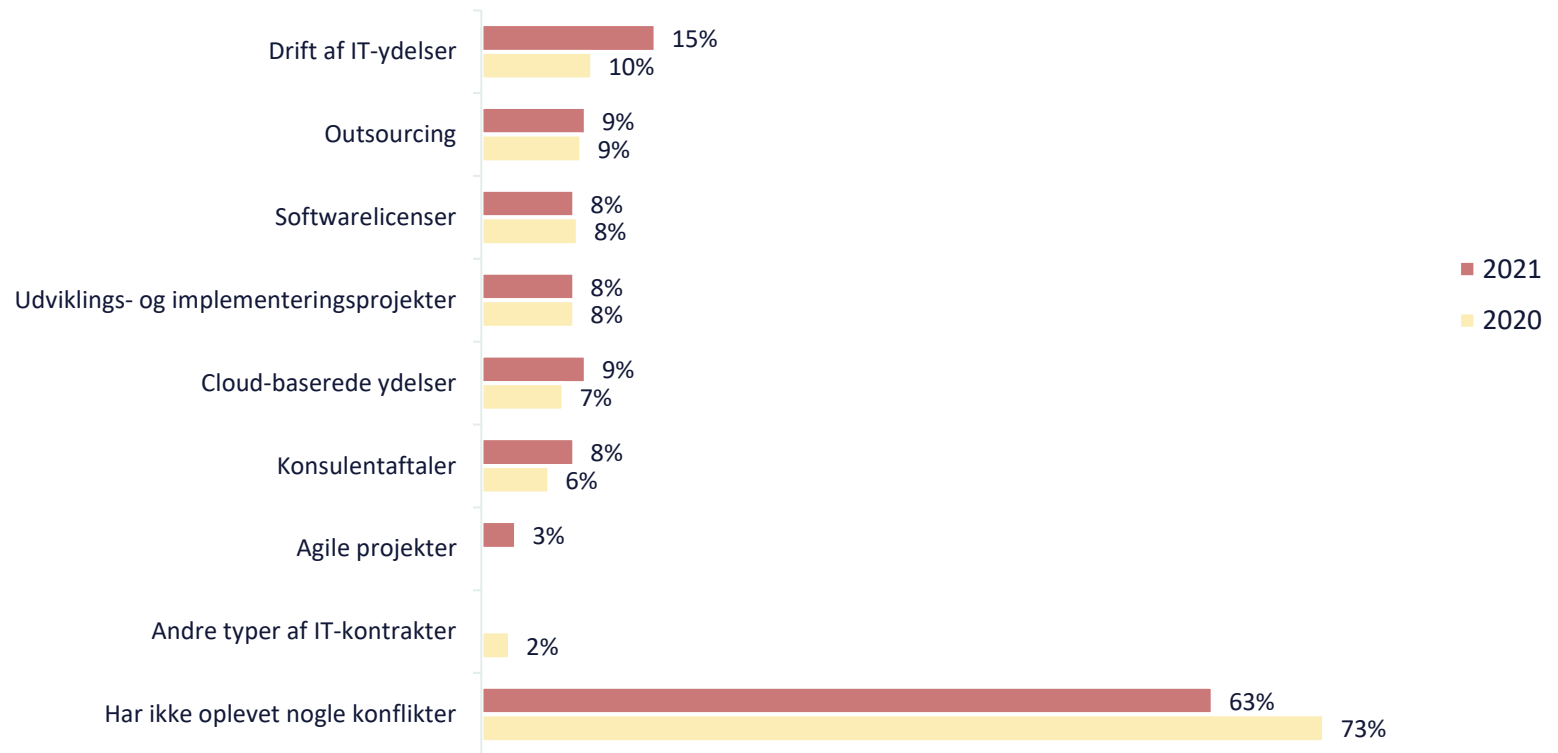
Hovedresultater

userneeds



Andelen af konflikter

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

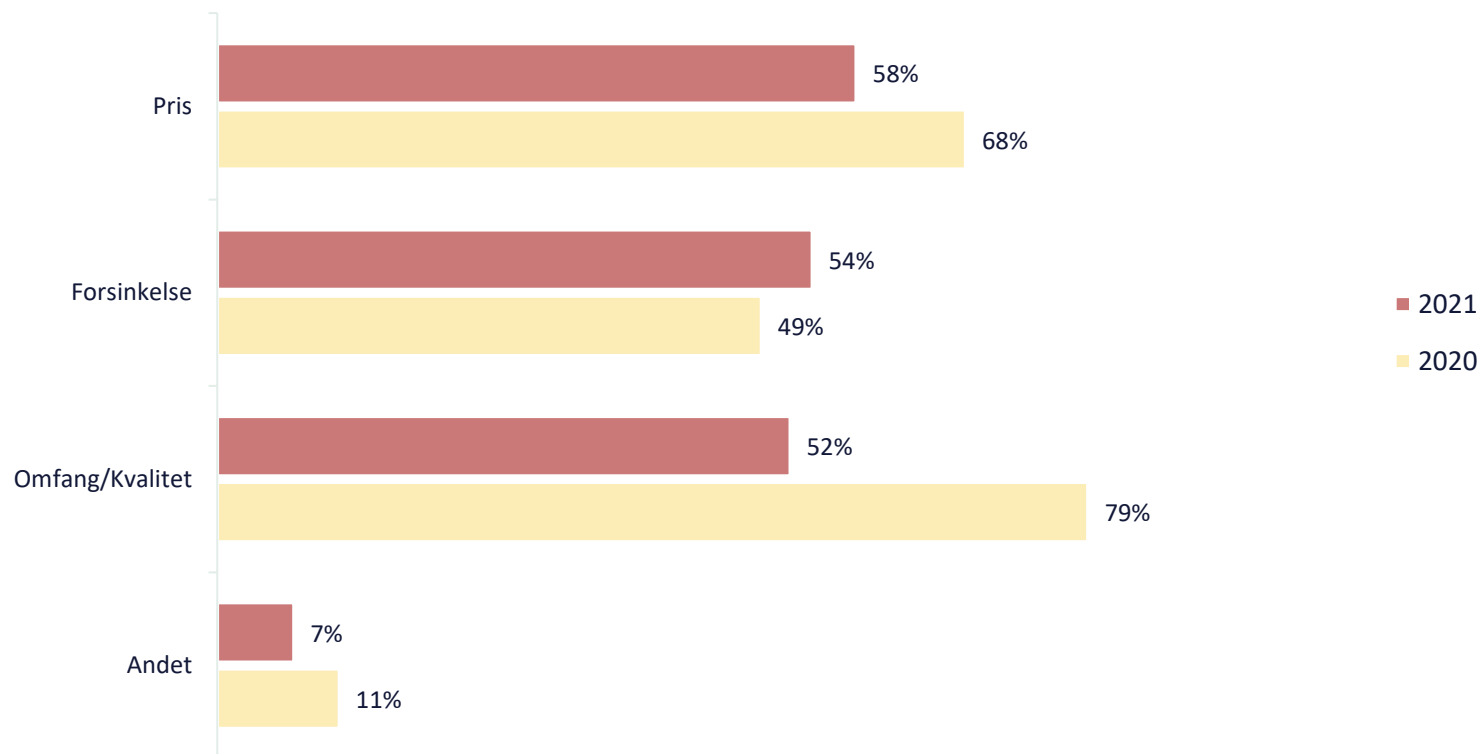


NB: I 2021 blev der ikke spurgt ind til andre typer af IT-kontrakter. Der er i 2021 blevet tilføjet agile projekter til svarkategorieme.

Type af konflikter

Total

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



NB: Vær opmærksom på at der i 2021 er tilføjet agile projekter.

Base 2020: 81 interview

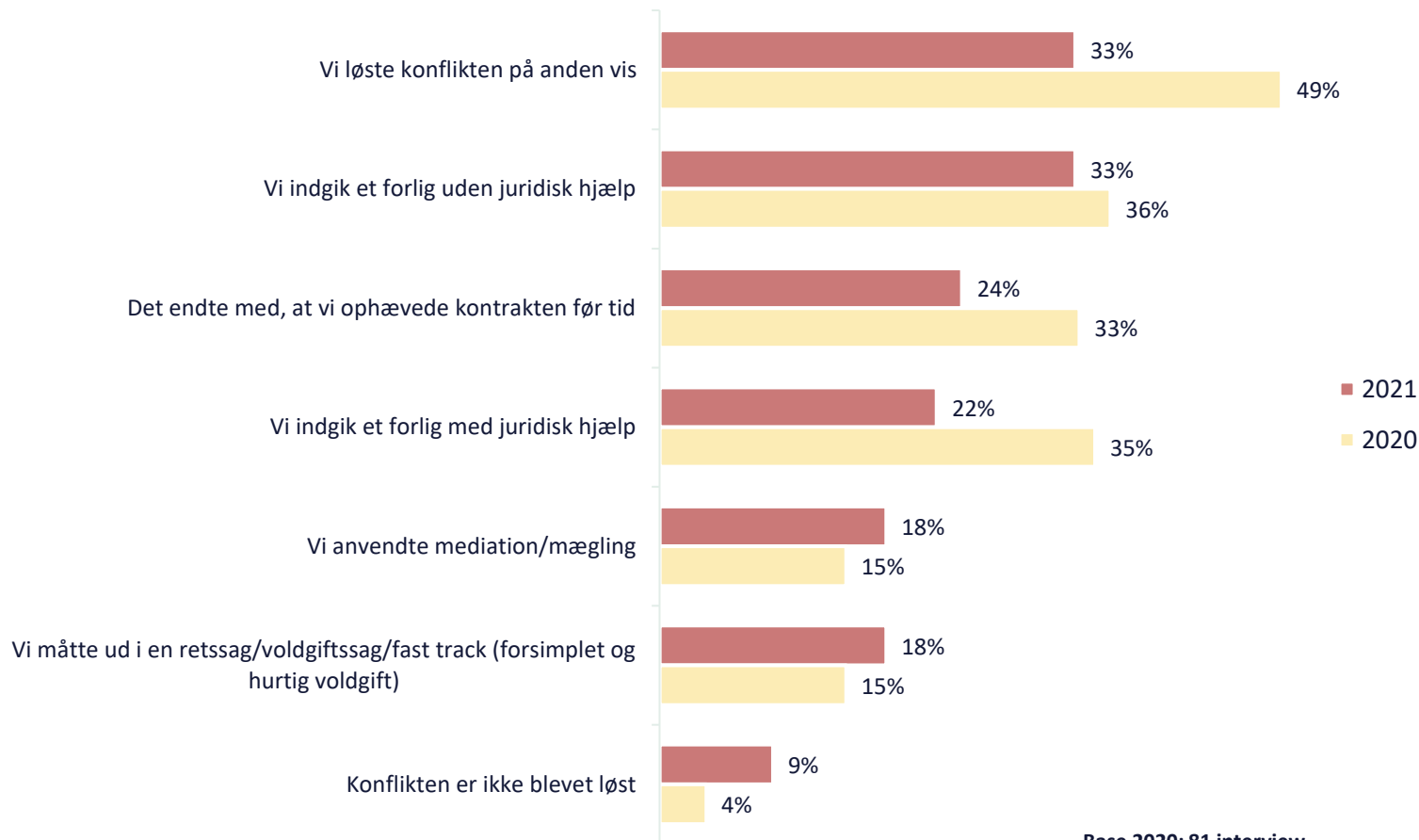
Base 2021: 115 interview

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

Løsning på konflikter

Total

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



NB: Vær opmærksom på at der i 2021 er tilføjet agile projekter.

Base 2020: 81 interview

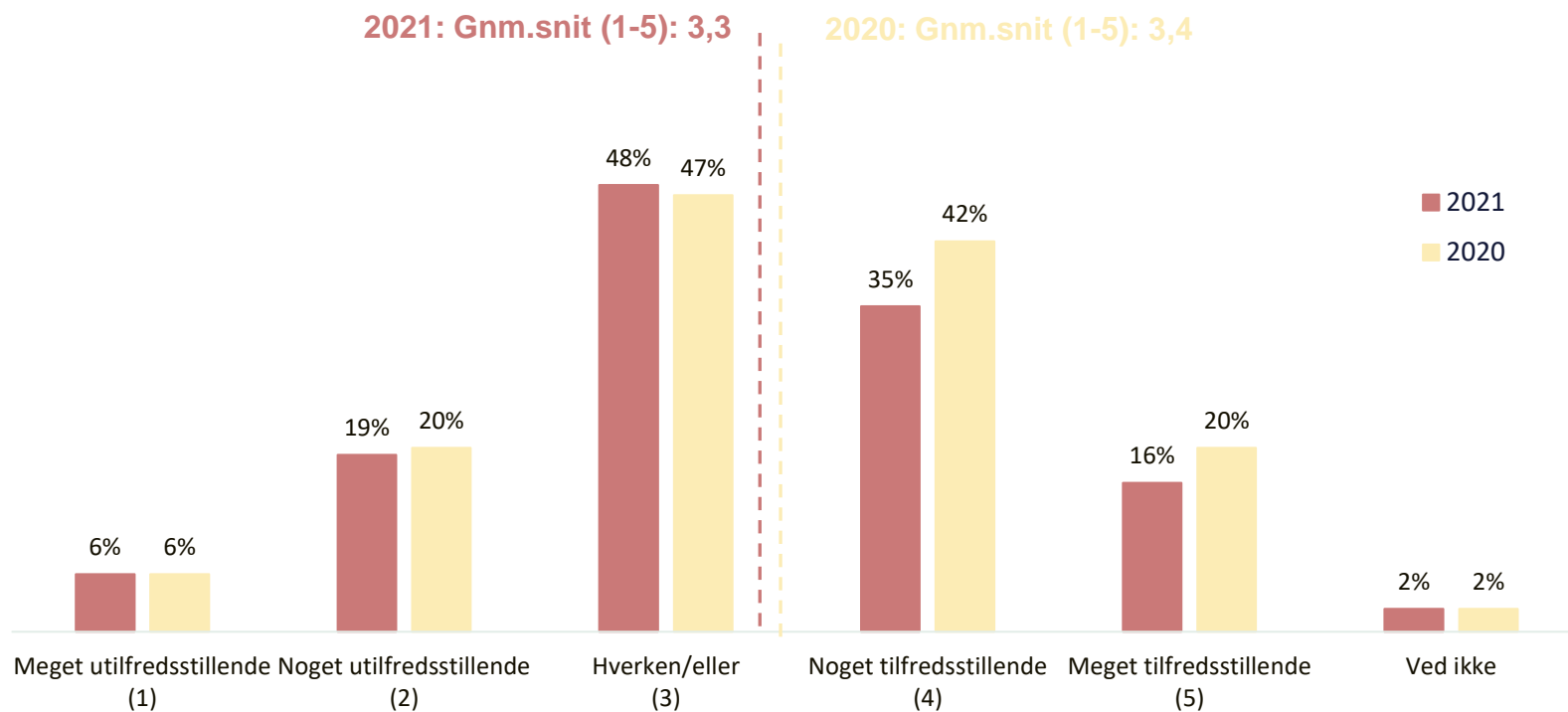
Base 2021: 115 interview

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

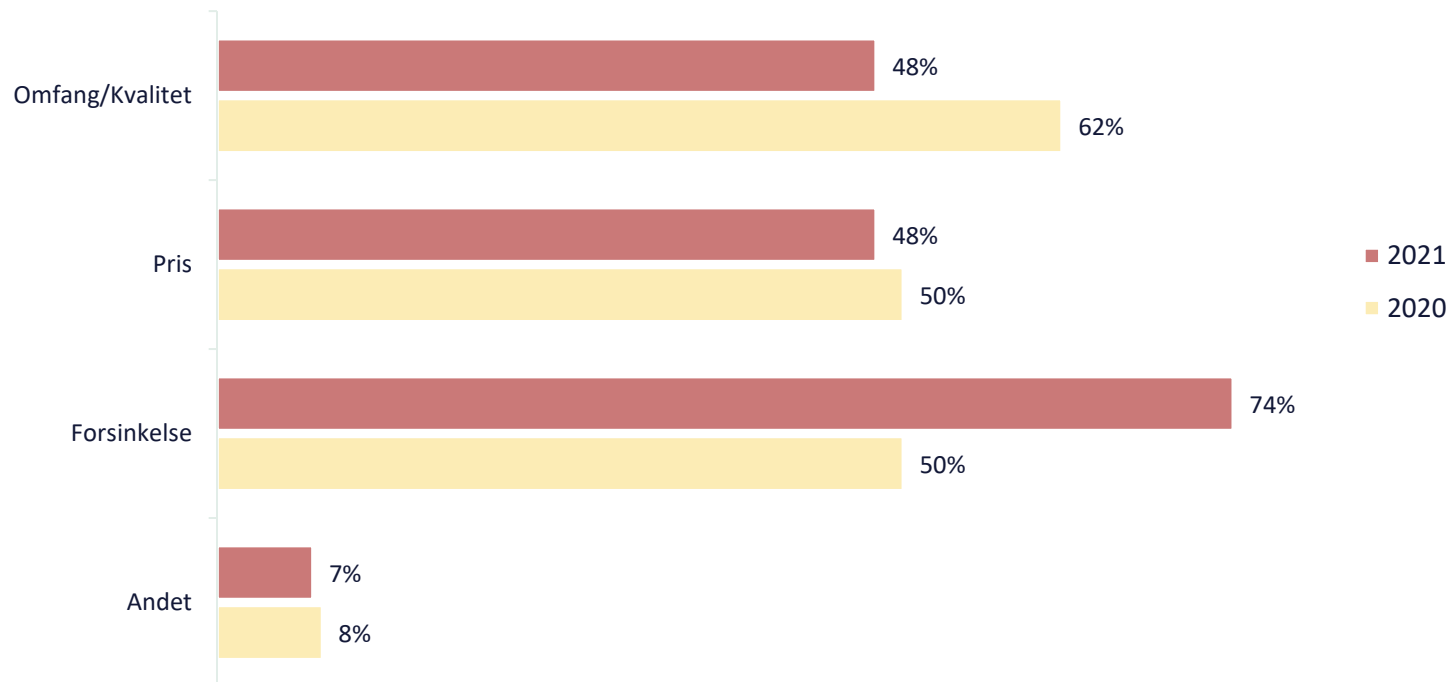




Type af konflikt

Udviklings- og implementeringsprojekter

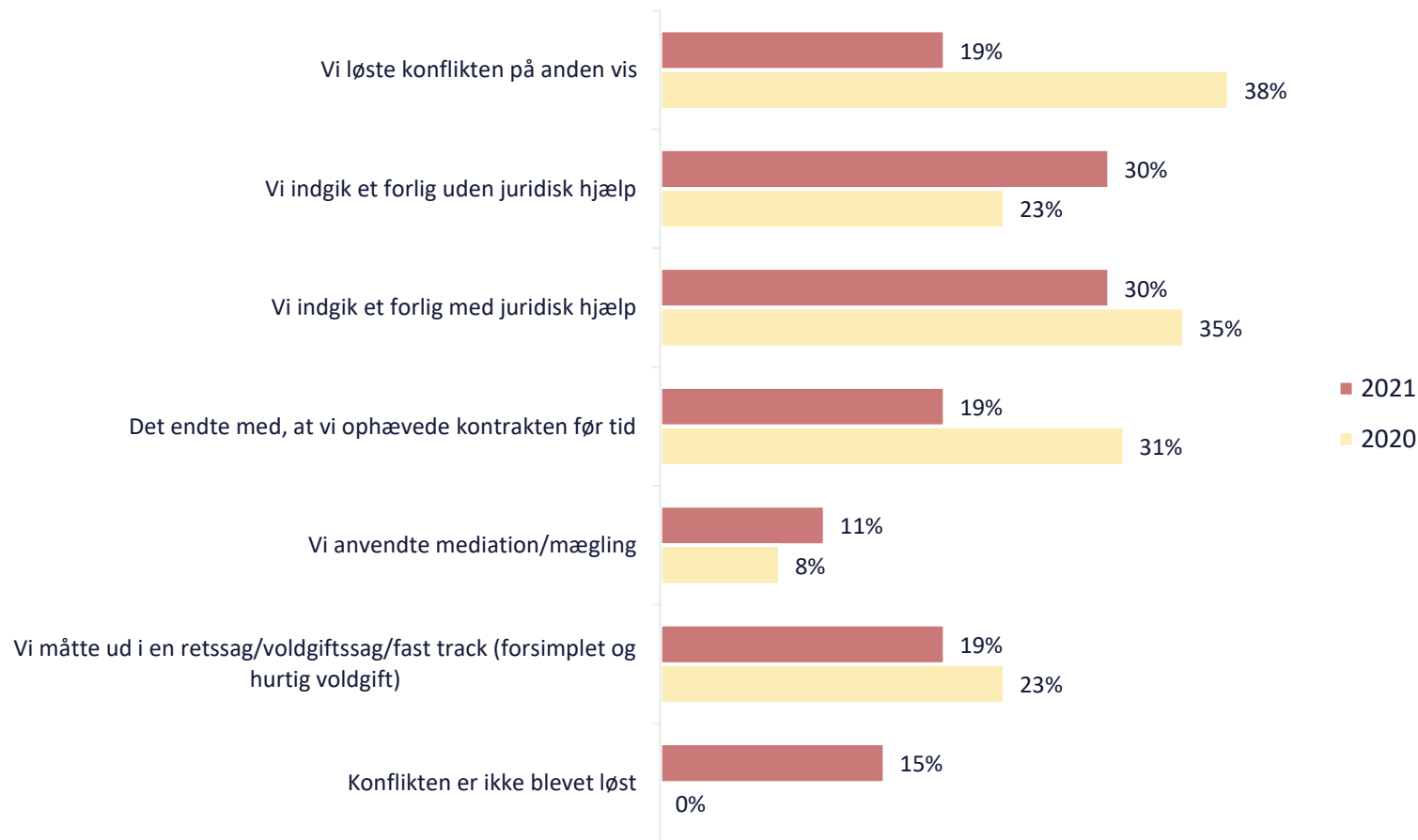
Q8A: Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om udviklings- og implementeringsprojekter. Hvad udløste konflikten?



Løsning på konflikt

Udviklings- og implementeringsprojekter

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



Base 2020: 26 interview

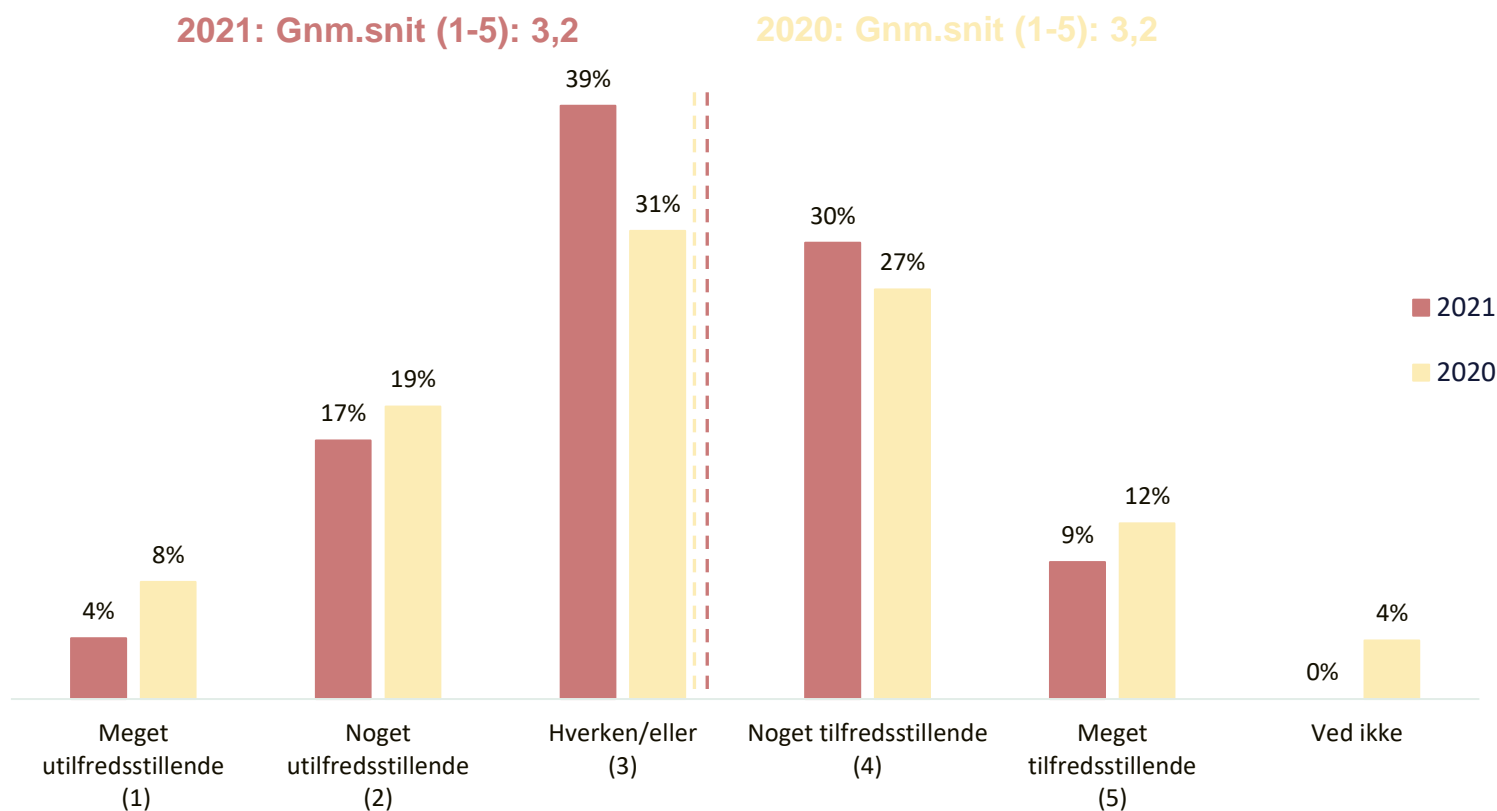
Base 2021: 27 interview

– 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 2020: 26 interview

Base 2021: 23 interview

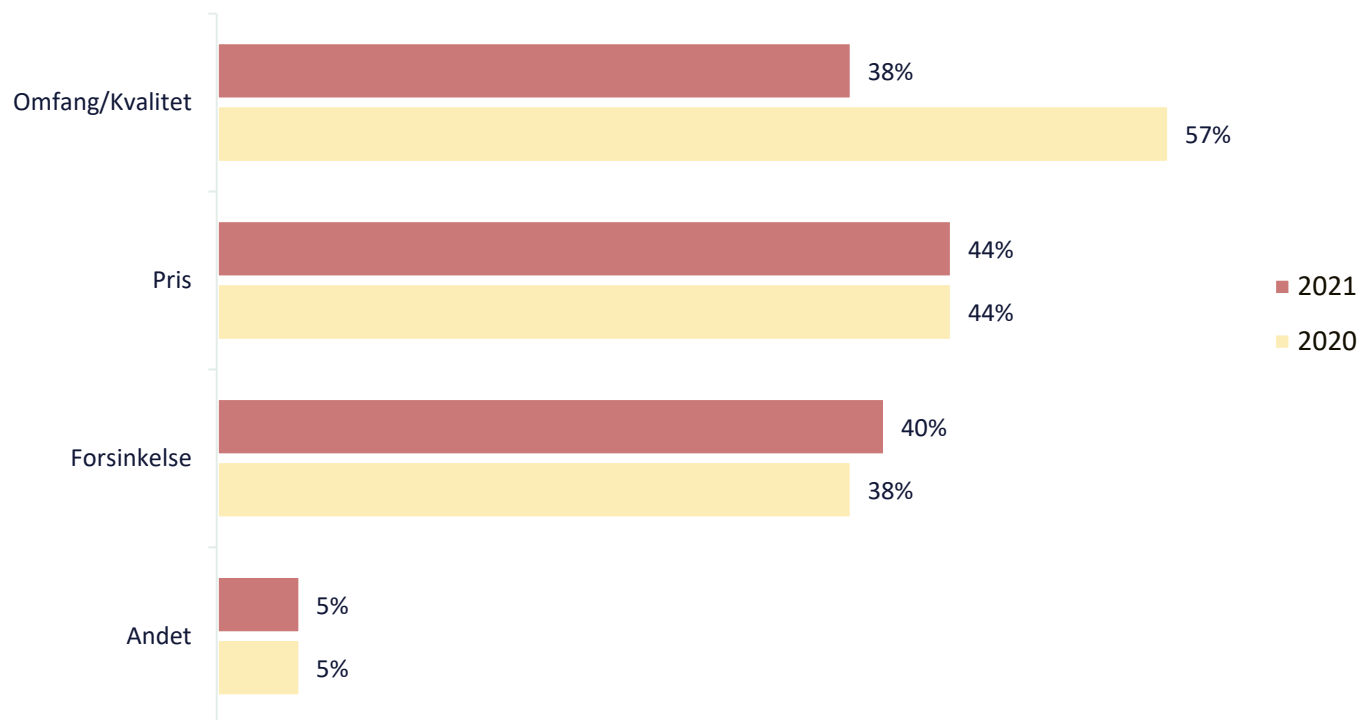
– Basen = Alle der har oplevet konflikt indenfor udviklings- og implementeringsprojekter og at konflikten er afsluttet



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 2020: 61 interview

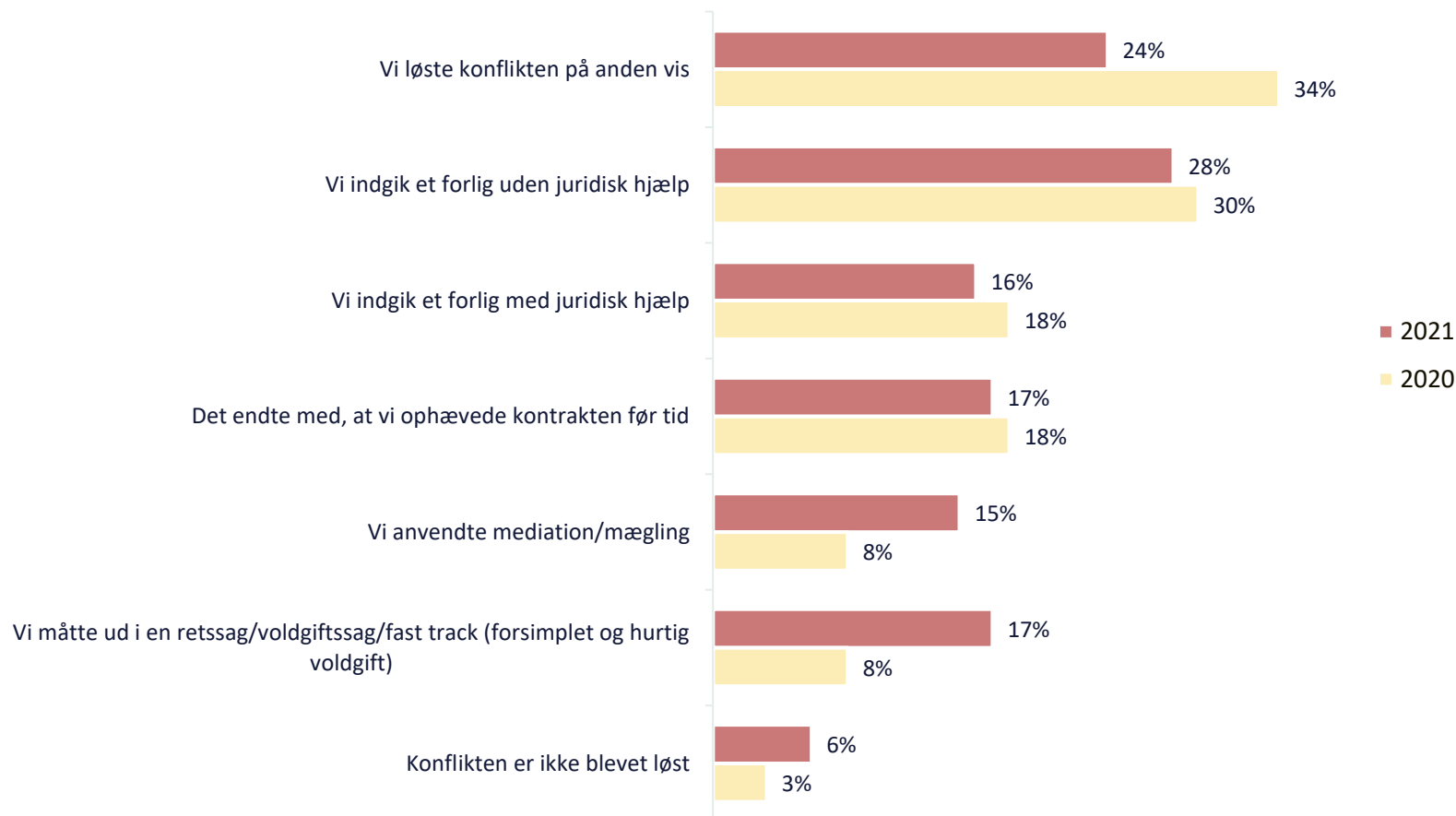
Base 2021: 86 interview

– 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 2020: 61 interview

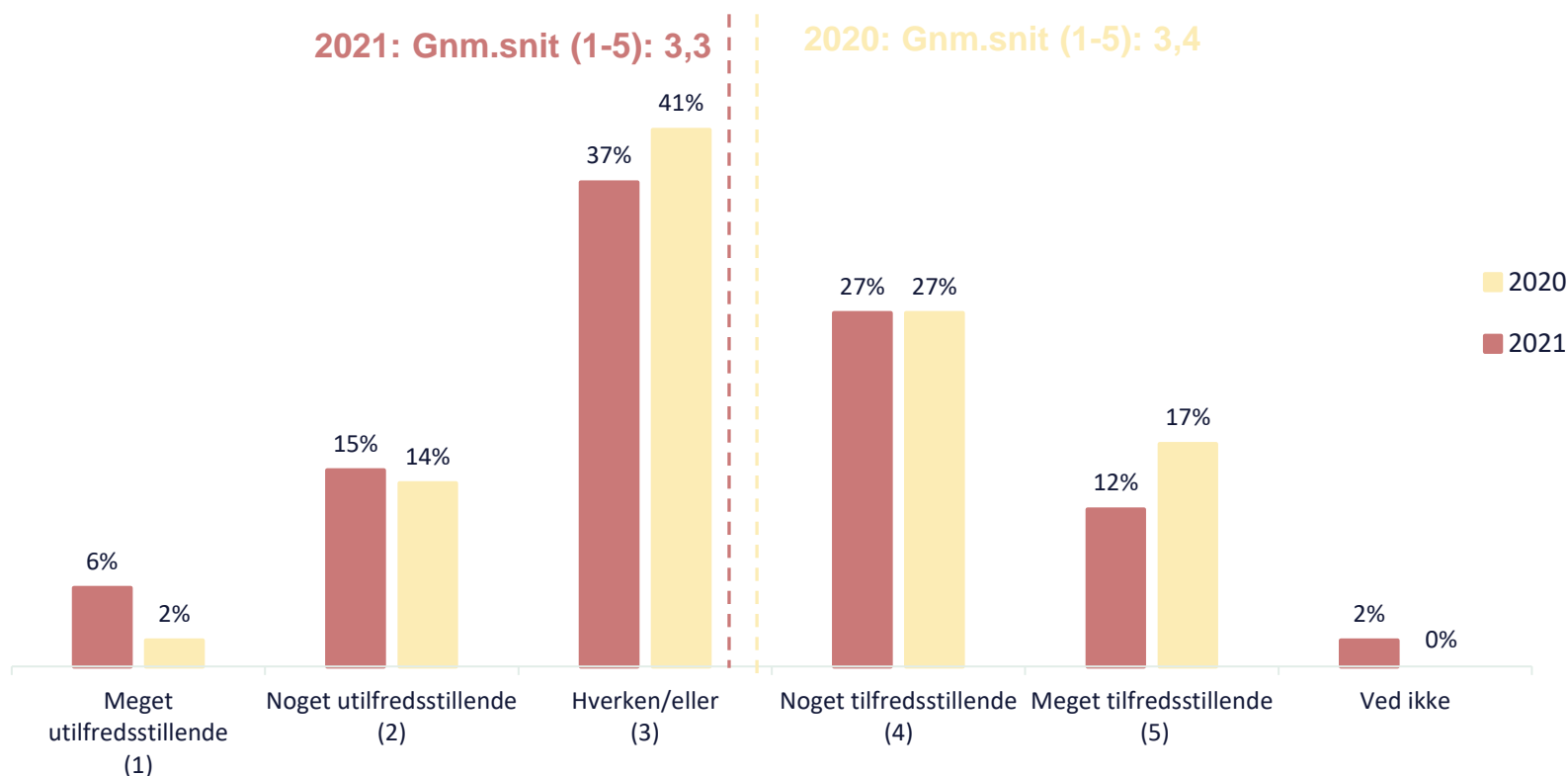
Base 2021: 86 interview

– 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 2020: 59 interview

Base 2021: 81 interview

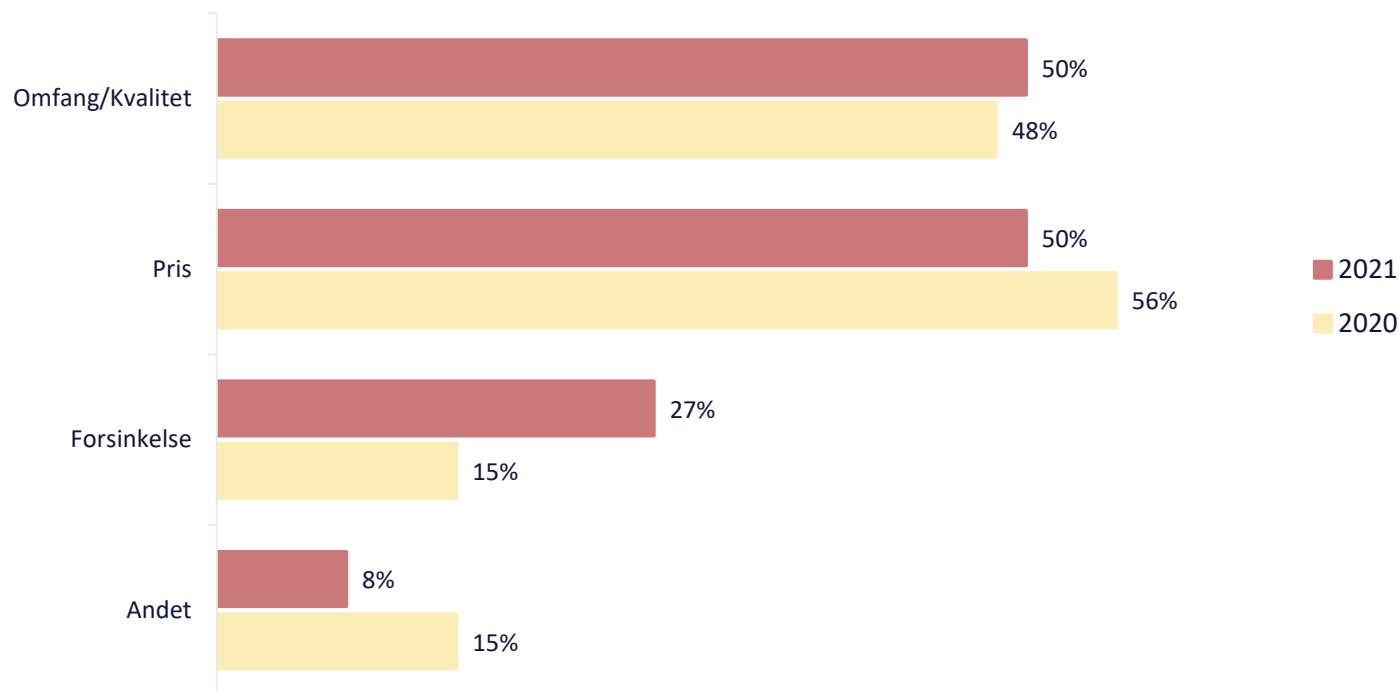
– Basen = Alle der har oplevet konflikt indenfor drift af IT-ydelser, cloud baserede ydelser og/eller outsourcing **og har afsluttet konflikten**



Type af konflikt

Softwarelicenser

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



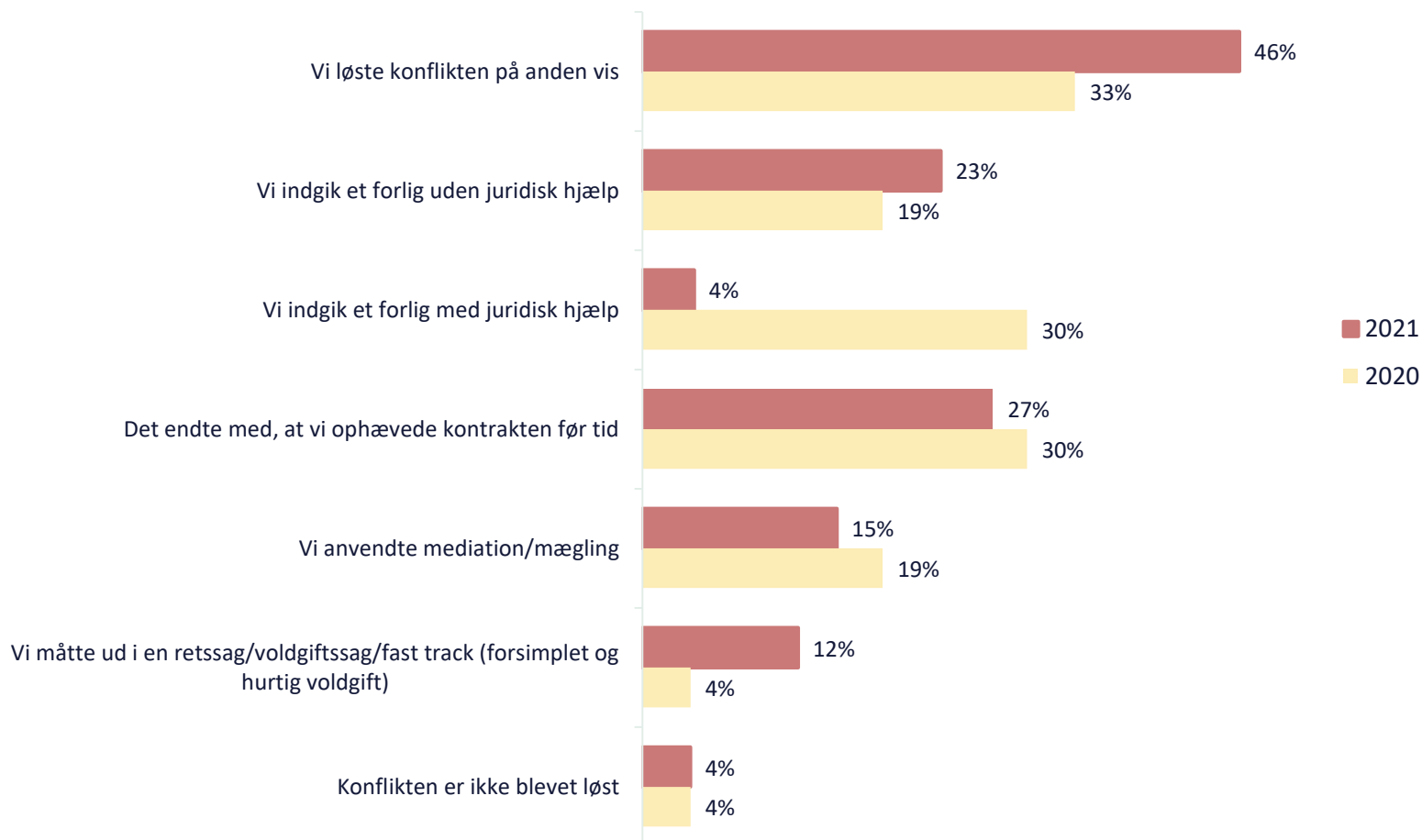
Base 2020: 27 interview
Base 2021: 26 interview
– Resp. der har oplevet konflikter indenfor softwarelicenser.



Løsning på konflikt

Softwarelicenser

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



Base 2020: 27 interview

Base 2021: 26 interview

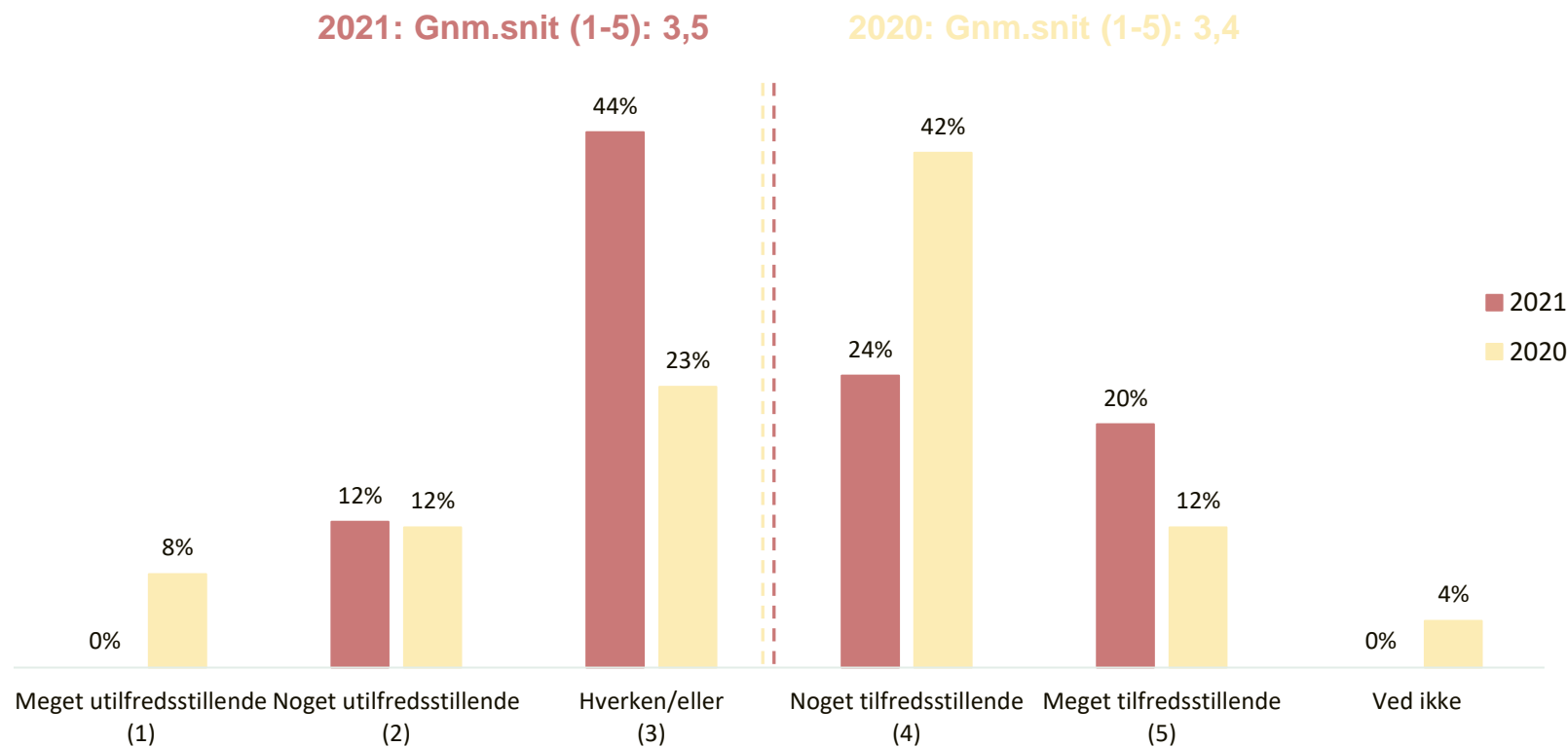
– Resp. der har oplevet konflikter indenfor softwarelicenser.



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?

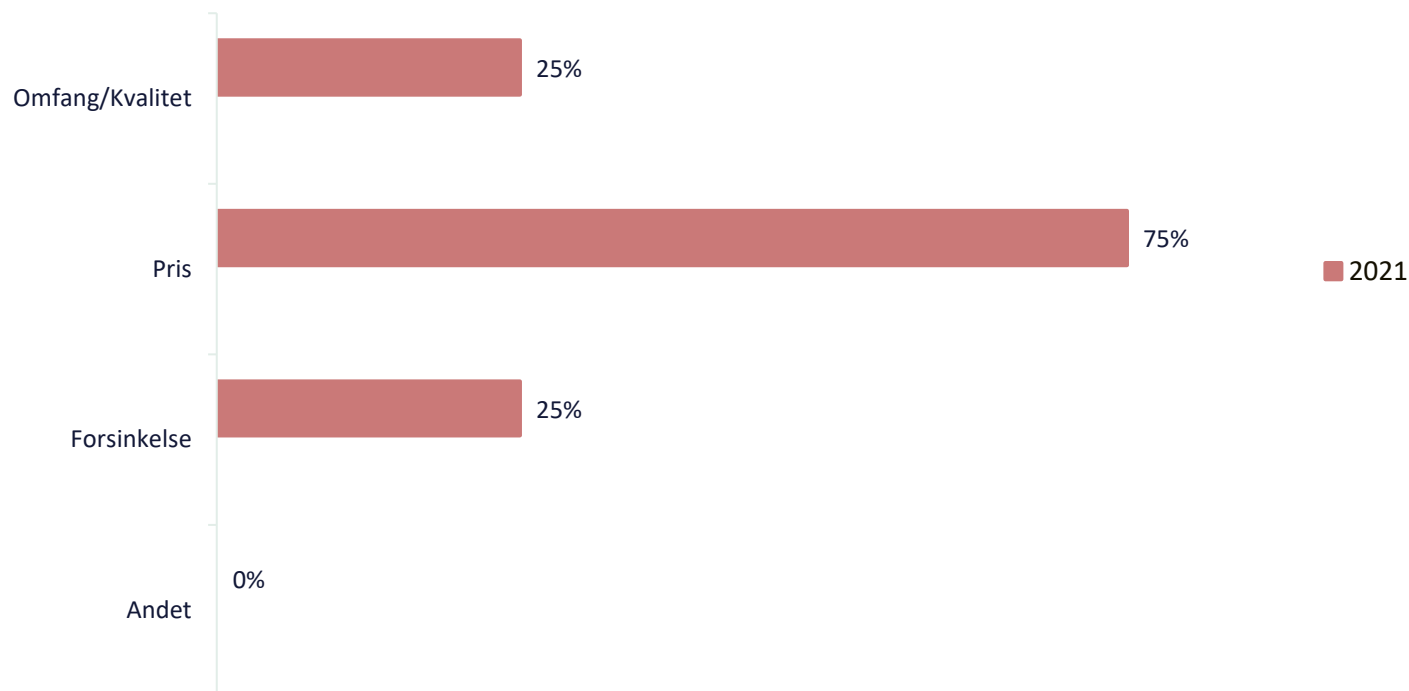




Type af konflikt

Agile projekter

Q8D: Du har svaret, at din virksomhed har haft en konflikt om en IT-kontrakt indenfor agile projekter. Hvad udløste konflikten?



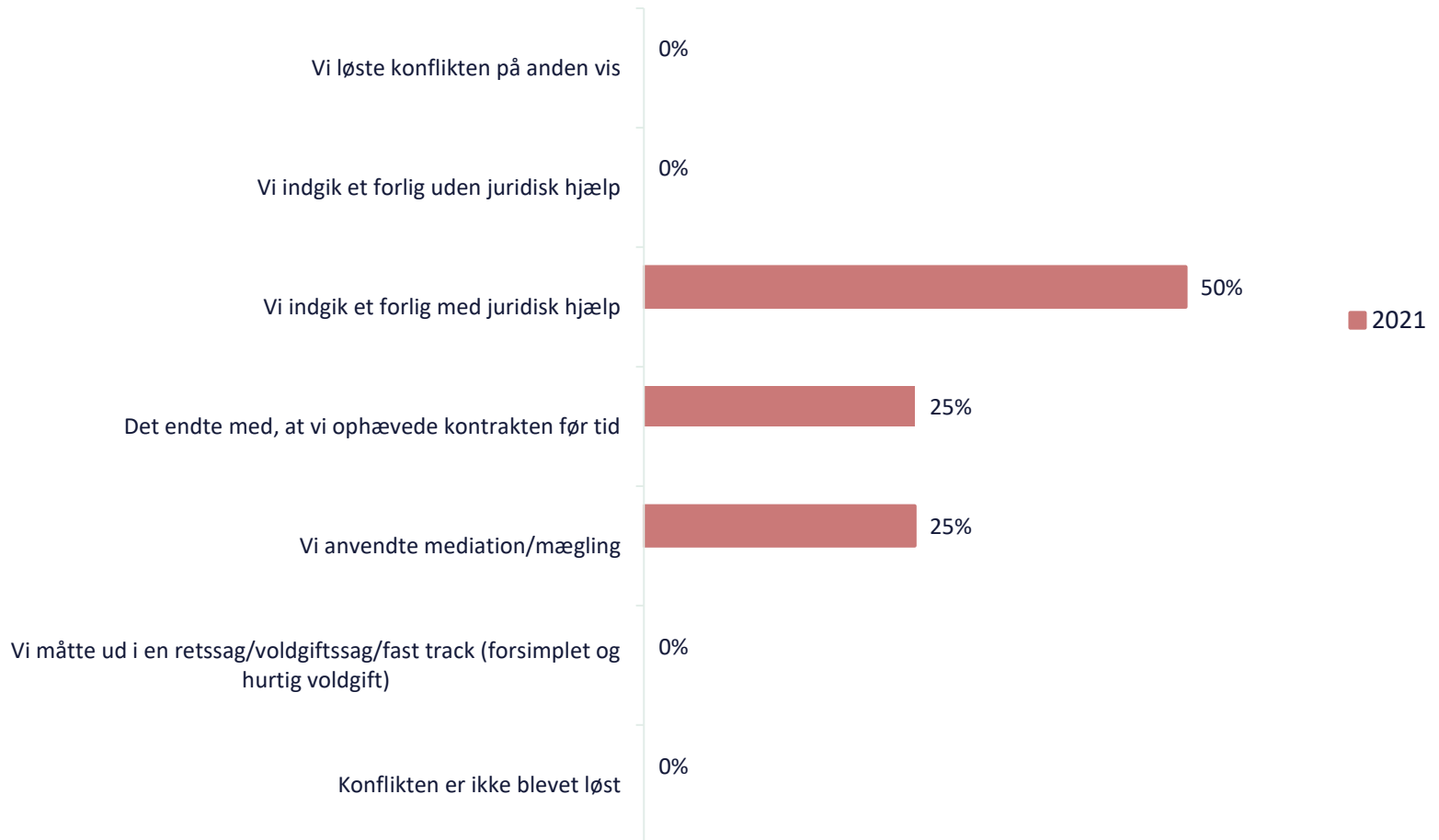
NB: Der er i 2021 blevet tilføjet agile projekter.



Løsning på konflikt

Agile projekter

Q10D: Hvordan løste din virksomhed den seneste IT-konflikt indenfor agile projekter?



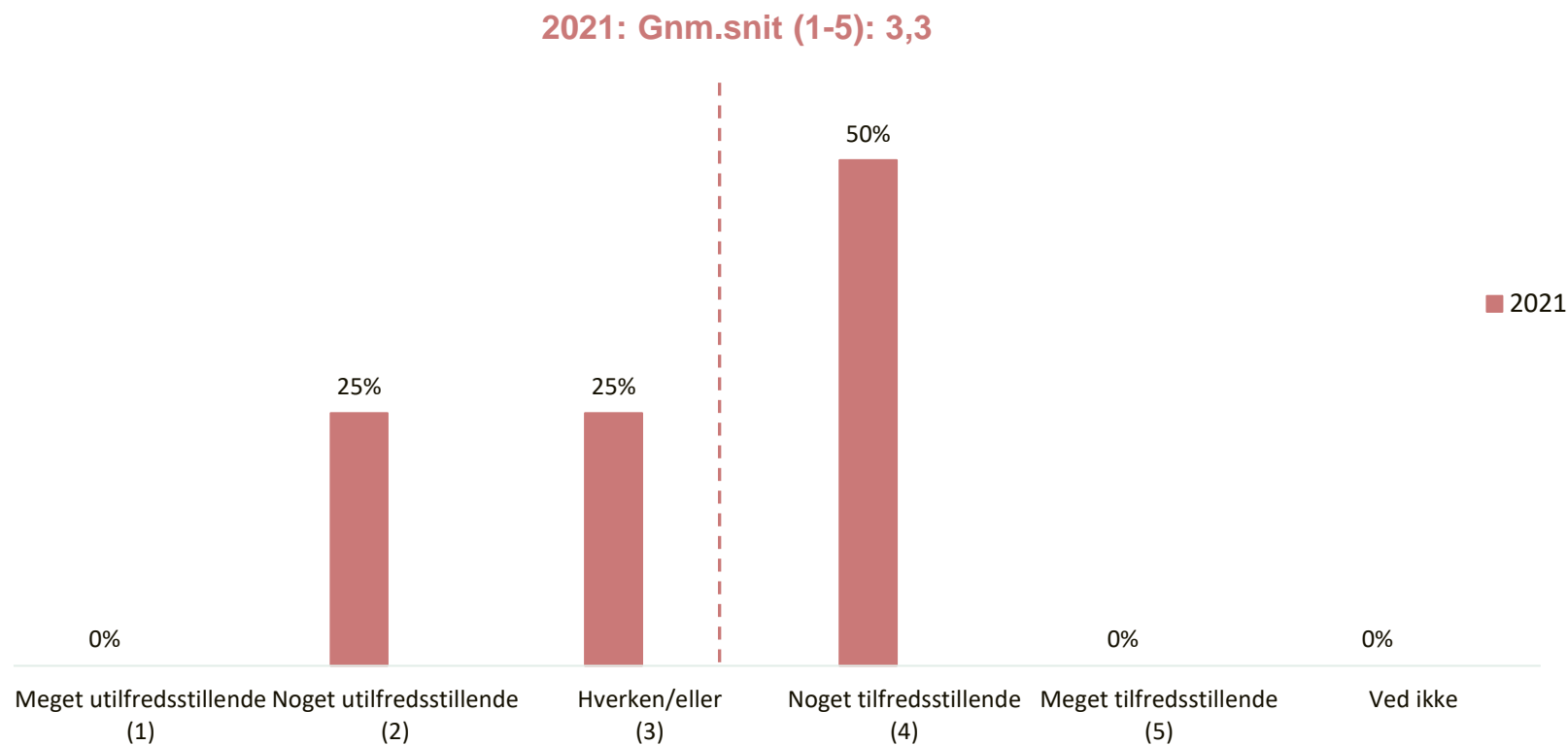
NB: Der er i 2021 blevet tilføjet agile projekter.



Tilfredshed med løsning på konflikt

Agile projekter

Q11D: Hvis du tænker på det overordnede resultat som din virksomhed opnåede i forbindelse med løsningen af konflikten indenfor agile projekter, hvor tilfredsstillende eller utilfredsstillende synes du så dette resultat var?

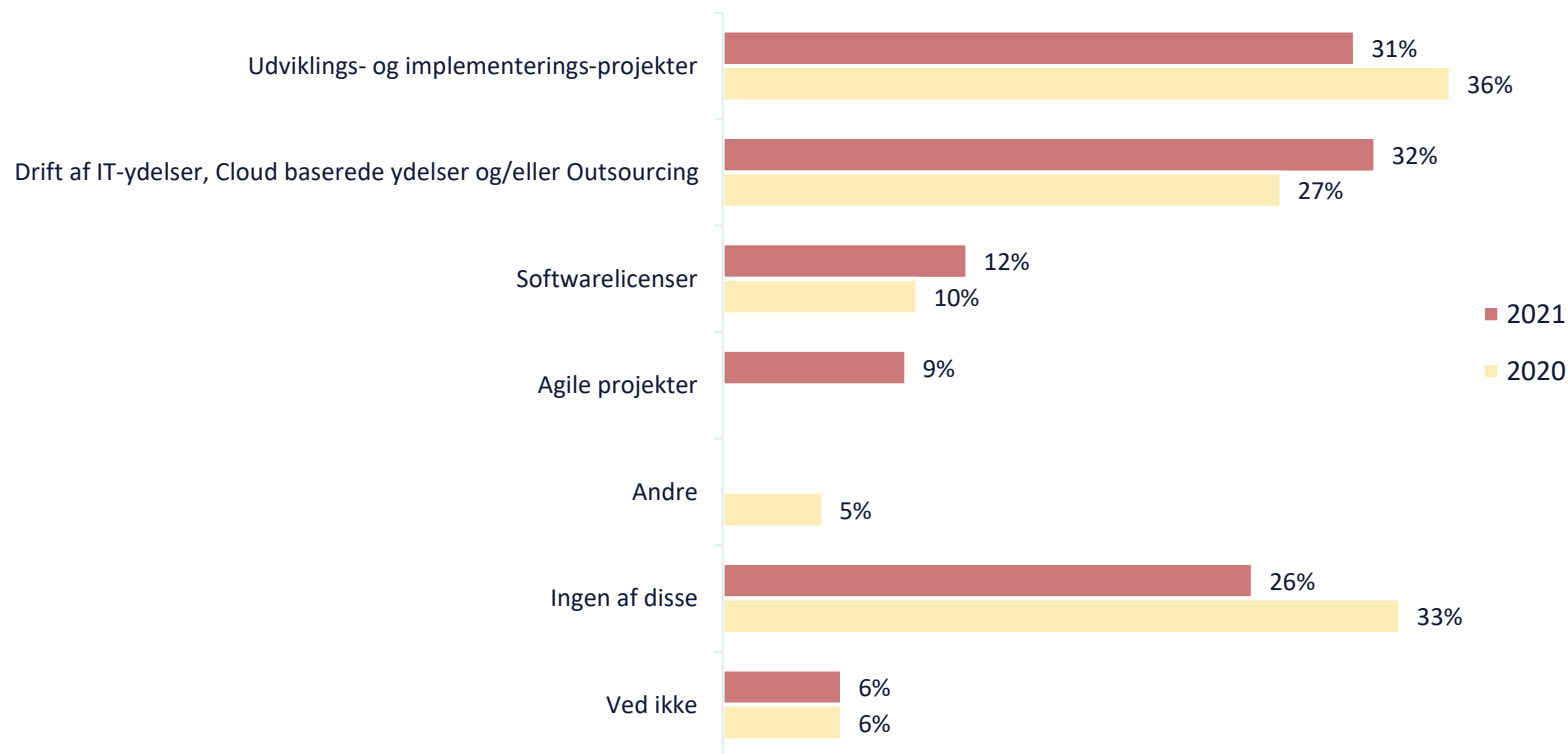


NB: Der er i 2021 blevet tilføjet agile projekter.

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?



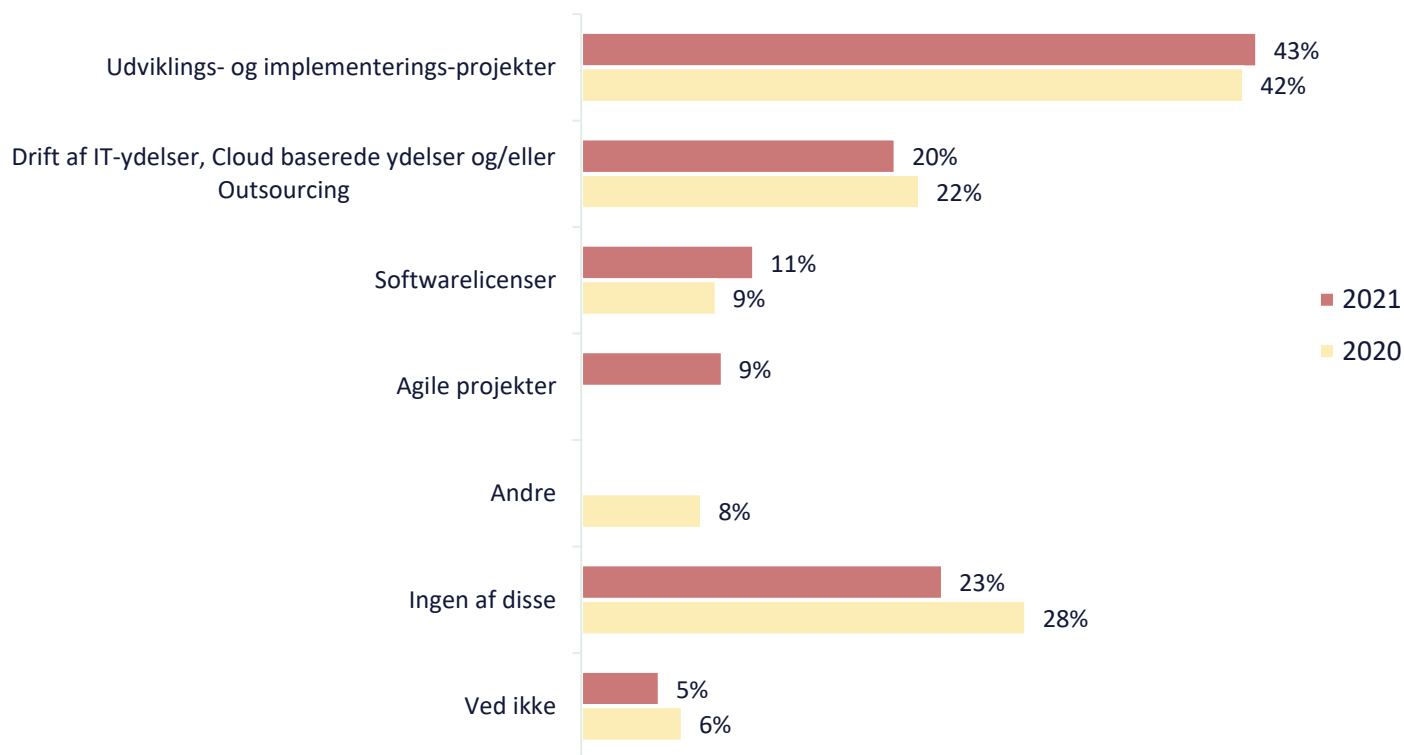
NB: I 2021 blev der ikke spurgt ind til andre typer af IT-kontrakter. Der er i 2021 blevet tilføjet agile projekter til svarkategorierne.

Base 2020: 325 interview
Base 2021: 335 interview
- Alle

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?

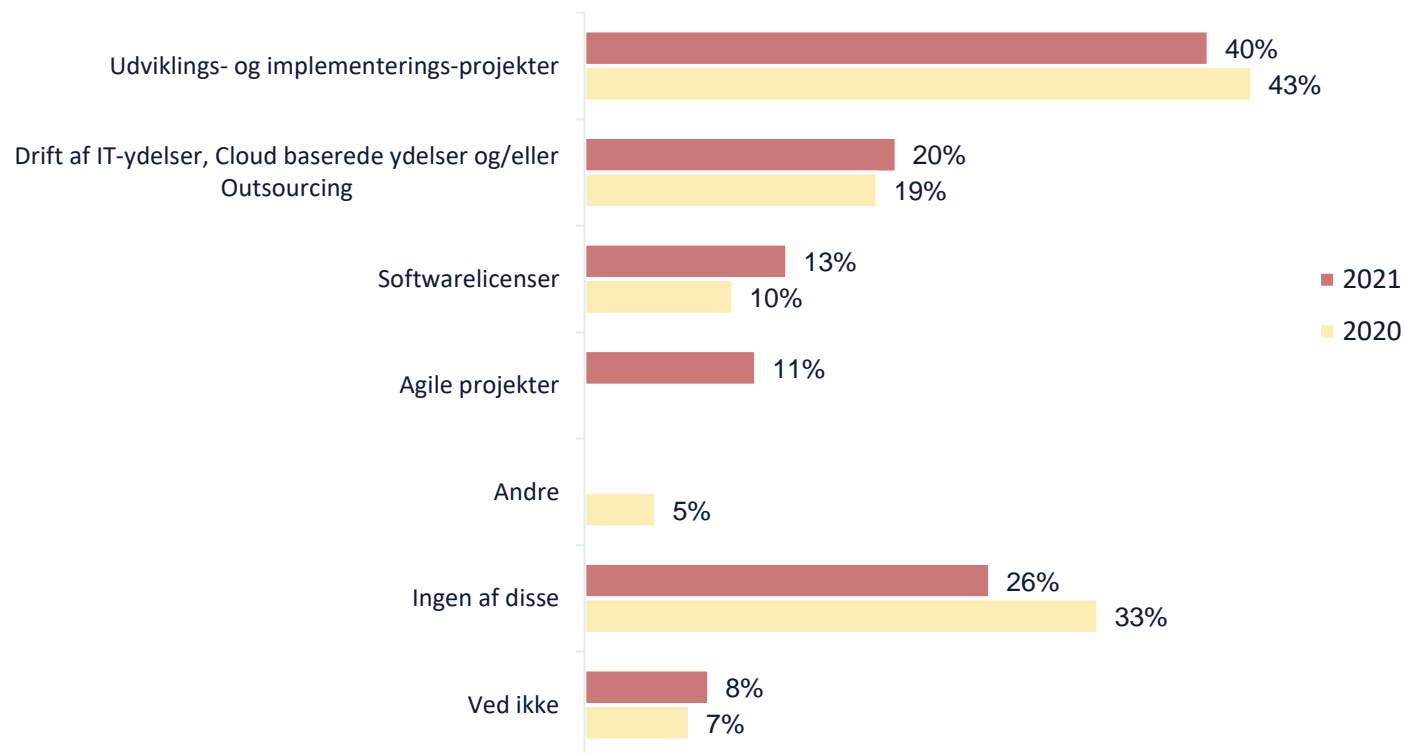




Type af konflikt i IT-kontrakter

Budgettet overskrides

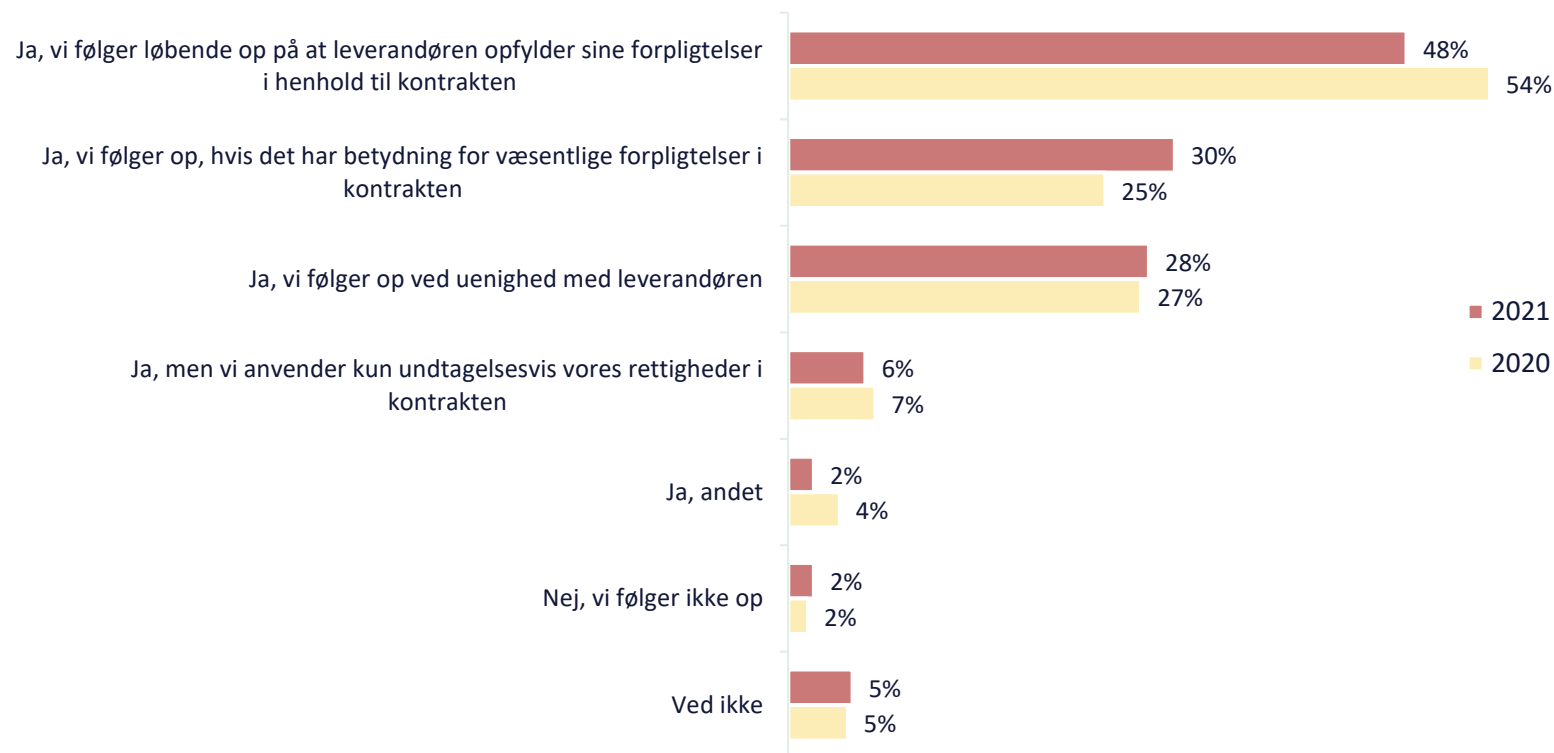
Q12C: I hvilken type IT-kontrakter oplever du oftest, at... Det aftalte budget overskrides?



NB: I 2021 blev der ikke spurgt ind til andre typer af IT-kontrakter. Der er i 2021 blevet tilføjet agile projekter til svarkategorierne.

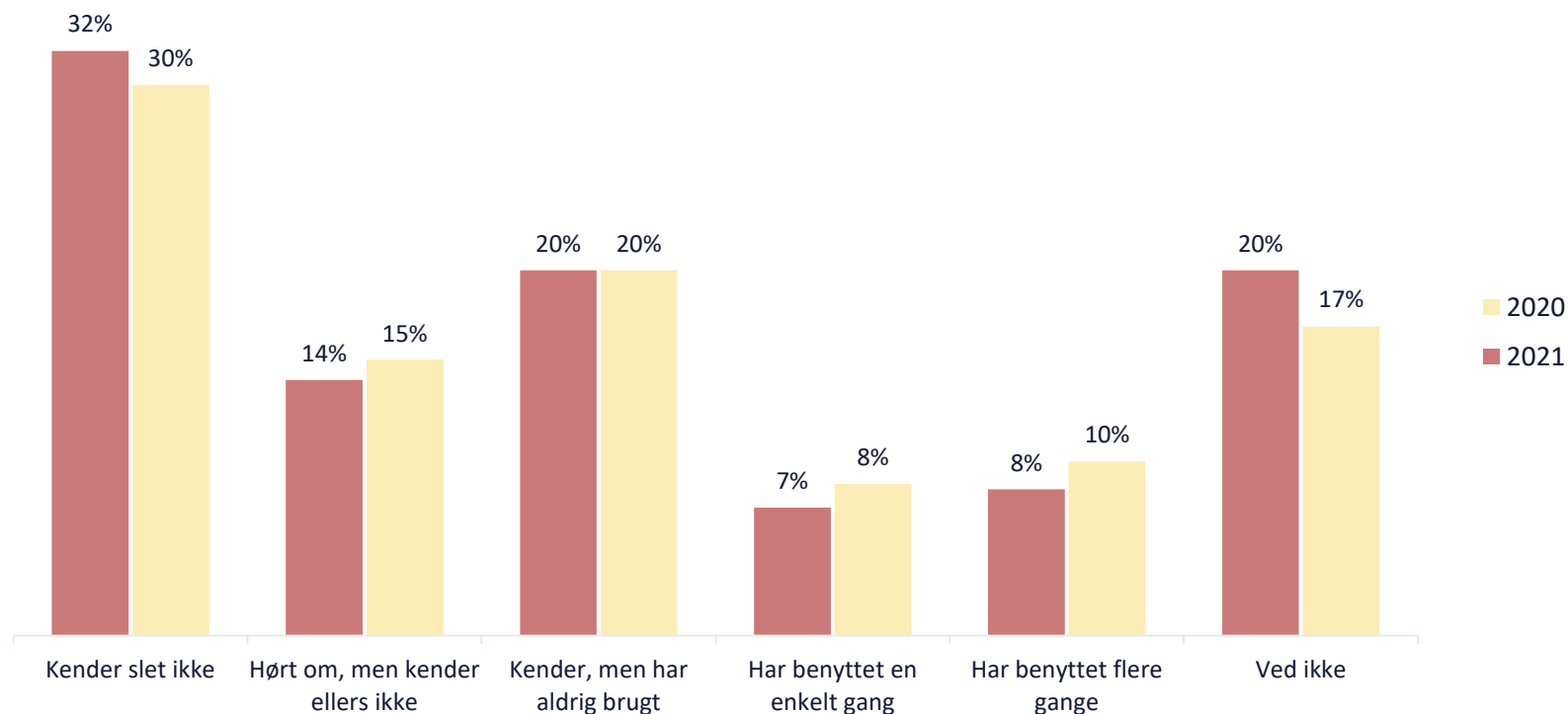
Opfølgning af forpligtelser i kontrakt

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



Kendskab til D17 standardkontrakt

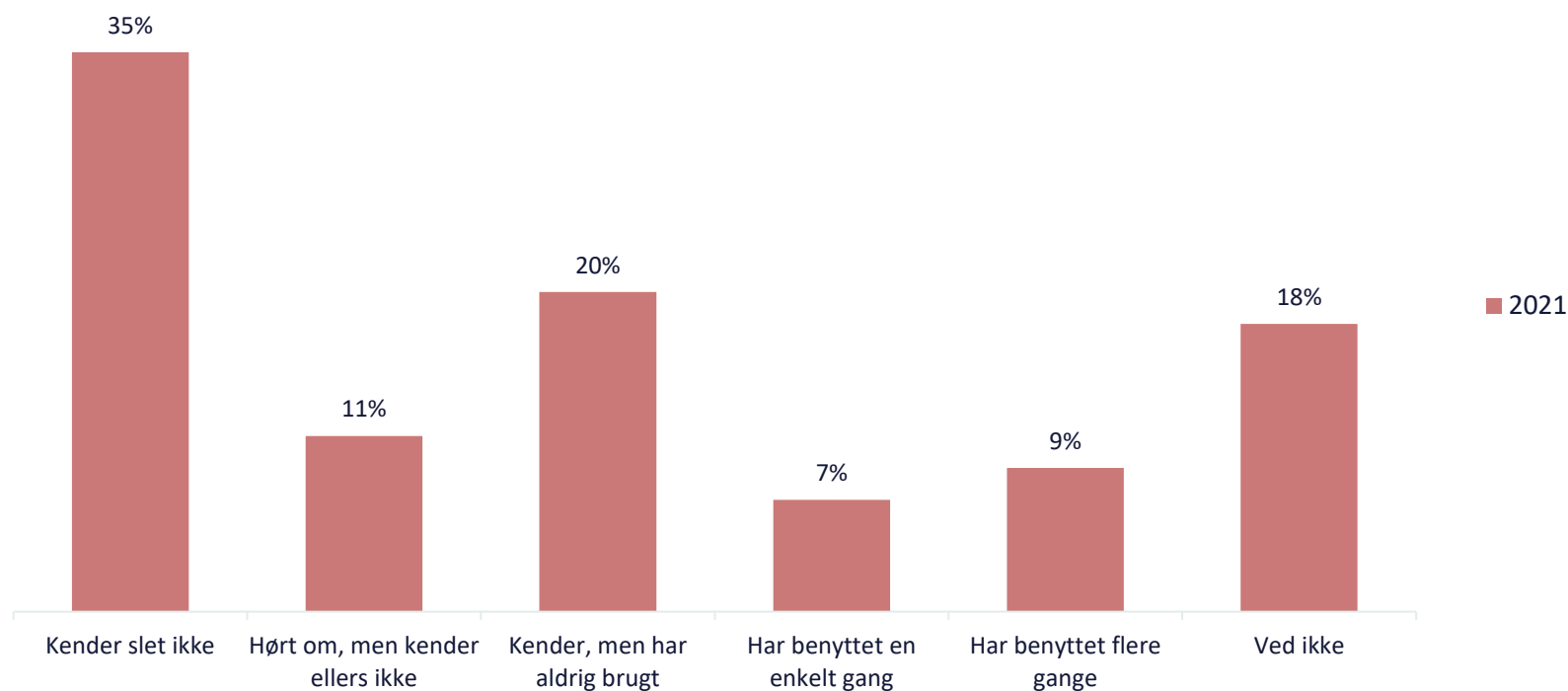
Q15: Hvad er din virksomheds kendskab til D17 standardkontrakten til brug for driftsydelser?





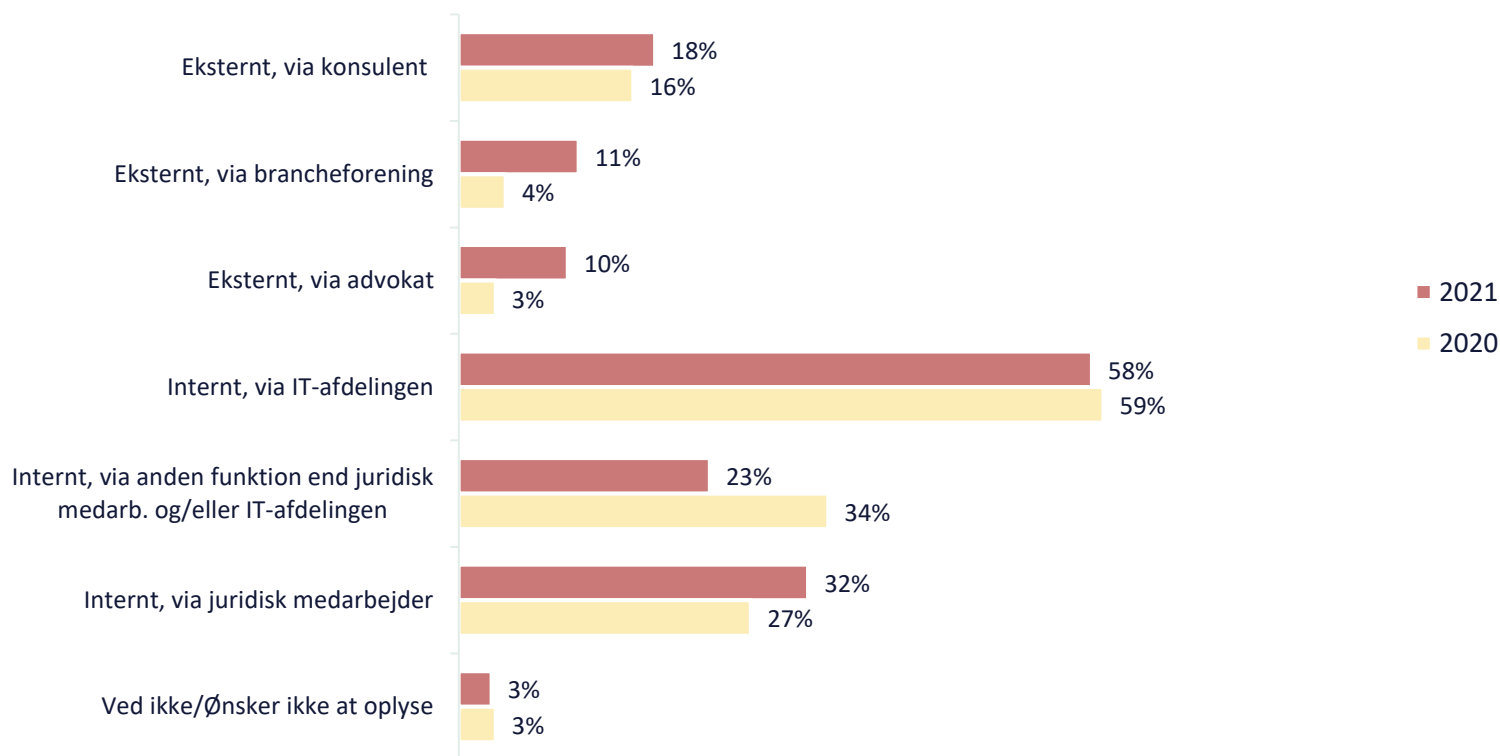
Kendskab til K04 standardkontrakt

Q15A: Hvad er din virksomheds kendskab til K04 standardkontrakten til brug for driftsydelser?



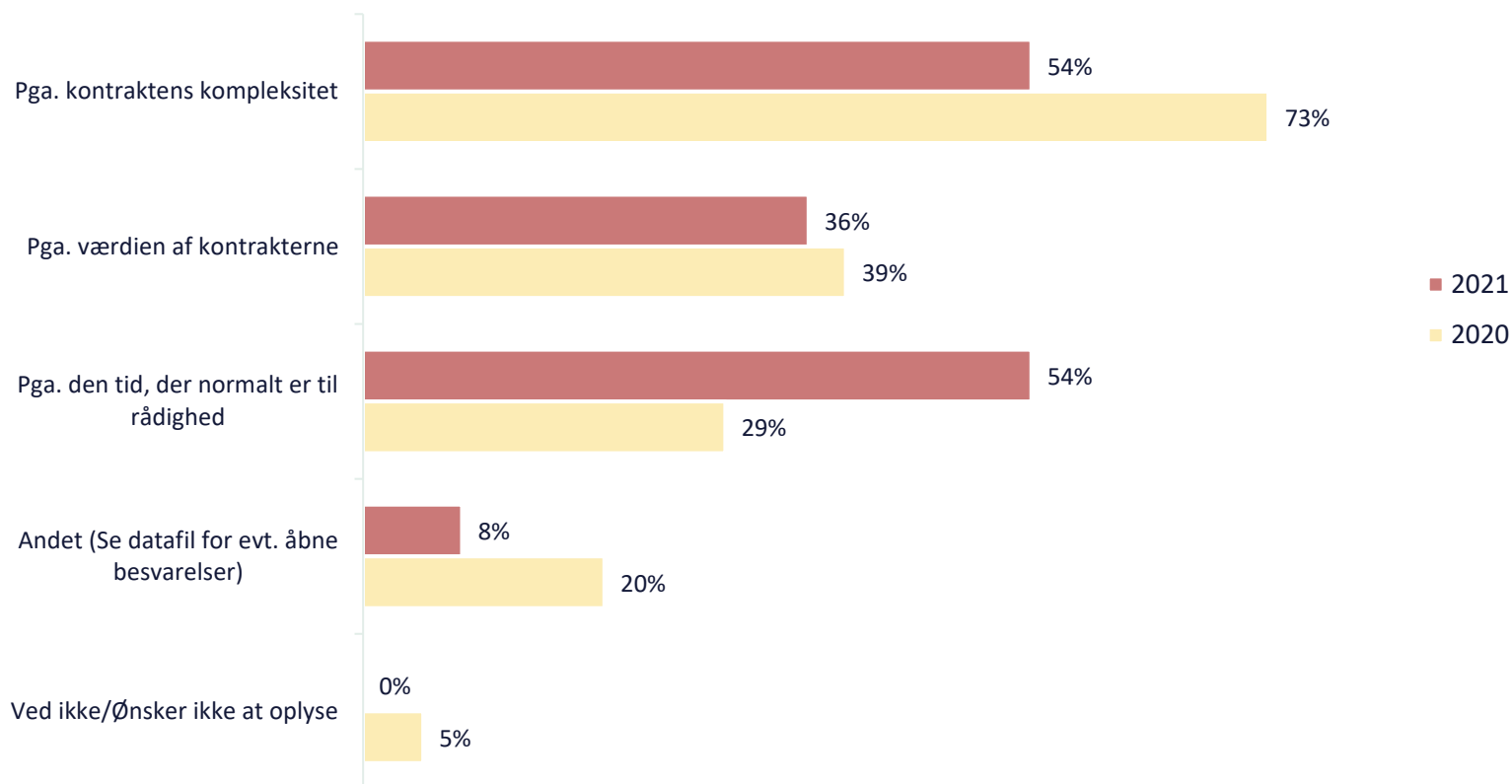
Styring af forhandlinger af IT-kontrakter

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



Styring af forhandlinger af IT-kontrakter

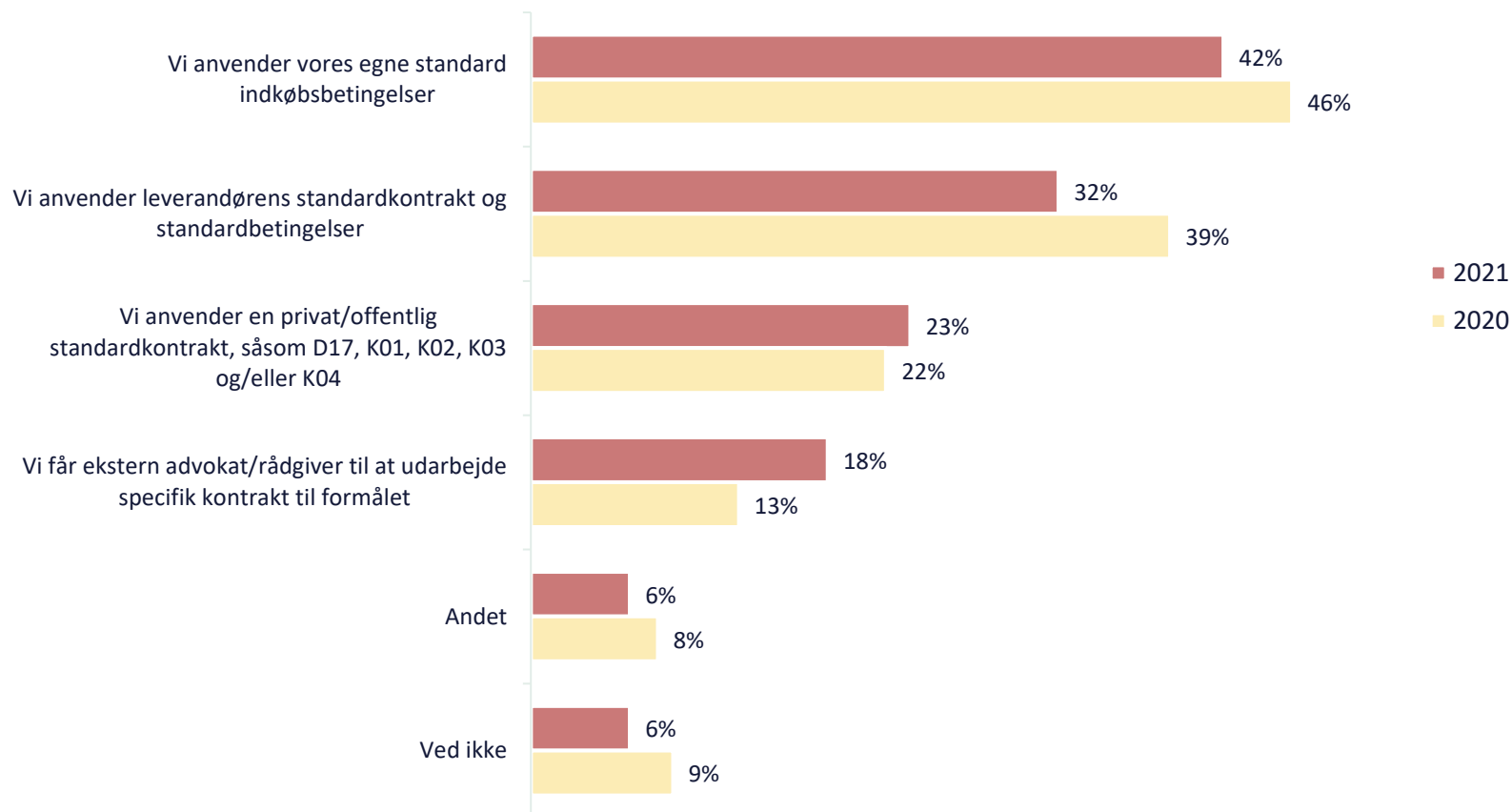
Q6: Hvad er den/de primære årsager til, at din virksomhed typisk benytter sig af både interne og eksterne kompetencer ved forhandlingen af IT-kontrakter?





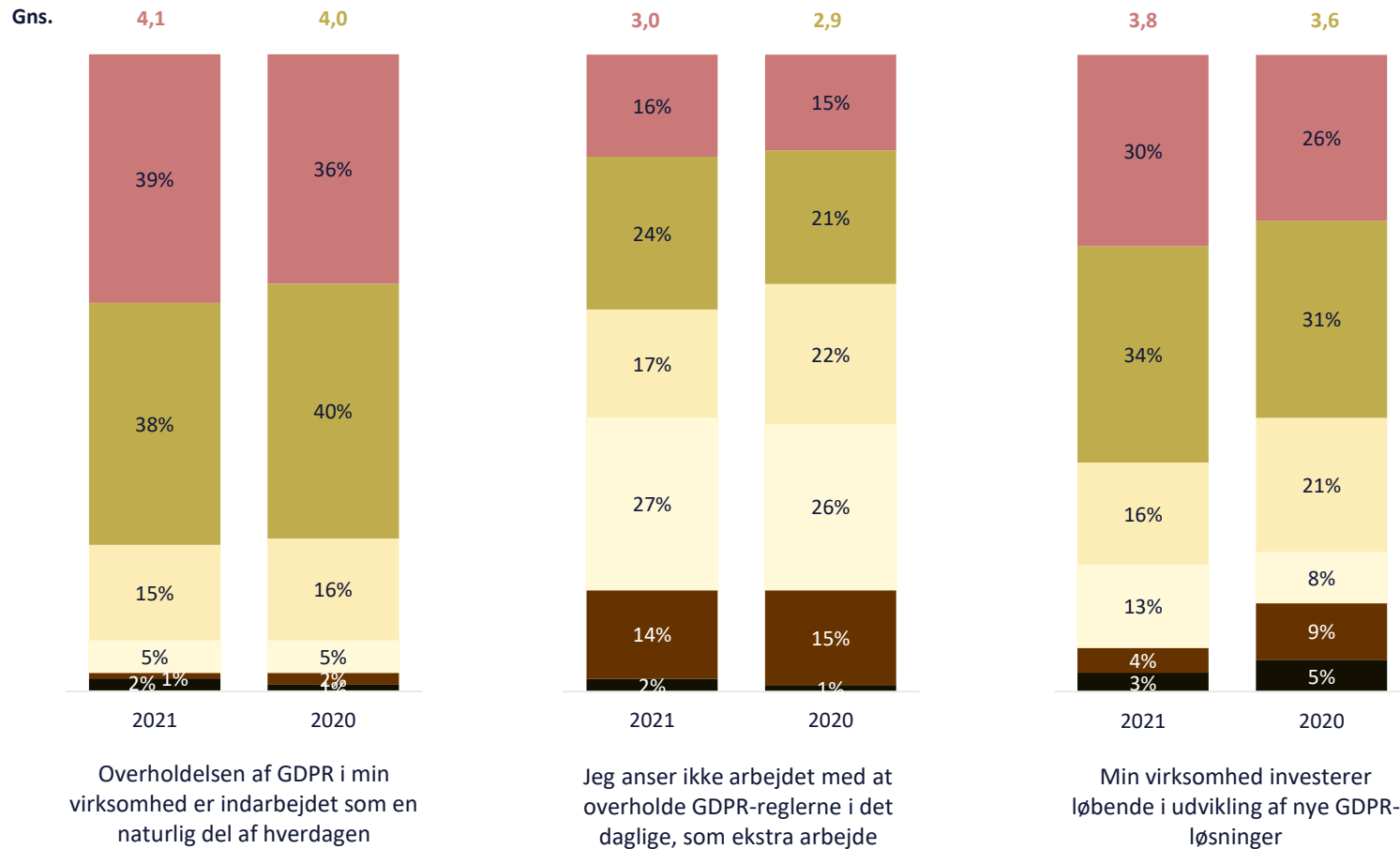
Kontraktudarbejdelse og indkøbsbetingelser

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?



Ved ikke/Kender ikke nok til at vurdere
 Hverken enig eller uenig (3)

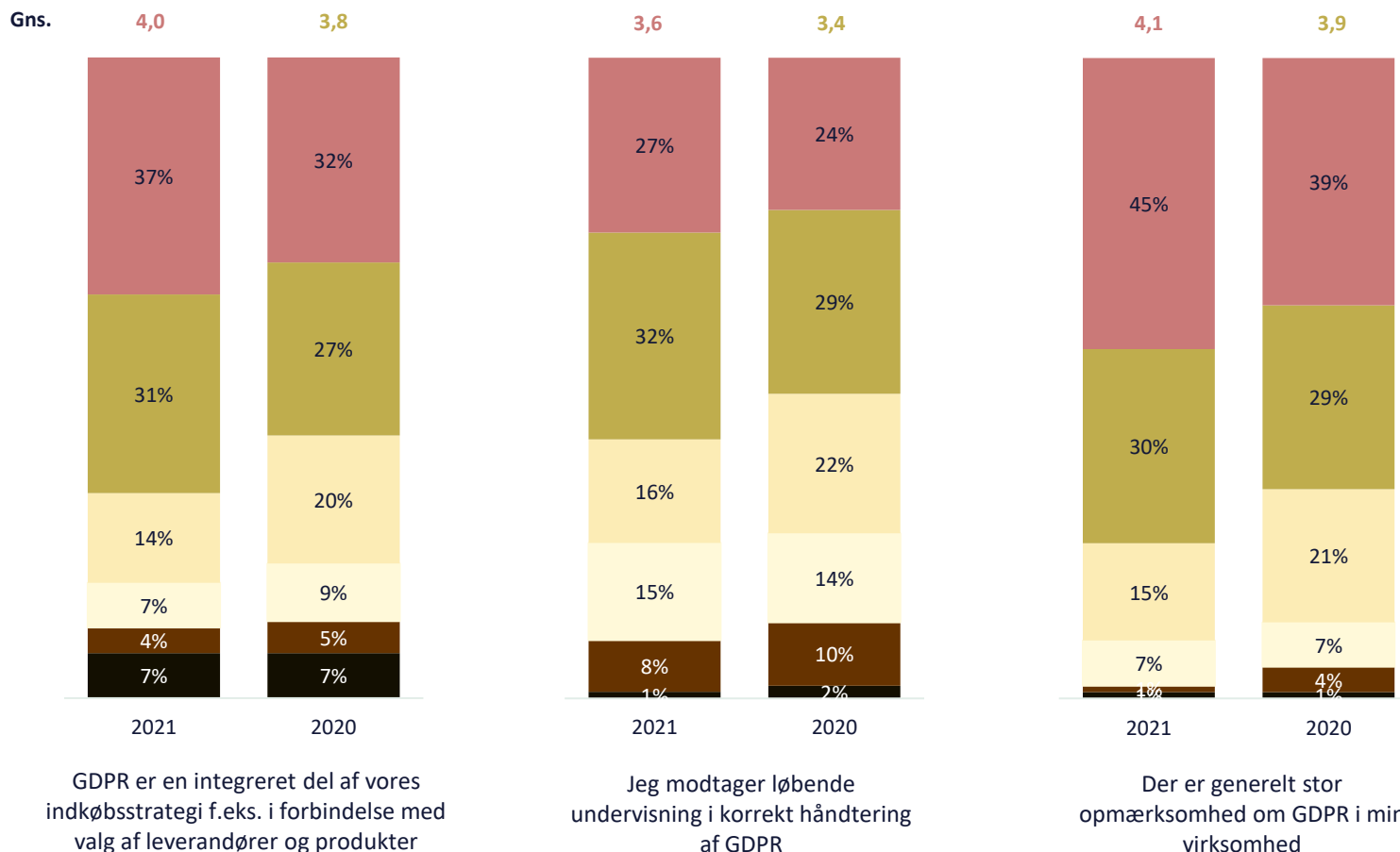
Helt uenig (1)
 Overvejende enig (4)

Overvejende uenig (2)
 Helt enig (5)

Base 2020: 325 interview
Base 2021: 335 interview
 - Alle

GDPR

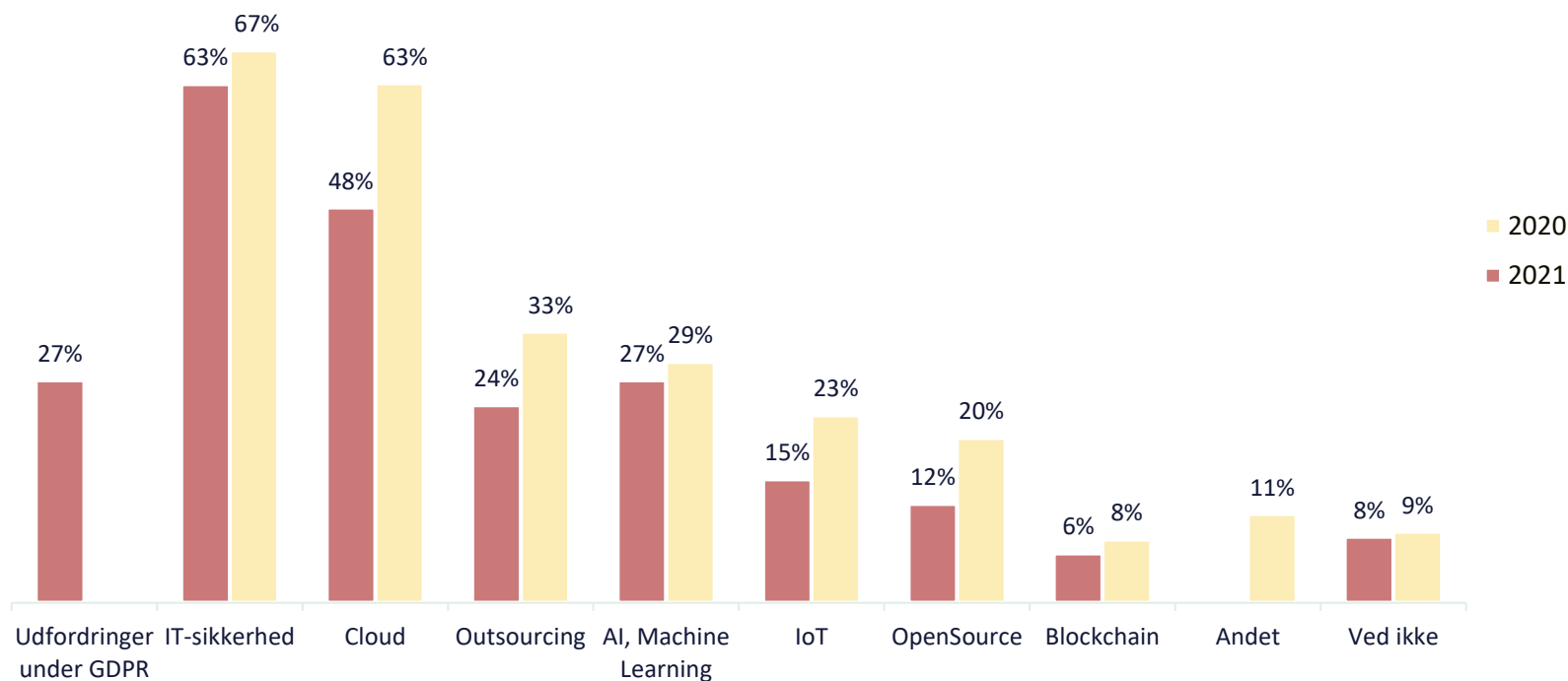
Q16.4-6: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn, der vedrører din virksomheds håndtering og tidsforbrug på overholdelsen (compliance) af GDPR-lovgivningen?



Digital strategi

Fremtid

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



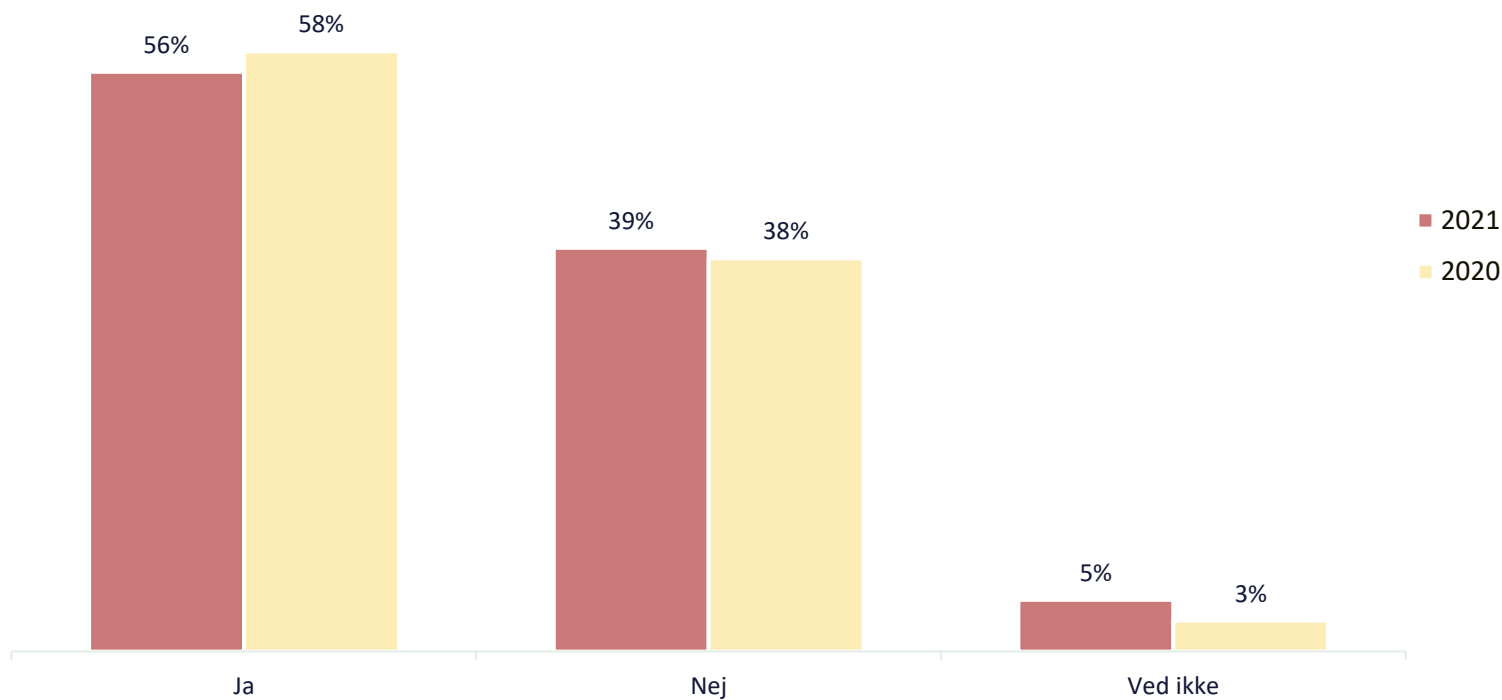
NB: I 2021 er der ikke spurgt ind til 'andet', men derimod tilføjet 'Udfordringer under GDPR (efter den såkaldte Schrems II-dom) med at behandle persondata udenfor EU, eks. ifm. clouddydelser, driftsydelser eller support.'



Projekter under Covid-19 krisen

Igangsættelse af projekter

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

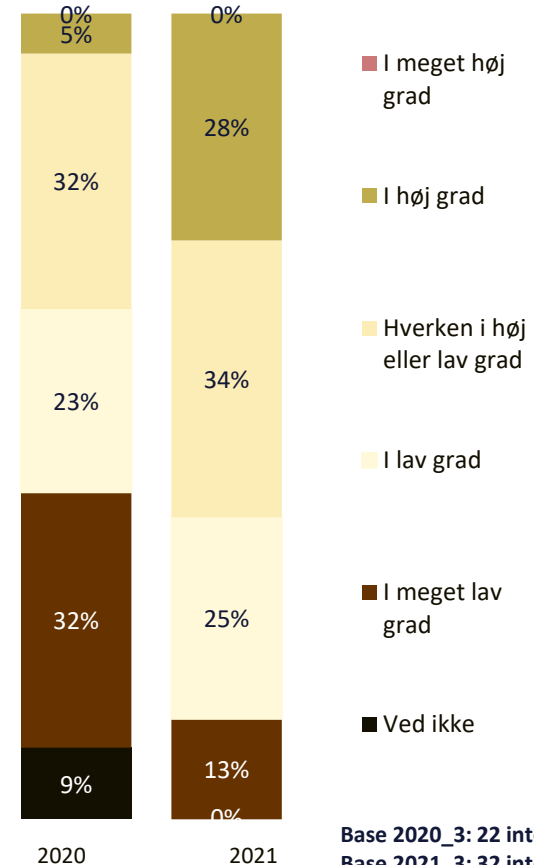
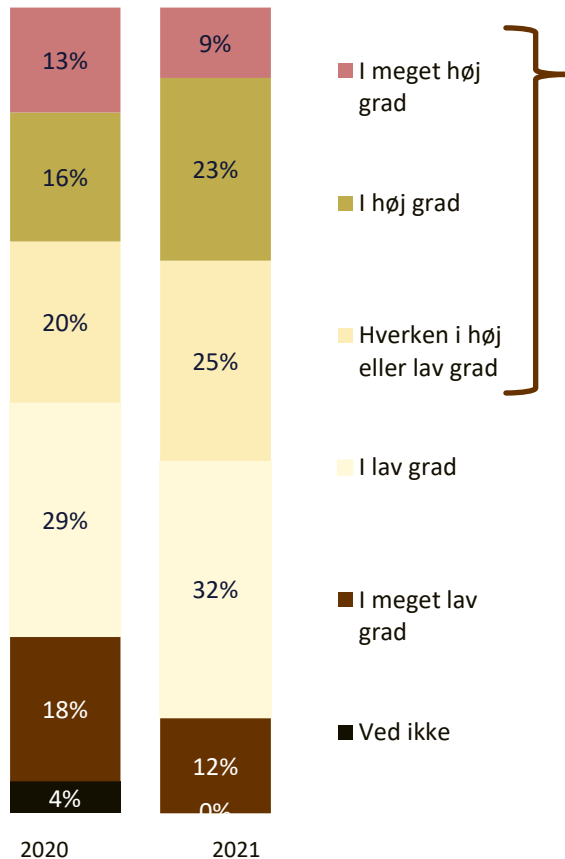


Projekter under Covid-19 krisen

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?



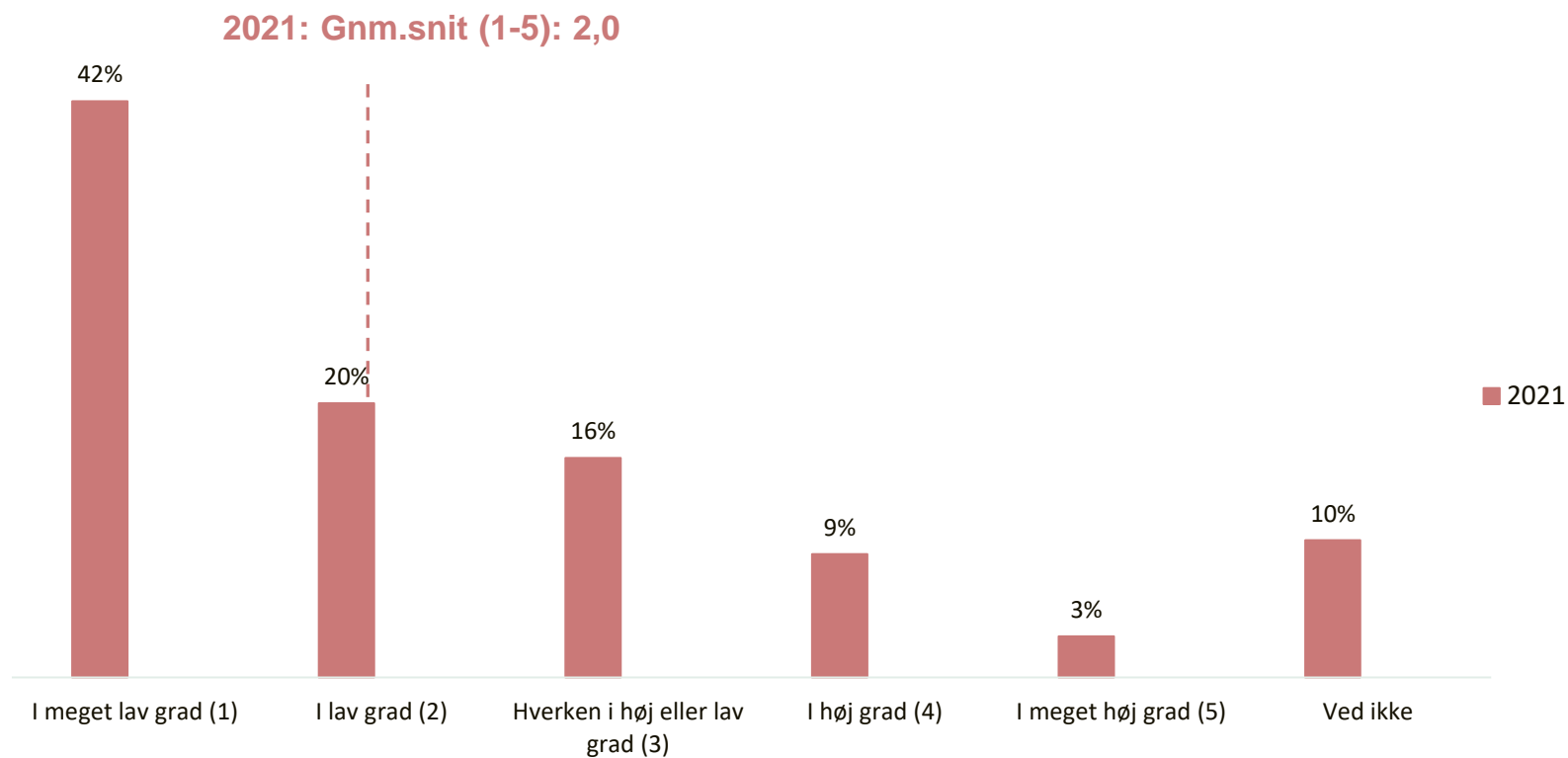
Base 2020_2: 45 interview- IT-leverandører
Base 2021_2: 57 interview- IT-leverandører

Base 2020_3: 22 interview
Base 2021_3: 32 interview

De resp. bland IT-leverandørerne der i "Meget høj", "Høj" eller "Hverken i høj eller lav grad" har oplevet udskydelse eller stop af IT-projekter.

Det eksterne konsulentstop

Q2021_1: I hvilken grad har din virksomhed været påvirket af 'det eksterne konsulentstop' som regeringen indførte i 2019? Her tænker vi på, hvorvidt projekter er blevet udskudt, forsinket eller stoppet pga. manglende eksterne konsulenter (eks. advokater)





Ekstra kryds

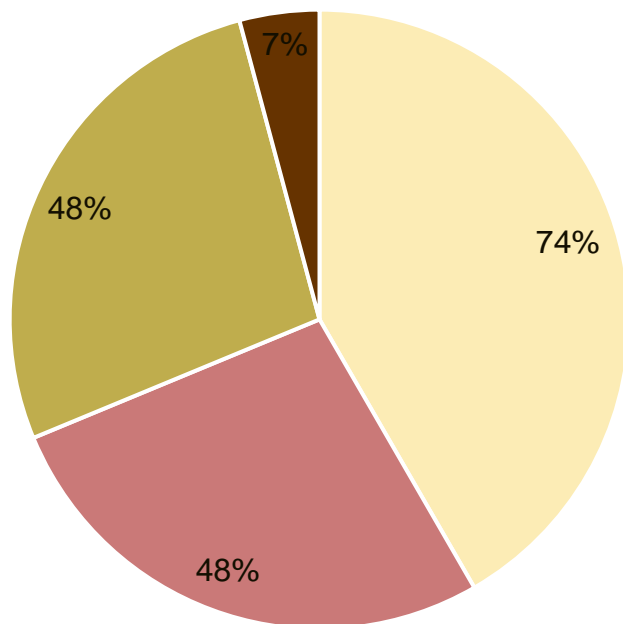
userneeds



Forsinkelser på tværs af projekttyper

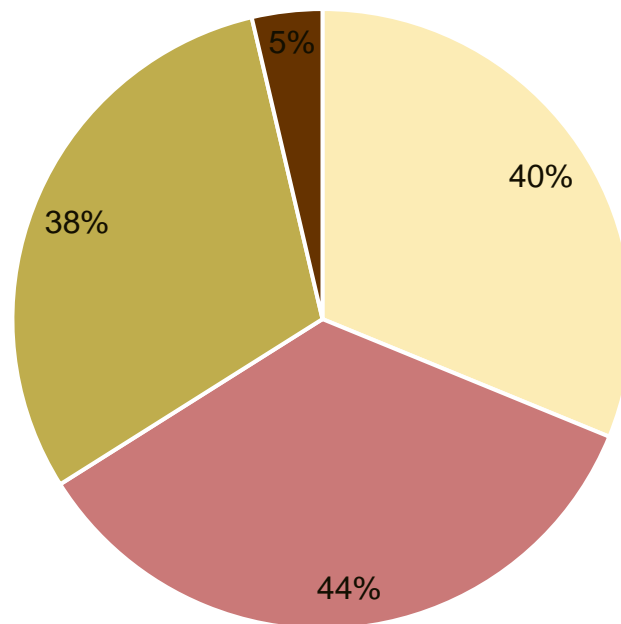
Udviklings- og implementeringsprojekter

Base: 27



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

Base: 87

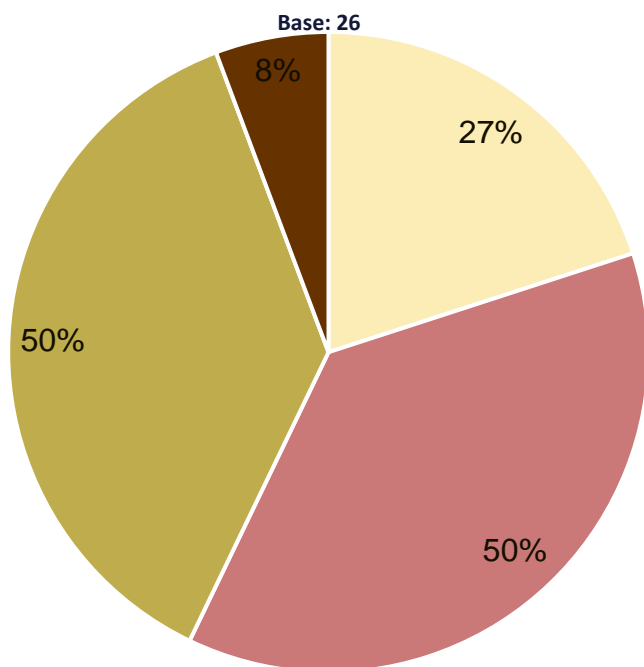


■ Forsinkelse ■ Pris ■ Omfang/Kvalitet ■ Andet

■ Forsinkelse ■ Pris ■ Omfang/Kvalitet ■ Andet

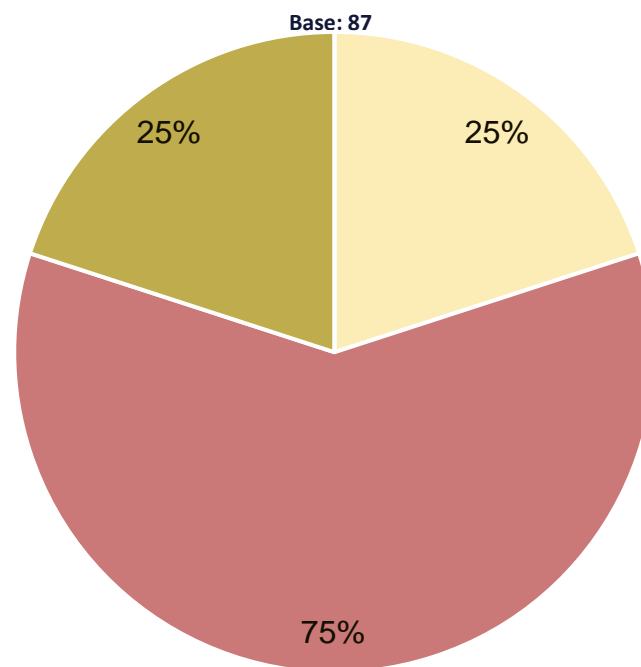
Forsinkelser på tværs af projekttyper

Softwarelicenser



■ Forsinkelse ■ Pris ■ Omfang/Kvalitet ■ Andet

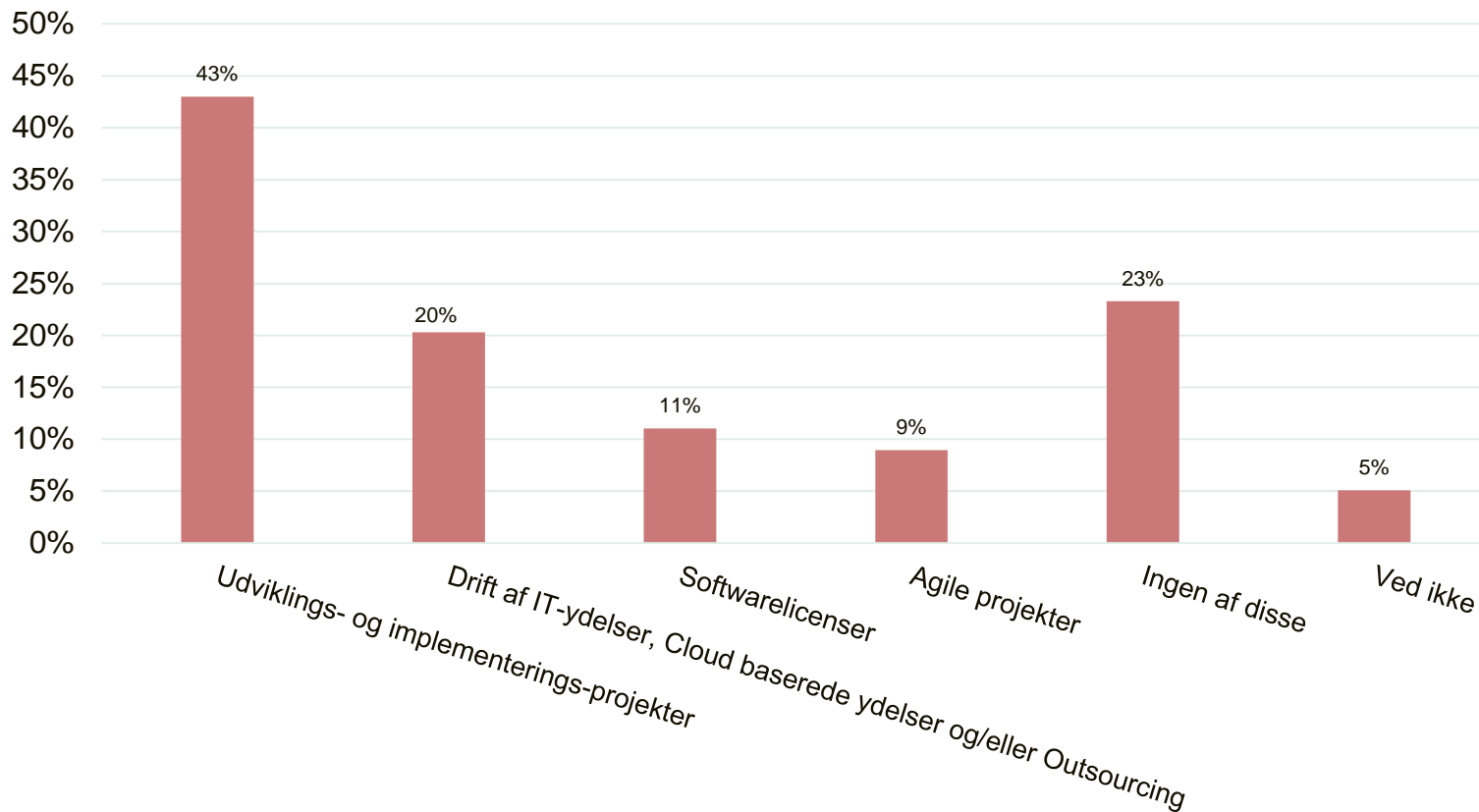
Agile projekter



■ Forsinkelse ■ Pris ■ Omfang/Kvalitet ■ Andet

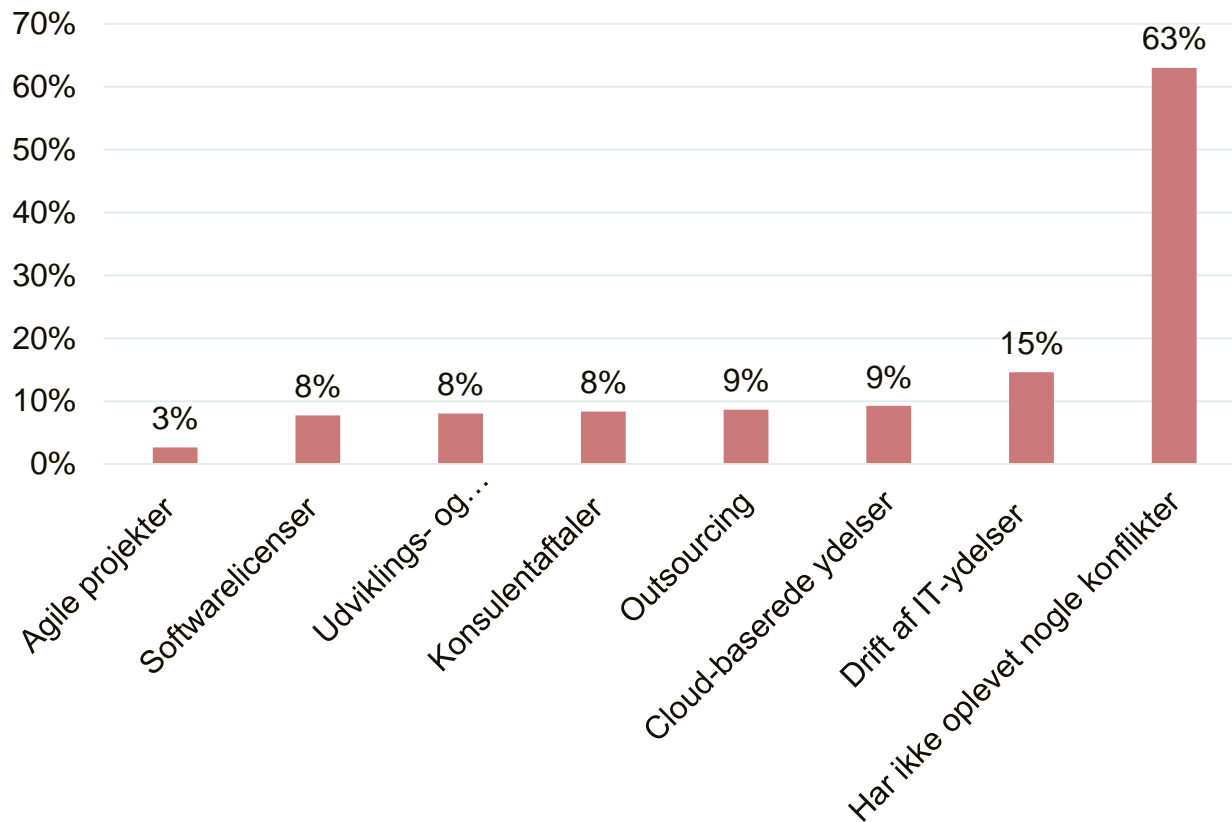
Forsinkelse ifm. diverse IT-kontrakter

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



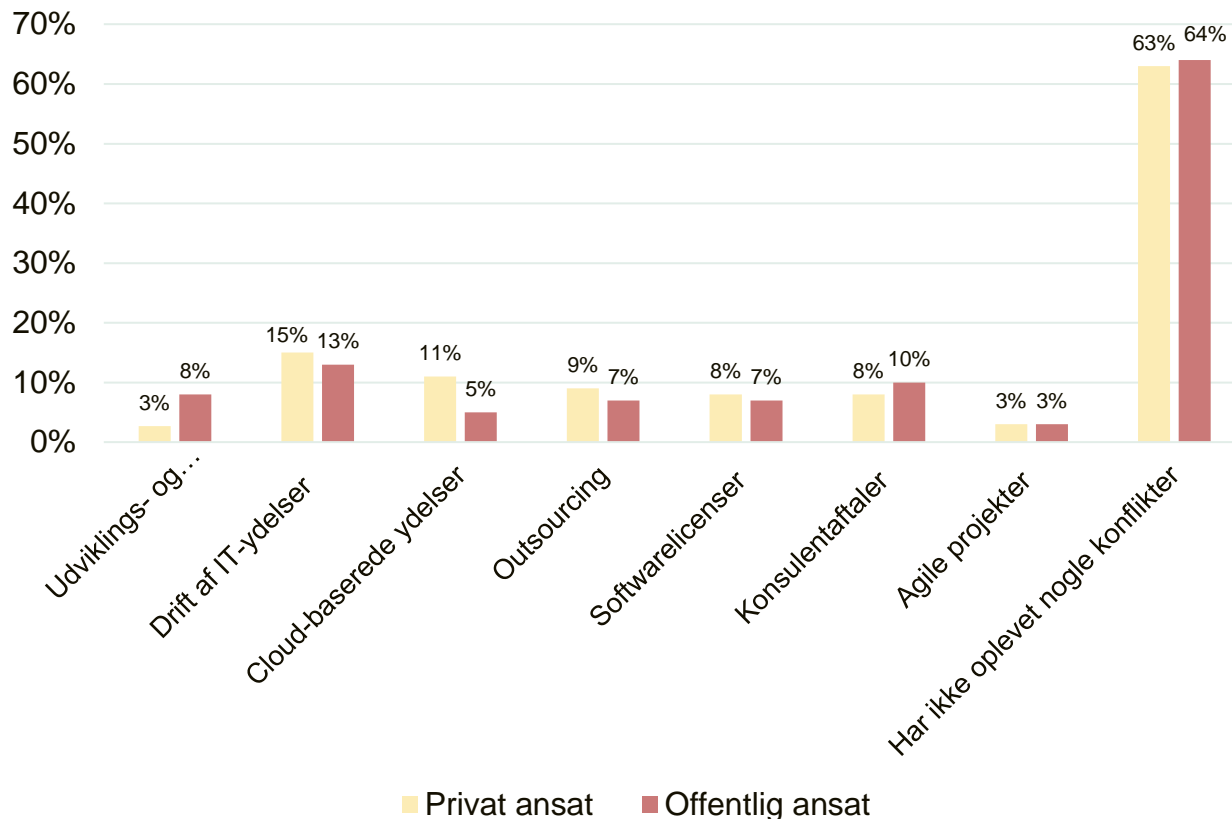
Konflikter ifm. IT-kontrakter

Har din virksomhed indenfor de seneste 12 måneder oplevet konflikter i forbindelse med en eller flere IT-kontrakter? Med 'konflikter' mener vi væsentlige uoverensstemmelser, der enten er endt for domstolene/voldgift/mægling/mediation, eller hvor sådan konf



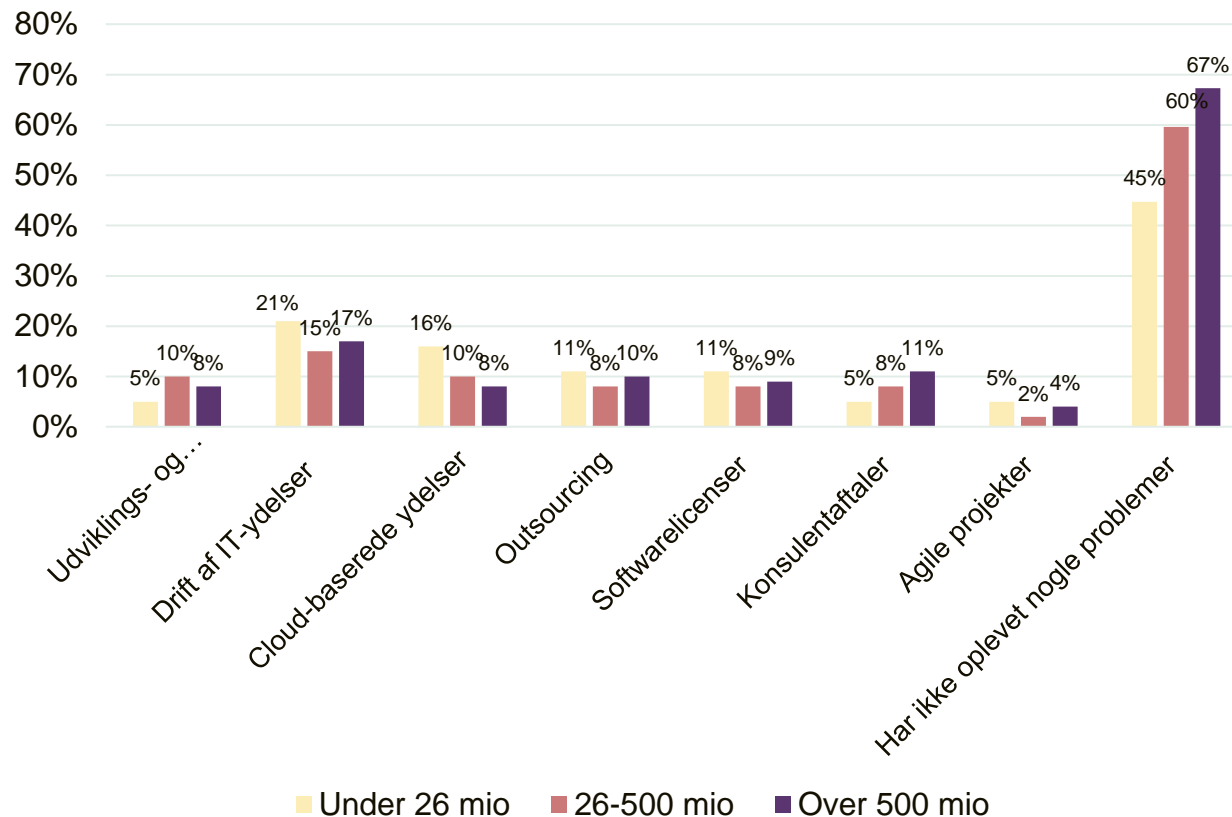
Konflikter ifm. IT-kontrakter - Sektor

Har din virksomhed indenfor de seneste 12 måneder oplevet konflikter i forbindelse med en eller flere IT-kontrakter? Med 'konflikter' mener vi væsentlige uoverensstemmelser, der enten er endt for domstolene/voldgift/mægling/mediation, eller hvor sådan konf

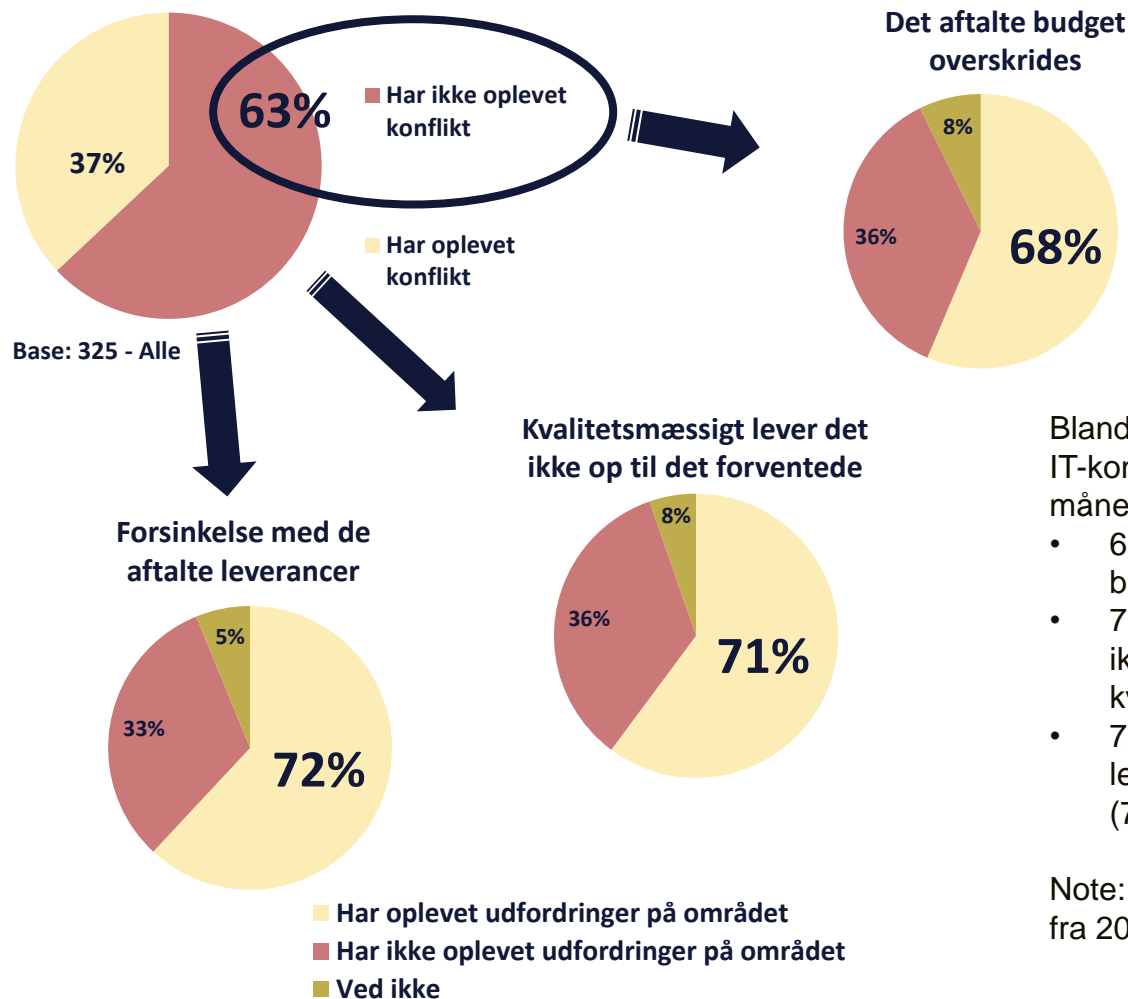


Konflikter ifm. IT-kontrakter - Omsætning

Har din virksomhed indenfor de seneste 12 måneder oplevet konflikter i forbindelse med en eller flere IT-kontrakter? Med 'konflikter' mener vi væsentlige uoverensstemmelser, der enten er endt for domstolene/voldgift/mægling/mediation, eller hvor sådan konf



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



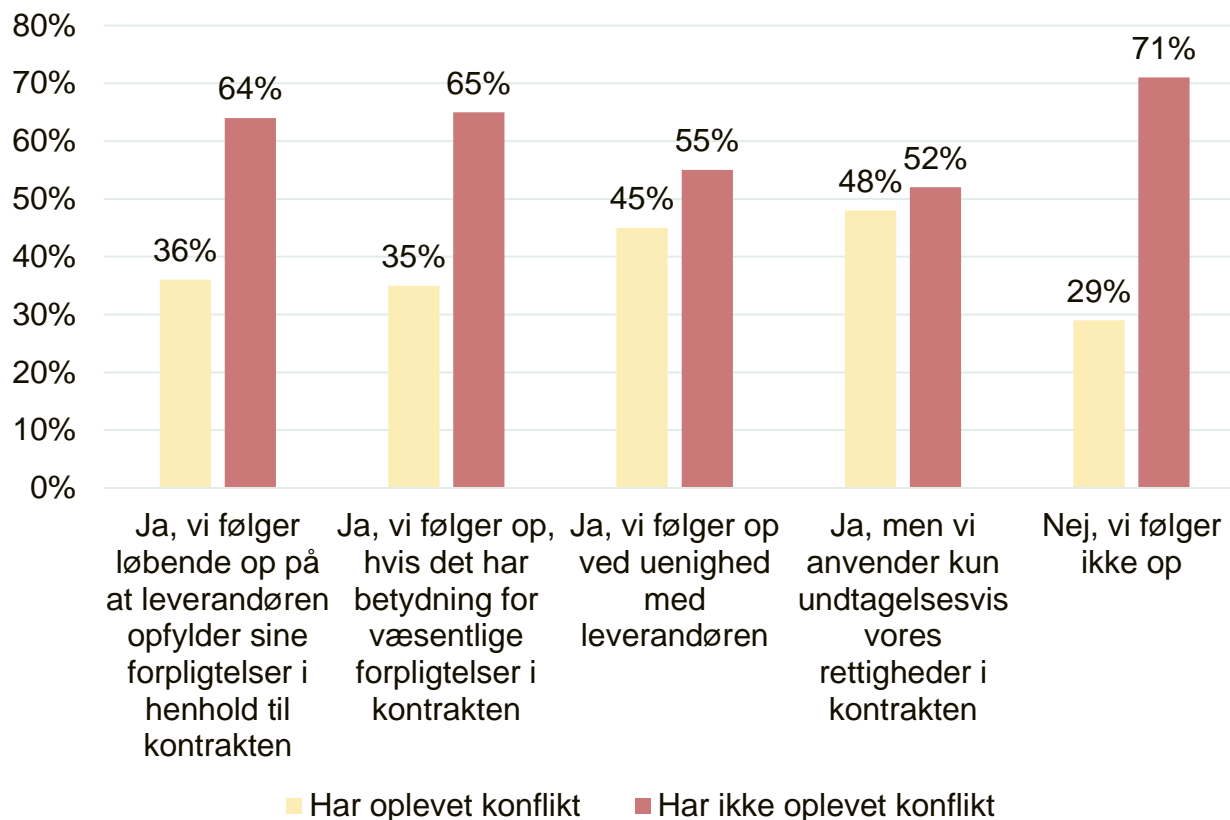
Blandt respondenter, som ikke har oplevet IT-konflikter indenfor de seneste 12 måneder, er der:

- 68% som har oplevet at det aftale budget overskrides. (62% 2020)
- 71% som oplever at IT-kontrakter ikke lever op til den forventede kvalitet. (68% 2020)
- 72% som har oplevet forsinkelse hos leverandøren med aftalte leverancer. (70% 2020)

Note: Tal i parentes er de tilsvarende tal fra 2020.

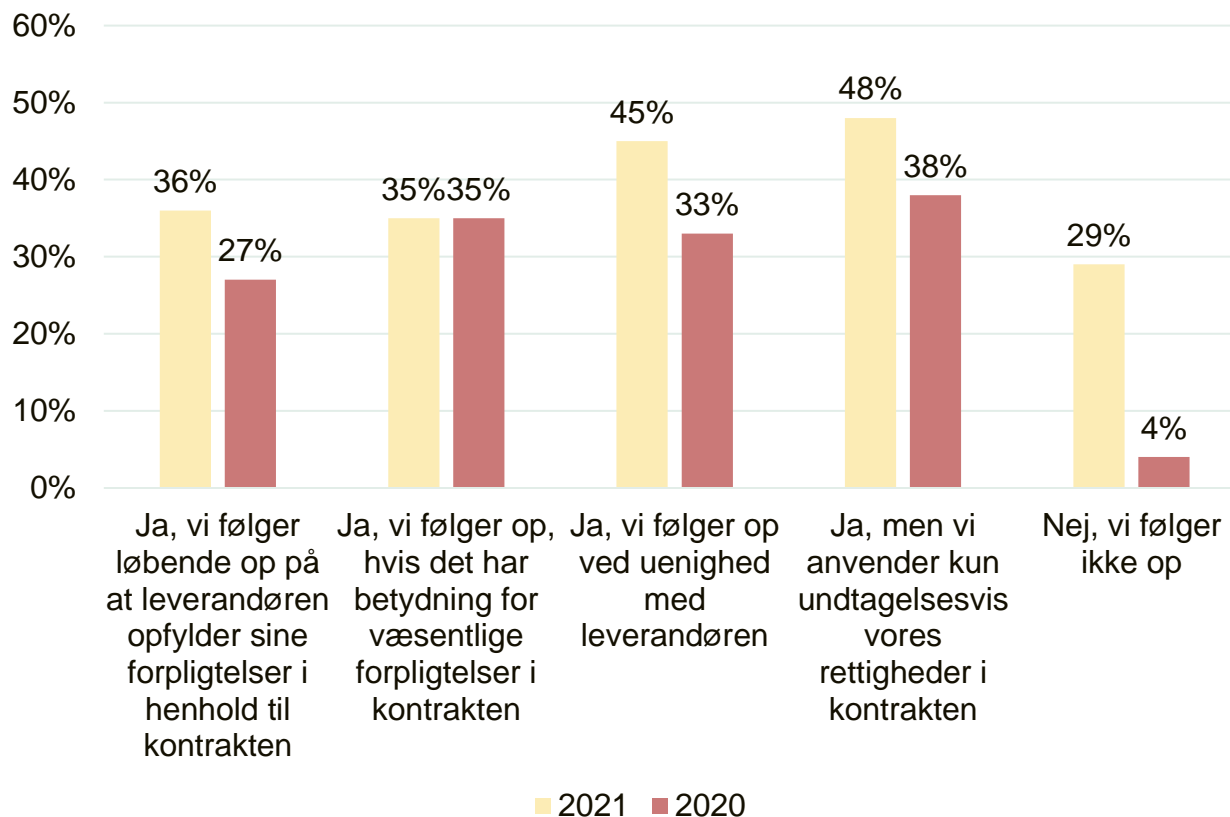
Opfølgning på kontrakter – Konflikt eller ej

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



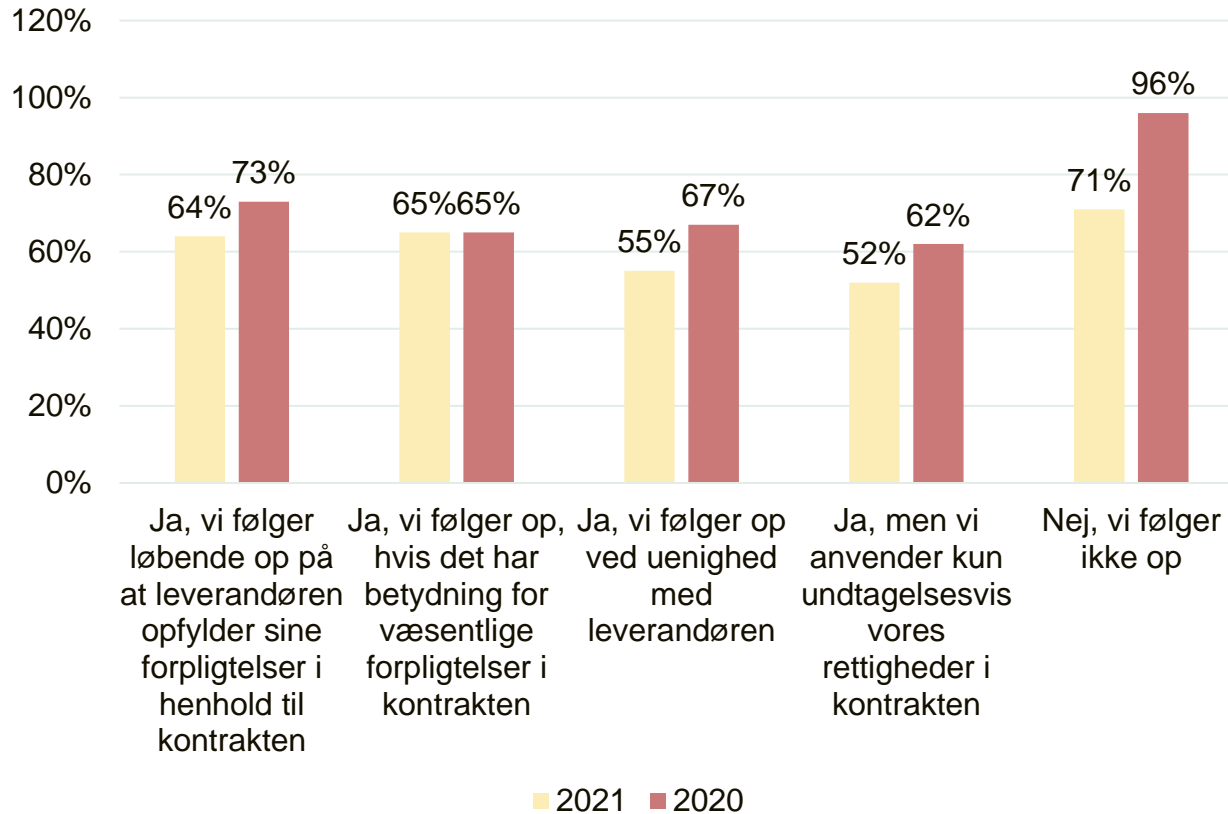
Opfølgning på kontrakter – Oplevet konflikter (2021 vs. 2020)

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



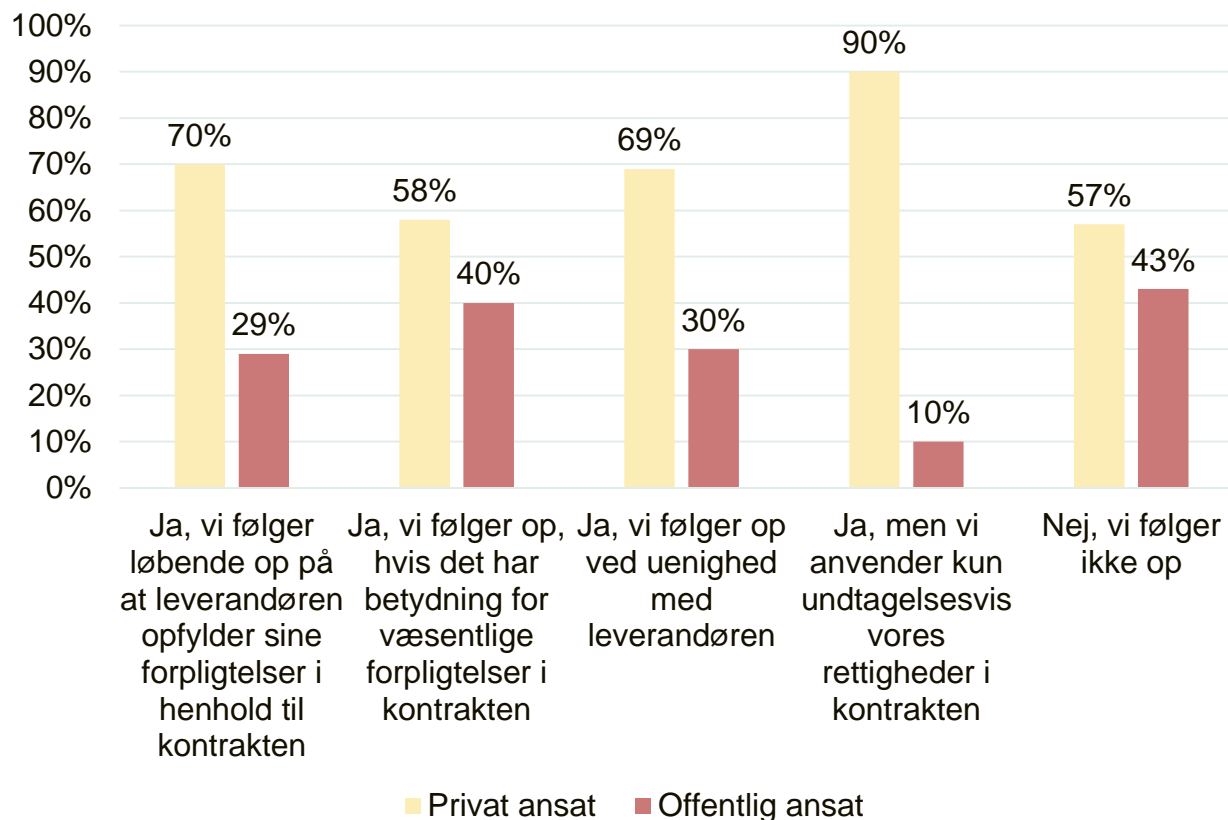
Opfølgning på kontrakter – Ikke oplevet konflikter (2021 vs. 2020)

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



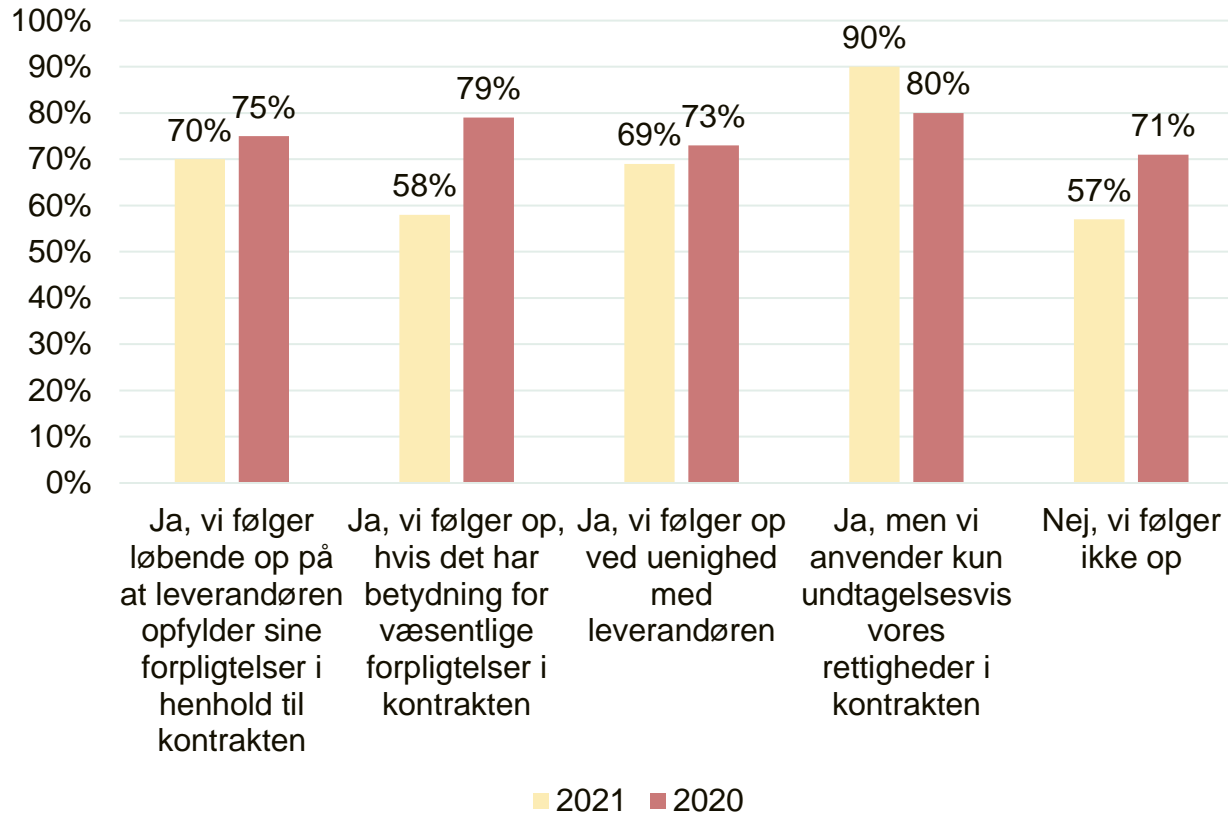
Opfølgning på kontrakter – Sektor

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



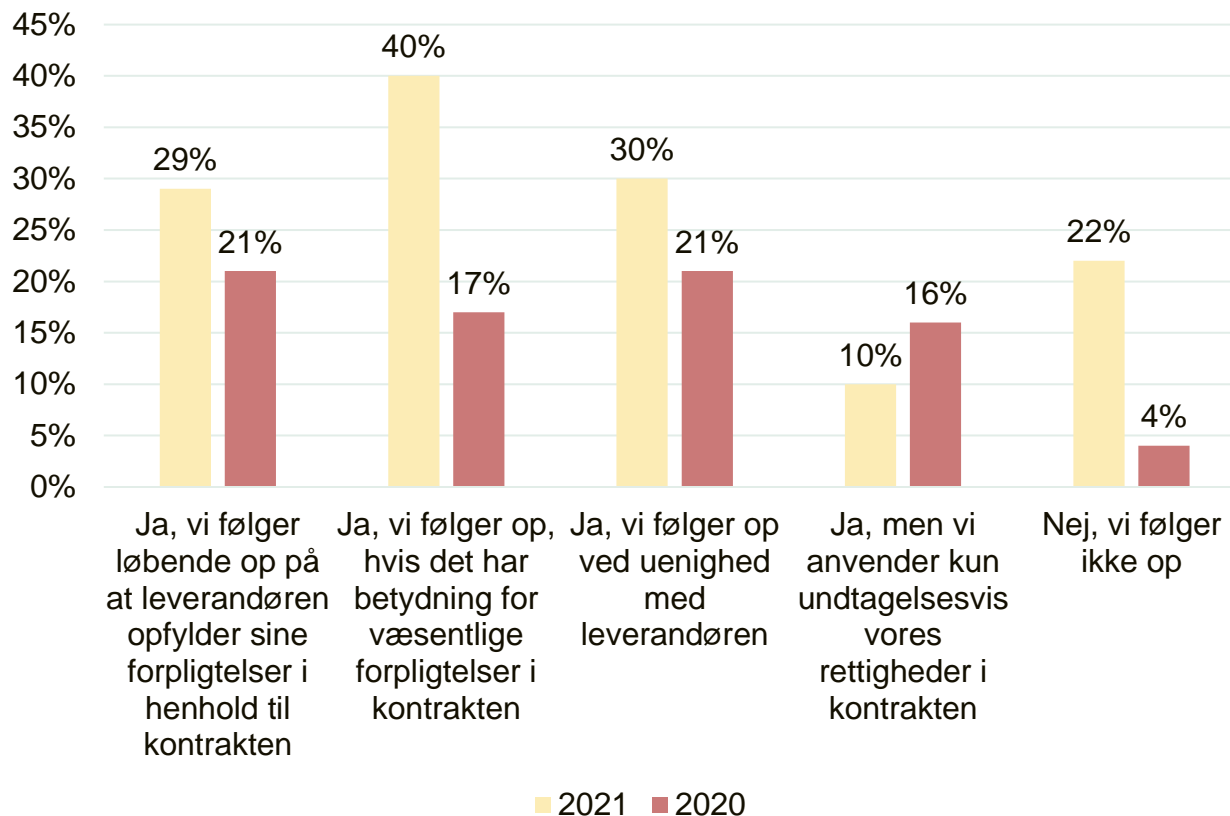
Opfølgning på kontrakter – Privat ansat (2021 vs. 2020)

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



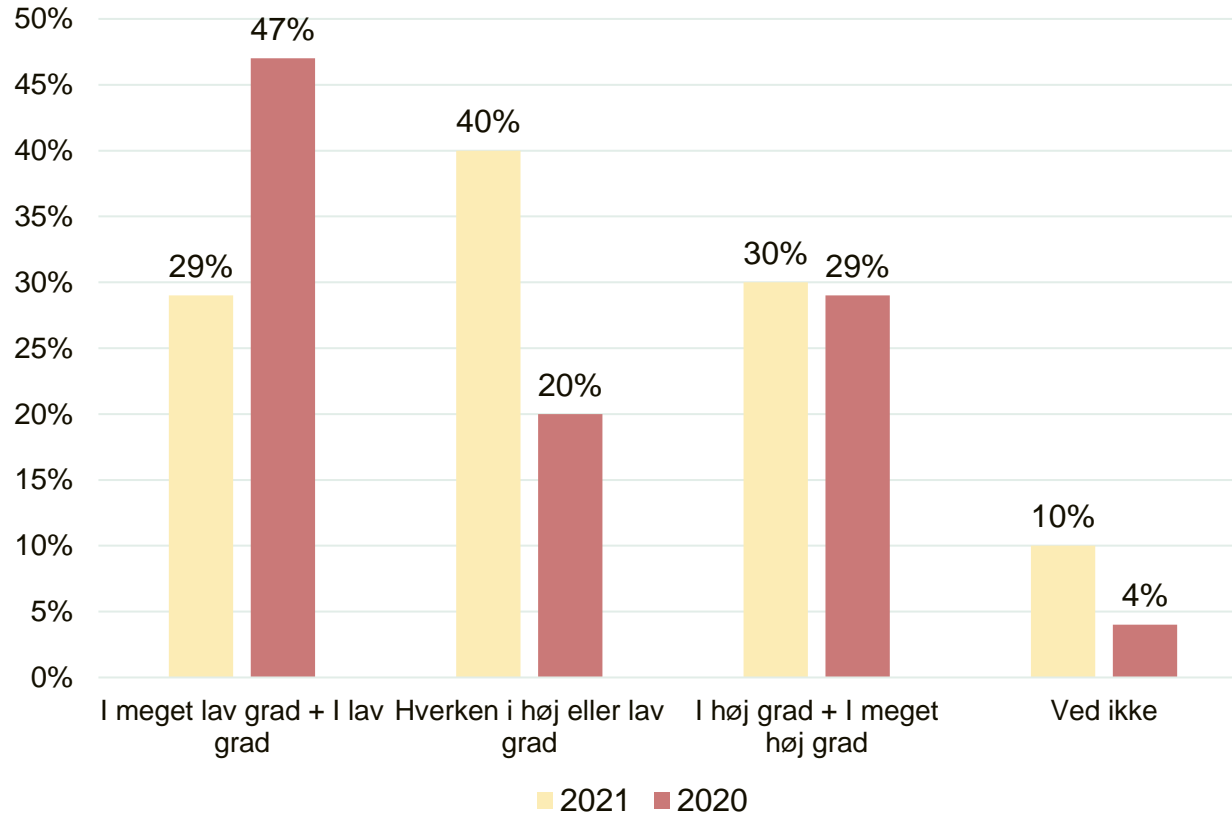
Opfølgning på kontrakter – Offentlig ansat (2021 vs. 2020)

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



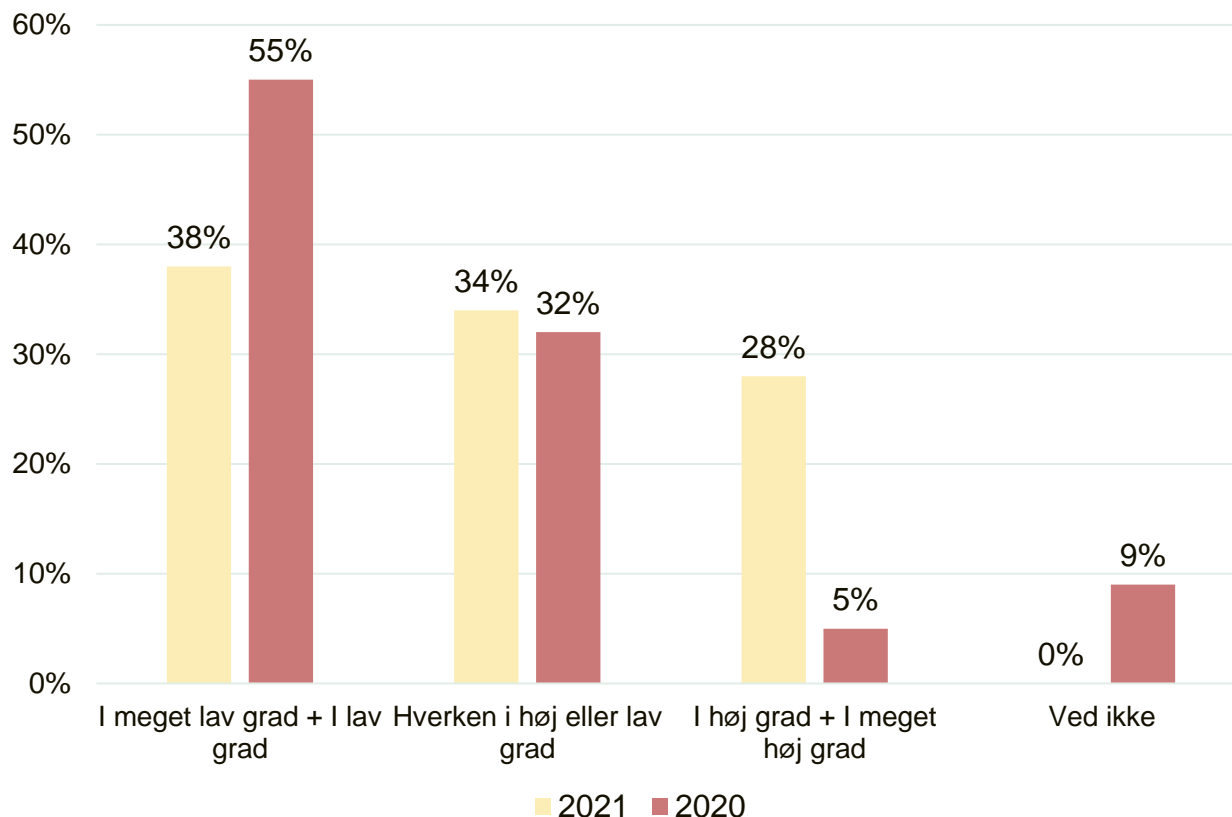
Projekter stoppet eller udskudt pga. Covid19 (2021 vs. 2020)

'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?



Konflikter med kunder ifm. Covid19 (2021 vs. 2020)

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





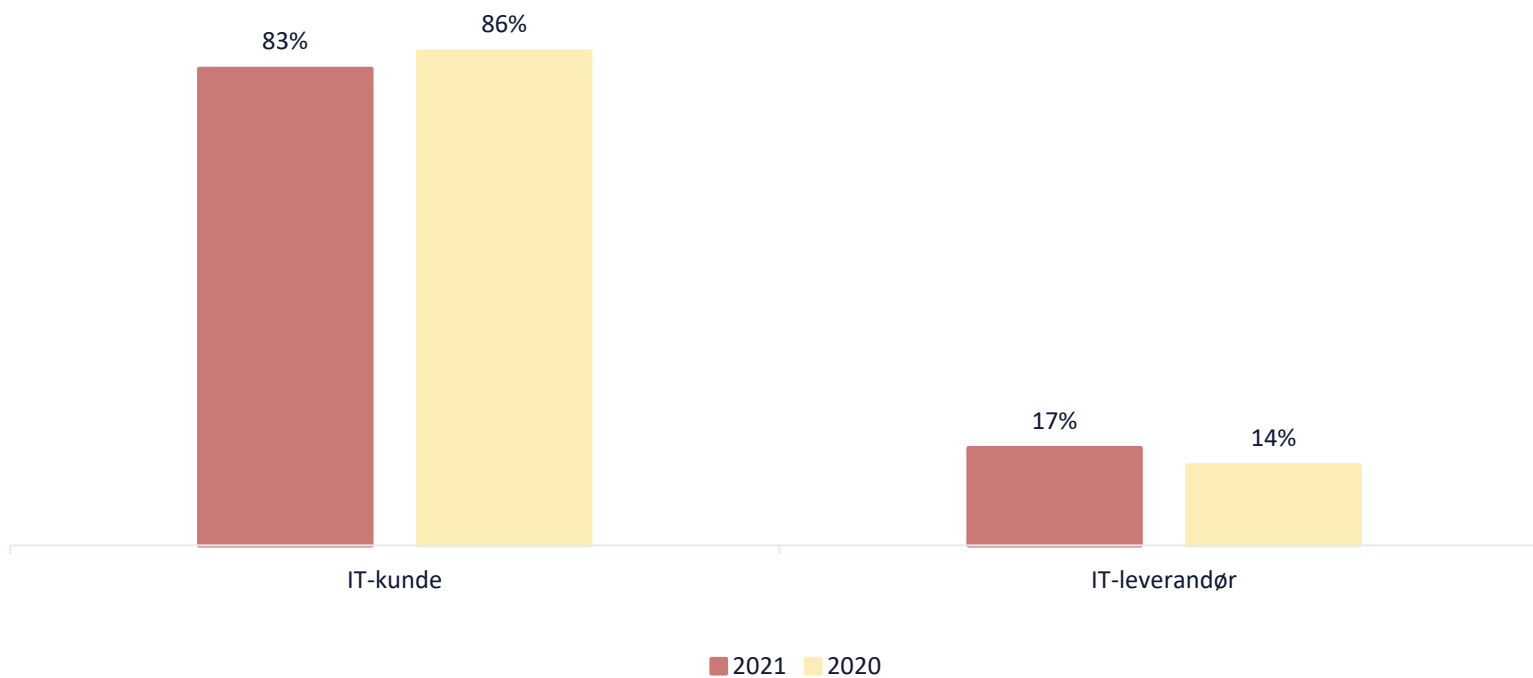
Baggrundvariable

userneeds



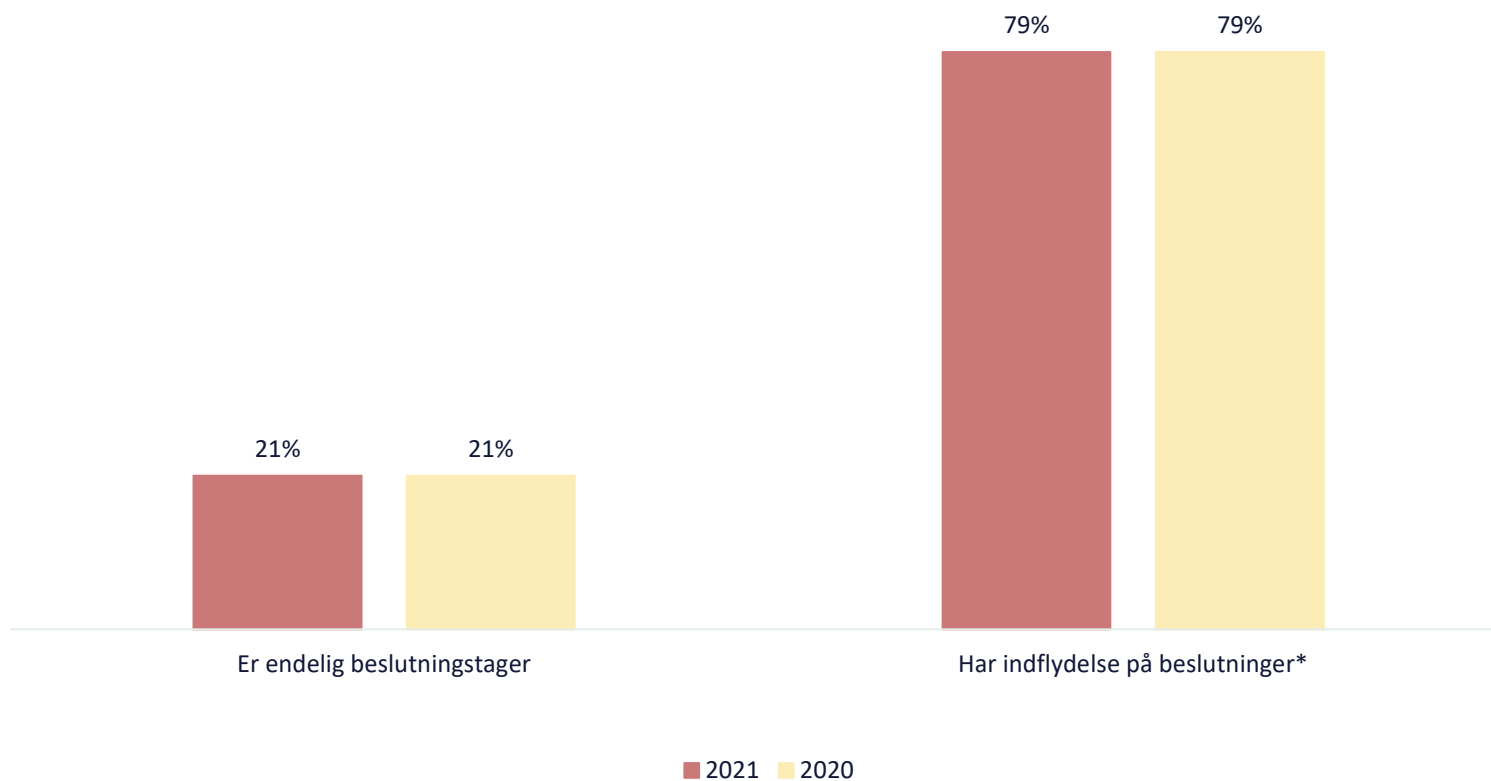
Leverandør eller kunde

Q18: Er din virksomhed primært...?



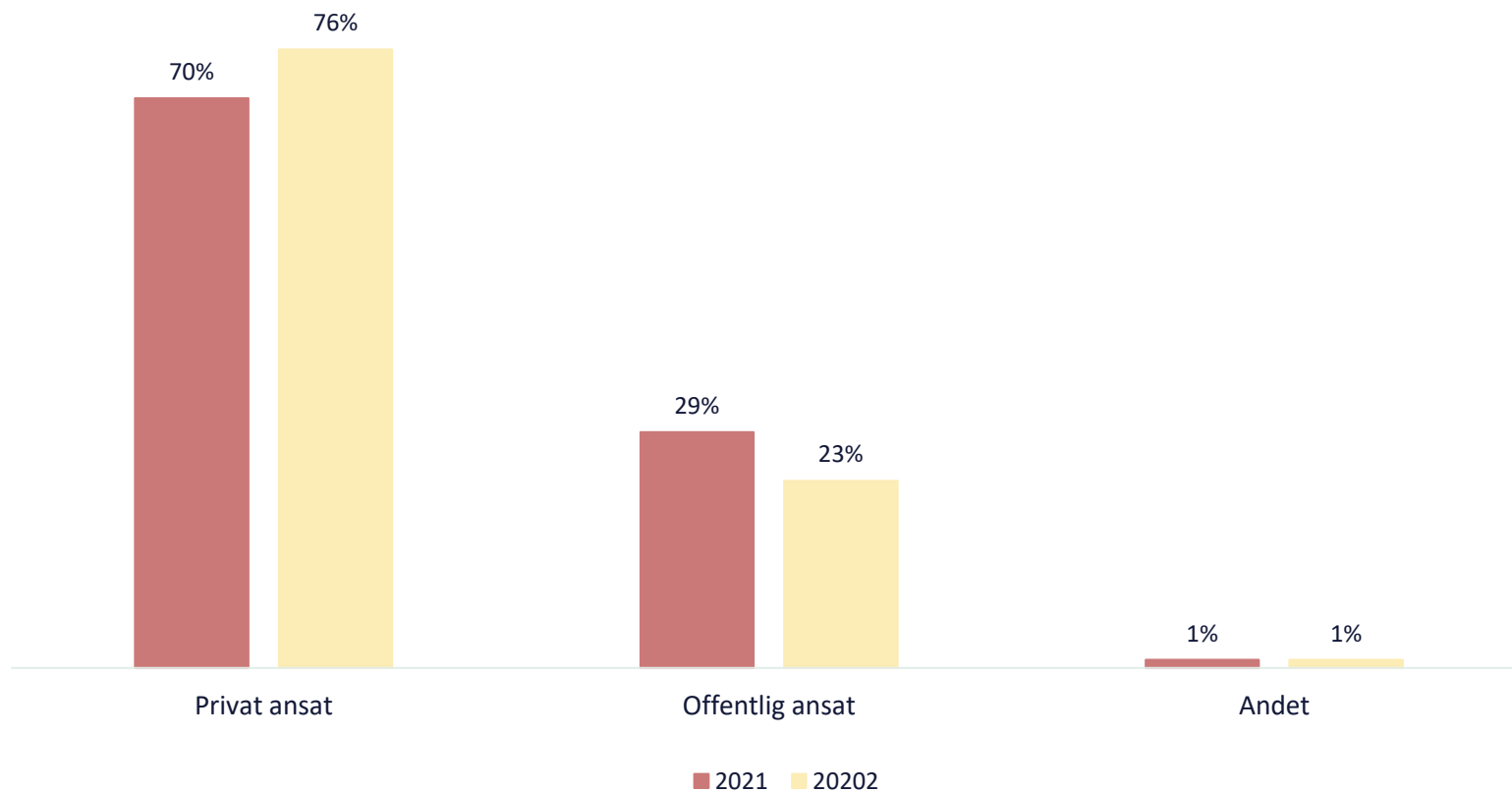
Beslutningstagere

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



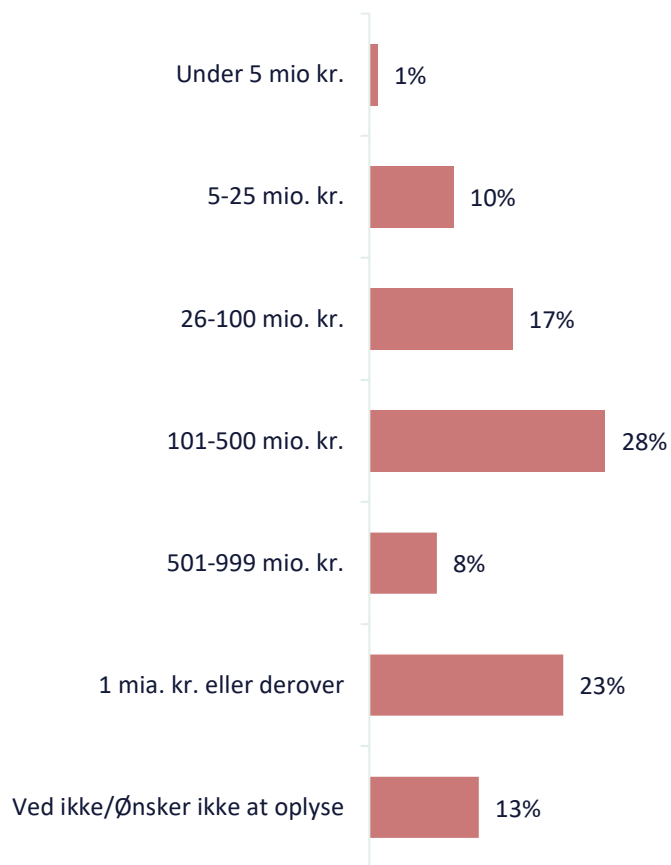
Sektor

Q2: I hvilken sektor er du ansat?

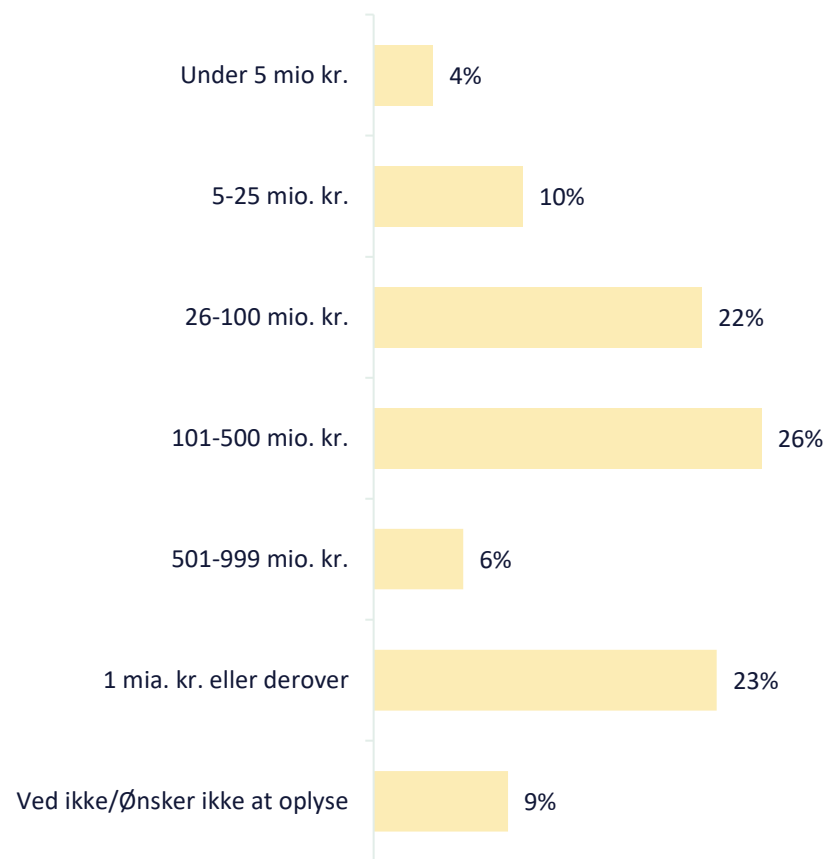


Årlig omsætning

2021 Q4: Hvor stor er årsomsætningen i din virksomhed?

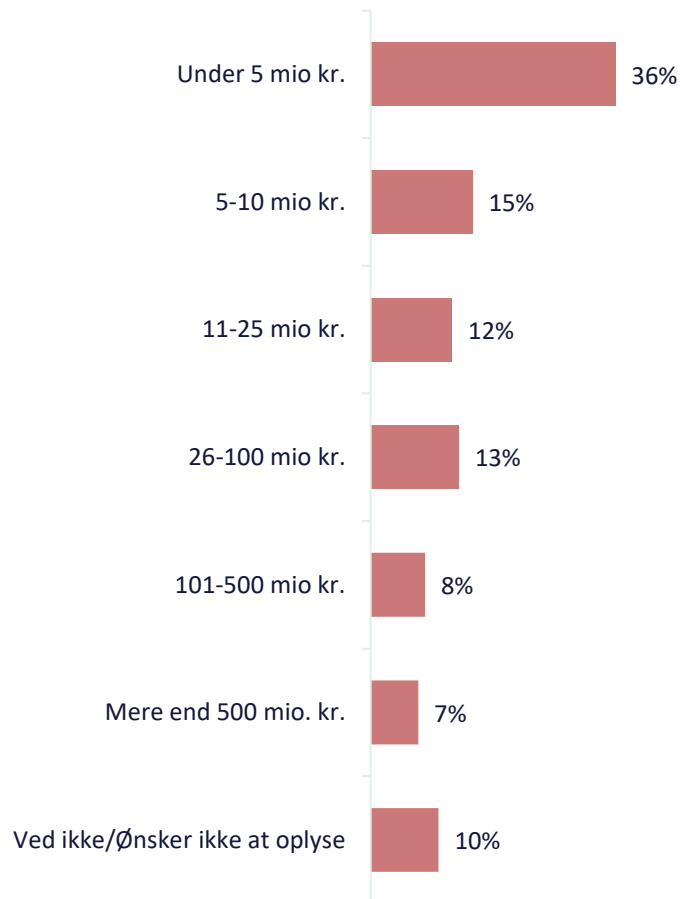


2020 Q4: Hvor stor er årsomsætningen i din virksomhed?

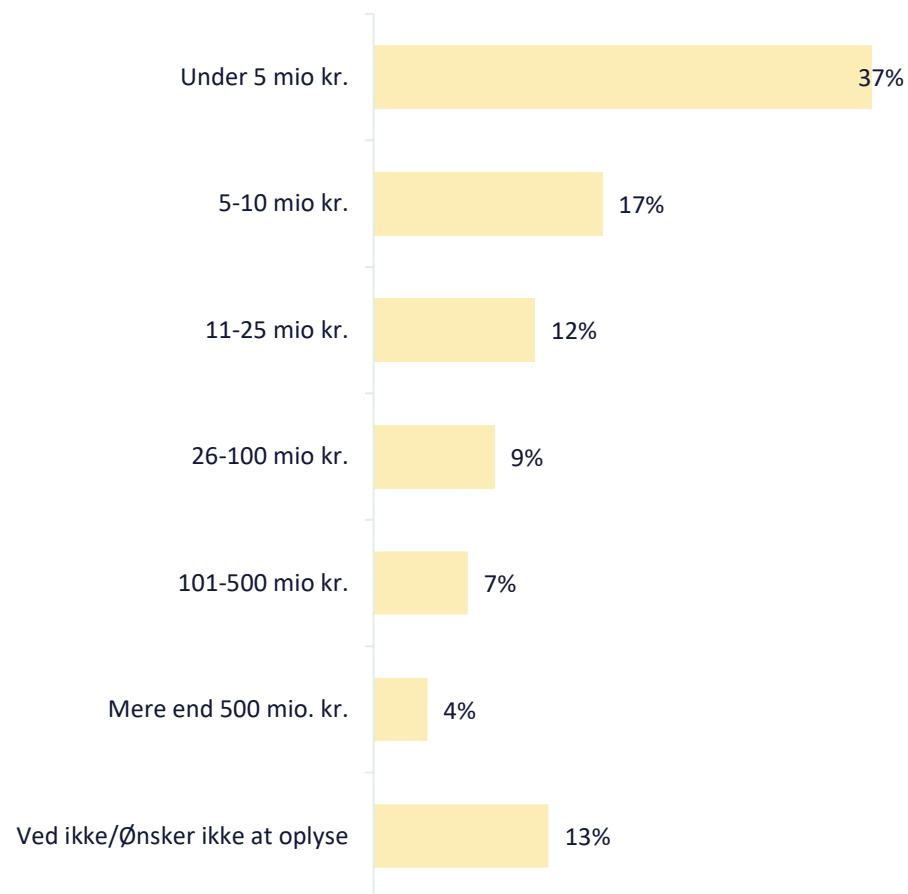


Årligt IT-budget

2021 Q3: Hvor stort er din virksomheds samlede IT-budget i år?

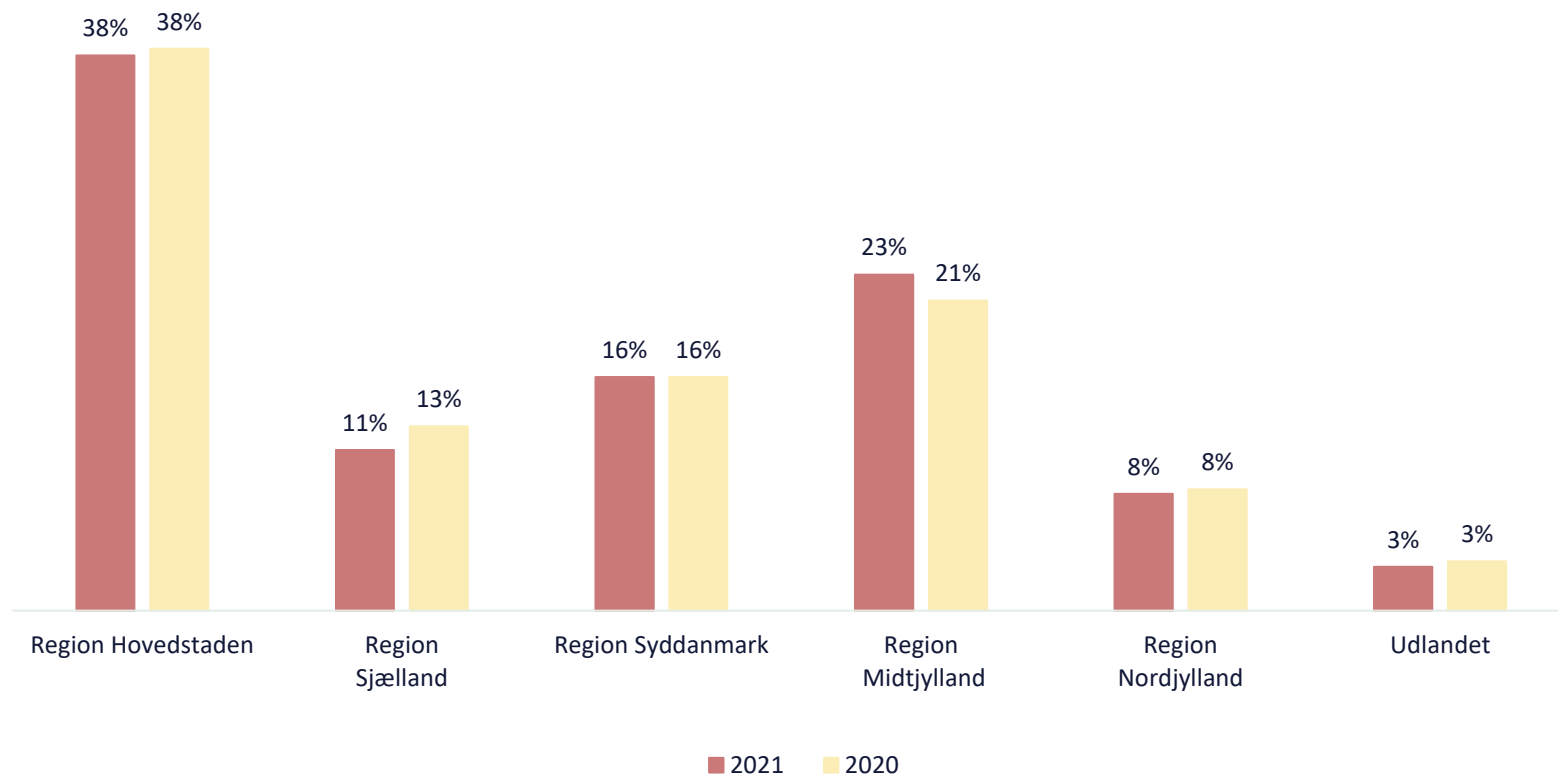


2020 Q3: Hvor stort er din virksomheds samlede IT-budget i år?



Region

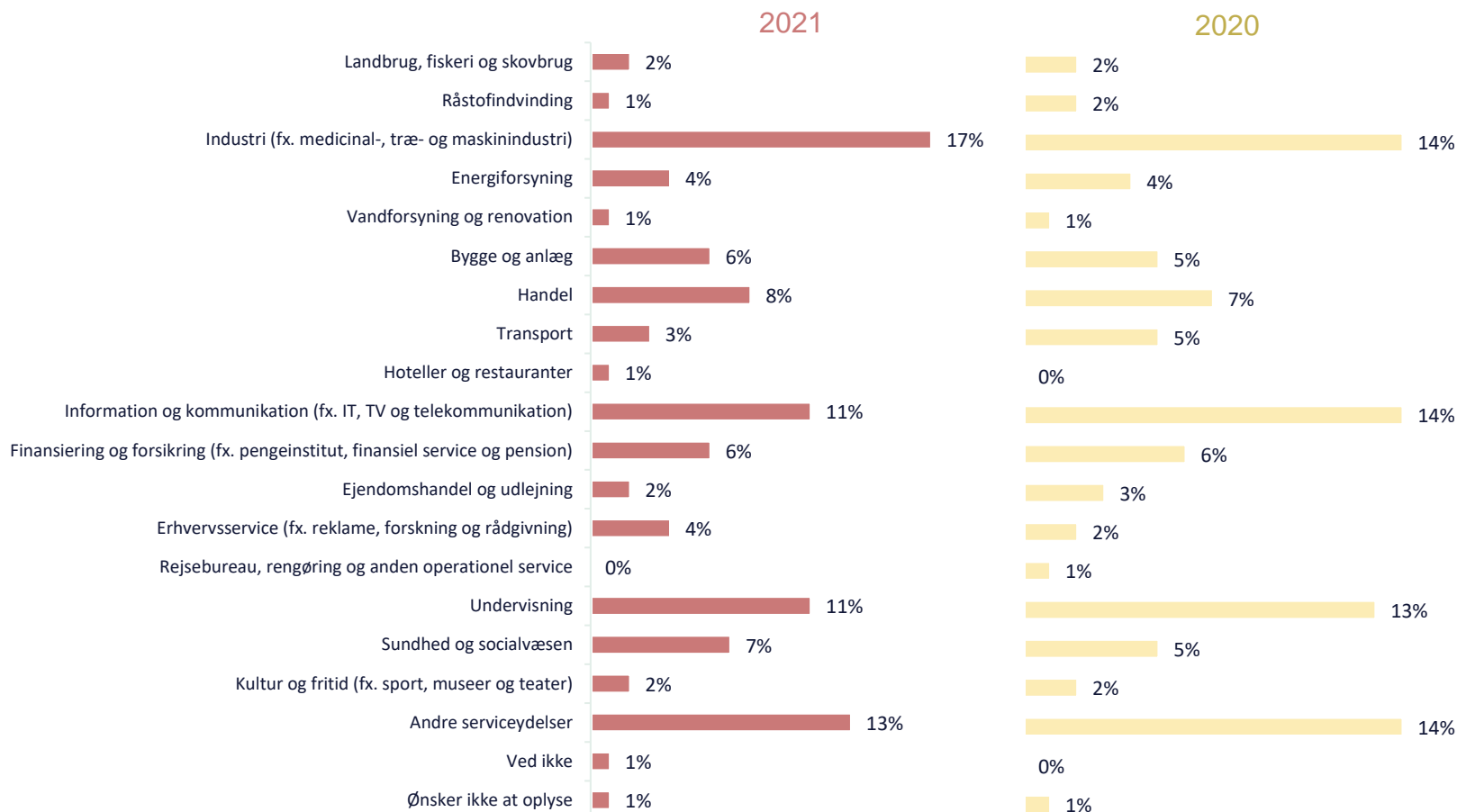
Q19: I hvilken region ligger virksomhedens hovedkontor?





Branche

Q20: I hvilken branche er din virksomhed?



userneeds