

6. Brugerservice

Opgaverne Brugerservice har ansvaret for de tværgående servicefunktioner: IT, Formidling, Bibliotek og Information, Forskning og Metode samt International Rådgivning. Der er således tale om service over for både interne og eksterne brugere, men det er de eksterne brugere af statistikken, der først og fremmest er i fokus.

6.1 Ressourcer

I 2002 vil der være 121,4 årsværk til rådighed i afdelingen jf. *tabel 6.1*. 44,4 årsværk forventes finansieret af egne indtægter på 23,4 mio. kr., mens 77 årsværk vil blive finansieret af finansloven.

Tabel 6.1 Brugerservice.
Årsværk og indtægter pr. 1. januar i arbejdsplan 2001 og 2002

	Finanslovs- årsværk ¹	Indtægts- årsværk ²	Årsværk i alt	Indtægter mio. kr.
2001	84,6	48,4	133,0	24,8
2002	77,0	44,4	121,4	23,4

¹ Årsværk finansieret af finanslovsbevillingen.

² Årsværk finansieret af egne indtægter.

I forhold til budgettet for 2001 er der tale om en samlet nedgang på 11,6 årsværk. For alle kontorer – bortset fra International Rådgivning, som er fuldt indtægtsfinansieret – budgetteres med færre årsværk i 2002 end i 2001, jf. *tabel 6.2*. Nedgangen skyldes dels de generelle nedskæringer, der er foretaget for hele institutionen, og dels at der budgetteres med et fald i egne indtægter. Hertil kommer udlicitering af IT-opgaver.

6.2 EU-samarbejdet

NUTS NUTS er en nomenklatur for territoriale statistiske enheder, som hidtil har været anvendt i alle medlemslande uden retsgrundlag. Kommissionen har fremsat forslag til råds- og parlamentsforordning om, at denne territoriale inddeling gøres obligatorisk, og at der fastsættes principper, som områdeinddelingerne i de enkelte lande skal opfylde.

6. Brugerservice

Tabel 6.2 **Brugerservice.**
Fordelingen af årsværk, EU-lovgivning og egne indtægter

	Årsværk 2001	Årsværk 2002	EU- lovgiv- ning	Over- vejende egne indtægter ¹
Brugerservice i alt	133,0	121,4		
214. Afdelingschefen	1,5	1,5		
16. Formidlingscenter	29,0	27,0		
161. Publicering og presse	17,7	16,5		Ja
162. Databanker	11,3	10,5	EU	
22. Bibliotek og information	16,5	15,8		
221. Bibliotek og Information	11,4	11,3		
222. Reception og Journal	5,1	4,5		
13. Forskning og Metode	17,8	16,2		
131. Forskningsdatabaser og forskerservice ..	10,0	8,9		Ja
132. Århus-filialen	2,0	2,0		Ja
133. Metodeenheden	5,8	5,3		
19. International Rådgivning	7,0	6,8		
191. International Rådgivning	5,0	4,8		Ja
192. Udstationerede i EU mv.	2,0	2,0		
09. IT-Center	40,1	36,1		
091. Databaser og kontorværktøjer	13,7	11,4		
092. Datafangst og analyse	6,9	6,6		
093. IT-infrastruktur	19,5	18,1		
24. Internt Servicecenter	21,1	18,0		
241. Tryksagsstøtte og grafisk	11,4	9,3		
242. Intern Service og Ejendommen	9,7	8,7		

Anm. Årsværkene i arbejdsplanen pr. 1. januar i de pågældende år.

¹ Et "Ja" betyder, at over halvdelen af driftsudgifterne i 2001 er finansieret af egne indtægter og ikke af finanslovsbevillingen.

6. Brugerservice

Da disse inddelinger også anvendes i forbindelse med tildeling af midler fra strukturfondene, er det af stor betydning at undgå, at områdeinddelingen indrettes med henblik på maksimalt økonomisk tilskud.

- EuroIndicators* EuroIndicators er en database med et sæt af konjunkturindikatorer for de enkelte lande samt gennemsnit eller summe for euro-området. Eurostat gør basen tilgængelig via sin hjemmeside. Databasen med EuroIndicators er under opbygning og udvides stadig dels med landespecifikke data, dels med fælles data. Danmarks Statistik bidrager gennem indberetning af konjunkturstatistikker i henhold til ØMU Action Plan.
- Local Co-ordinator* Som led i kvalitetssikring i indberetning af statistikker fra medlemslandene har Eurostat i 2001 indført funktionen Local Co-ordinator. Funktionen er kontakten mellem Eurostat og statistikbureauet/medlemslandet, når det gælder forsendelse af data. Det er gennem Local Co-ordinator, principperne formidles i medlemslandet, og der følges op på problemer med indberetningen.
- Elektronisk dataoverførsel til Eurostat* Det er aftalt, at alle overførsler af statistiske oplysninger fra medlemslandene til Eurostat i fremtiden skal foregå elektronisk i et standardformat, GESMES/CB. Overførslen skal ske direkte fra Danmarks Statistiks produktionsdatabase, så snart tallene offentliggøres. Ifølge planen skal Eurostat have omlagt alle overførsler inden 1. juli 2002.
- Reflexion Group* Reflexion Group er en task force, der behandler den fremtidige formidling af europæisk statistik. Udgangspunkt har været Danmarks Statistiks rapport fra 2001 om *Benchmarking on Electronic Dissemination*. Eurostat har gentaget undersøgelsen (lidt udvidet) i 22 lande (medlemslande og ansøgerlande mfl.). Task forcen skal referere til SPC og forelægge en rapport for SPC i november 2002.
- Data Shop* Ud over Danmarks Statistiks egne publikationer sælger Biblioteket også bøger, databaser og cd-rom produkter fra Eurostat. Denne service udbygges inden for rammerne af Bibliotekets *Data Shop*. Her kan også leveres ikke-publicerede data fra Eurostat efter kundens ønske samt publikationer og data fra lande uden for EU. I 2001 underskrev Danmarks Statistik et Quality Charter, der skal sikre et højt serviceniveau i Data Shops i alle EU-landene.

6.3 Nationale initiativer

Formidling

Samlet kommunikationspolitik For at sikre konsekvens og kvalitet vil Danmarks Statistik i 2002 formulere og begynde at implementere en samlet kommunikationspolitik for hele institutionen. Kommunikationspolitikken skal fastlægge de overordnede principper for al kommunikation med Danmarks Statistiks vigtigste interessenter, og politikken udmøntes i detaljerede strategier på afgrænsede områder.

Ny publiceringsstrategi Et af de vigtigste strategiområder er publicering. Den elektroniske publicering, først og fremmest gennem Internet, får større og større betydning, men skal samtidig spille godt sammen med publikationer på papir. En ny publiceringsstrategi i 2002 har til hensigt at fastlægge den elektroniske offentliggørelse som den primære med papir som et supplement. I papirpublikationerne vil der blive lagt større vægt på tekst, figurer og analyser. En læserundersøgelse i 2001 af *Statistiske Efterretninger* og *Statistikservice* danner en del af grundlaget for den ny strategi.

I 2001 blev moderniseringen af designlinjen fuldført, så den nu omfatter samtlige udgivelser, hjemmesiden, brevpapir mv.

Nyt fra Danmarks Statistik Centralt i publiceringen står *Nyt fra Danmarks Statistik*, som udkommer med ca. 520 numre om året, og hvis vigtigste målgruppe er pressen. Danmarks Statistik arbejder systematisk på at forbedre formidlingskvaliteten i *Nyt* i form af bedre tekster og figurer. Arbejdet foregår bl.a. i interne workshops med skribenterne, og denne udvikling vil blive fortsat i 2002. Alle *Nyt*'er vil fra årsskiftet komme ned på to sider.

Tiårsoversigten *Statistisk Tiårsoversigt* er Danmarks Statistiks mest solgte publikation, og den udsendes nu samtidig i en dansk og en engelsk version. Den udkom i 2001 med et tema om boligen. I 2002 vil *Tiårsoversigten* udkomme med et tema om skatter, det internationale afsnit vil blive forbedret, og cd-rom'en vil få sit dataindhold betydeligt udvidet med kommunefordelte data og en kortfacilitet.

Konjunkturstatistik og andre udgivelser *50 års-oversigten*, der udkom første gang i 1995, blev i 2001 grundlæggende fornyet og opdateret. Samtidig udsendtes en ny udgave af *Vejviser i Statistikken*, der senest udkom i 1999. I 2002 er det tanken at forny det redaktionelle koncept for *Konjunkturstatistik*, bl.a. med

6. Brugerservice

mere overskuelige månedlige oversigter over hovedtal. Danmarks Statistik vil også gennemføre en læserundersøgelse af publikationen.

- Nye udgivelser forudannonceres* Danmarks Statistik forudannoncerer udgivelsen af alle nye statistikker bindende mindst otte dage i forvejen - dele af den økonomiske statistik dog tre måneder i forvejen i henhold til IMF-standarden. Fra 2001 er *Nyt fra Danmarks Statistik* og en række andre publikationer blevet forudannonceret ét år frem. Det sker nu først og fremmest via udgivelseskalenderen på Danmarks Statistiks hjemmeside, hvorfra der også linkes til udgivelserne, når de er udkommet.
- e-boghandel* Allerede i 2001 blev det muligt at bestille publikationer telefonisk døgnet rundt, og en egentlig e-boghandel på hjemmesiden følger i begyndelsen af 2002.
- Udvikling af pressearbejdet* Pressen spiller en central rolle for formidlingen af statistikken til den brede offentlighed. Derfor styrkedes pressepolitikken i 2001 - bl.a. gennem intern efteruddannelse - med det mål at gøre Danmarks Statistik til en stadig mere attraktiv kilde for pressen. I 2002 vil de tre danske uddannelsesinstitutioner for journalister få tilbudt en grundlæggende introduktion til statistik.
- Netmagasinet Bag tallene* Tidsskriftet *Bag tallene*, der giver såvel professionelle brugere som bredere kredse en nyhedspræget information om Danmarks Statistik, er blevet udvidet i sidetal og suppleret med en dagsaktuel netversion på hjemmesiden. En læserundersøgelse er planlagt til 2002.
- Nordisk statistik* Danmarks Statistik vedligeholder en database med sammenlignelig nordisk statistik, som stilles til rådighed af de nordiske landes statistikkontorer. På grundlag af databasen udarbejdes Nordisk Ministerråds statistiske årbog, *Nordic Statistical Yearbook*, som udgives på engelsk og svensk. Årbogen udkom i 2001 i en helt omredigeret og stærkt forbedret udgave.
- Herudover produceres i samarbejde mellem de nordiske statistikkontorer en cd-rom, *Statistik uden grænser - Nordisk regionalstatistik*, som indeholder detaljeret, regionalfordelt statistik for de nordiske lande. CD-rom'en vil fremover indeholde et kortprogram, der gør det muligt at se de kommunefordelte statistikker på kort, enten for de enkelte lande eller på et samlet Nordens kort.
- Hjemmesiden* Internettet bliver stadig vigtigere som indgang for borgerne til statistikken. Brugergrænsefladen for Danmarks Statistiks hjemmeside fik i 2001 nyt design og forbedret funktionalitet. I 2002 vil der fortsat

6. Brugerservice

blive foretaget forbedringer, fx vil hjemmesiden blive udbygget med en emneorienteret indgang. Formålet er at lette adgangen til statistik, specielt for den brede offentlighed. Den emneorienterede indgang til statistikken vil være baseret på en række alment kendte begreber og udtryk. Samtidig understøttes DK5 klassifikationen, som en del brugere kender fra folkebibliotekerne.

En styrkelse af den engelske hjemmeside betyder bl.a., at økonomiske nøgletal og tal om kommuner nu også findes i engelske udgaver, der opdateres samtidigt med de danske. I 2001 blev varedeklARATIONER for alle Danmarks Statistiks produkter lanceret i en engelsksproget udgave. I 2002 vil en engelsk version af *Danmarks Statistikbank* også blive påbegyndt.

Danmarks Statistikbank på Internet

Danmarks Statistikbank er tilgængelig på Internettet og indeholder detaljeret statistik fra stort set alle statistikområder i Danmarks Statistik. Indholdet udbygges løbende, og i 2002 vil der komme yderligere statistikker om bl.a. landbrug, transport og biler. Også på funktionaliteten vil der ske udviklinger. Fx vil en bruger via *datashooting* kunne få udvalgte tabeller sendt til sin e-post, hver gang tallene er opdaterede.

Den vigtigste service er on-line adgang til statistikken. Statistikbanken indeholder informationer svarende til ca. 6.000 bind af *Statistisk Årbog*, og brugerne kan udtrække statistikkerne i næsten ubegrænsede kombinationer og overføre dem til egen pc i forskellige formater. Tallene er dokumenteret i fodnoter, ligesom der altid er kobling til den relevante varedeklaration. Nyudviklingerne baseres bl.a. på samarbejde med de nordiske statistikbureauer samt input fra brugerundersøgelser og tilbagemeldinger fra brugerne.

Gratis adgang til statistik på Internet

Som led i regeringens initiativ *Danmark på nettet* er der fra 1. januar 2001 åbnet for gratis adgang til *Danmarks Statistikbank*. Der er ligeledes siden 1. januar 2001 gratis adgang på hjemmesiden til *Nyt fra Danmarks Statistik*. Desuden kan et stigende antal publikationer, bl.a. *Statistisk Årbog* i både dansk og engelsk udgave, bruges eller downloades fra nettet. Øresundsdatabanken er også gratis tilgængelig.

Internetportal til erhvervsøkonomi

I 2001 fik Danmarks Statistik tilskud fra projektet *Det Elektroniske Forskningsbibliotek*, som administreres af Biblioteksstyrelsen, til at udvikle en portal på Internet til statistik inden for emneområdet erhvervsøkonomi. Portalen blev konstrueret i samarbejde mellem Danmarks Statistiks bibliotek og bibliotekerne ved handelshøjskolerne i

6. Brugerservice

København og Århus samt Syddansk Universitet. Portalen, www.bizigate.dk, vedligeholdes løbende af de fire biblioteker.

Bruger- og borgerundersøgelser

For at få kendskab til kvaliteten af Danmarks Statistiks service og rette op på evt. problemer fortager Danmarks Statistik løbende en række forskellige bruger- og borgerundersøgelser:

I 2001 gennemførte Danmarks Statistik den første undersøgelse af almindelige danskeres kendskab og holdning til Danmarks Statistik. Denne såkaldte borgerundersøgelse gennemføres nu fast hvert år for at måle effekten af Danmarks Statistiks generelle oplysningsarbejde.

Danmarks Statistik gennemfører i 2002 for fjerde år en undersøgelse af sin telefonservice. Der foretages endvidere en skemaundersøgelse af brugernes tilfredshed med bibliotekets service.

Der gennemføres løbende læser- og brugerundersøgelser af samtlige udgivelser i såvel elektronisk som papirform. Undersøgelserne kan ske i form af spørgeskemaer til alle eller et tilfældigt udvalg af læserne eller i form af fokusinterviews. Resultaterne bruges systematisk til videreudvikling af udgivelserne.

I 2001 gennemførtes den første internetbaserede brugertilfredshedsundersøgelse af Danmarks Statistikbank. Den bliver i 2002 fulgt op af af tilsvarende undersøgelser samt mere dybtgående undersøgelser af statistikbankens funktionalitet vha. fokusgrupper, der under observation prøver at løse opgaver.

Der gennemføres fast en undersøgelse blandt samtlige kunder til serviceydelser af deres tilfredshed med ydelsen, leveringen og prisen. Resultaterne opgøres på kvartalsbasis.

Forskningservice

Ekstern adgang til mikrodata

Fra 1. marts 2001 blev der åbnet adgang for, at forskere mfl. fra autoriserede forsknings- og analysemiljøer fra deres egen arbejdsplads kan få adgang til visse afidentificerede mikrodata, som befinder sig i Danmarks Statistik. Tilslutning til ordningen kræver, at forskeren påtager sig et fortrolighedsansvar, og at forskningsinstitutionen afgi-

6. Brugerservice

ver garanti for, at alle sikkerheds- og fortrolighedskrav overholdes. Ultimo 2001 var der tildelt autorisationer til i alt 18 forsknings- og analysemiljøer.

Ny forsker-serviceenhed Danmarks Statistik har i 2001 deltaget i et arbejdsudvalg under IT- og Forskningsministeriet om dansk registerforskning. Udvalget har afgivet rapporten: *Registerforskning – Enestående danske muligheder* med en række forslag til, hvorledes registerforskningen kan fremmes bedst muligt. Under forudsætning af ekstern finansiering vil Danmarks Statistik oprette en ny forskerserviceenhed, der skal varetage en række funktioner i forhold til danske forskeres brug af registerdata. Som en del af bevillingen vil edb-kørsler på Danmarks Statistiks særlige forskermaskiner blive gratis for offentligt ansatte og offentligt finansierede forskere.

Metode og dokumentation

Statistiske metoder Metodeenheden arbejder på at færdiggøre en manual om sæsonkorrigering med henblik på publicering i 1. halvår af 2002. I 2002 vil sæsonkorrektionsmetoden blive moderniseret, og alle sæsonkorrigerede serier vil i den forbindelse blive gennemgået. I 2002 påbegyndes arbejdet med en publikation om indeksberegninger.

Kvalitetsprojekter En vigtig del af metodearbejdet udføres i de såkaldte kvalitetsprojekter, hvor de anvendte metoder inden for en statistik gennemgås i samarbejde mellem fagstatistikere og metodespecialister. Formålet er at klarlægge, om der kan opnås forbedring af kvaliteten af processerne og dermed produktet ved anvendelse af *best practice*. I 2001 gennemførtes kvalitetsprojekter inden for tre områder: Ordre- og omsætningsstatistikken, indkomststatistikken og kvalitetskorrektio-ner i prisindeks. I 2002 følges der op på disse projekter, og der starter nye projekter inden for hver afdeling.

Dokumentation I løbet af 2002 vil en stor del af den dokumentation, der er opsamlet i dokumentationsdatabasen Times, blive gjort tilgængelig via Internettet. Hermed får interesserede mulighed for at orientere sig om, hvilke data Danmarks Statistik anvender som basis for statistikken, og hvilke muligheder Danmarks Statistik har for at løse specielle opgaver som service.

Klassifikationer I samarbejde med statistikbureauerne i Norge, Sverige og Schweiz er der udarbejdet en fælles model for klassifikationer. Baseret på denne model udvikles i tæt samarbejde med Statistisk Sentralbyrå i Norge en

6. Brugerservice

klassifikationsdatabase, der i løbet af 2002 forventes at rumme alle officielle klassifikationer, der anvendes i Danmarks Statistik. Via Internettet vil disse i slutningen af 2002 kunne stilles til rådighed for alle interesserede.

International Rådgivning

*Store
rådgivningsprojekter
i Uganda og
Mocambique*

Danmarks Statistiks rådgivning til statistikinstitutioner i andre lande gennemføres som fuldt indtægtsdækket virksomhed, idet projekterne hovedsagelig finansieres af Danida, EU og Nordic Development Fund. Rådgivningen omfatter et større projekt med statistikinstitutionen i Uganda. I projektet indgår generel institutionel støtte til strategi og ledelse, fattigdomsmåling, opbygning af en database og en videreudvikling af IT-strategien. En statistisk database skal opbygges til East African Community (Tanzania, Kenya og Uganda). Et større projekt sammen med statistikinstitutionen i Mocambique forventes at blive påbegyndt i begyndelsen af 2002.

Samarbejdet med EU-ansøgerlandene fortsætter. I 2001 og 2002 gennemføres et transport- og miljøstatistisk projekt i Litauen. Herudover rådgiver Danmarks Statistik statistikinstitutioner i flere andre lande, bl.a. Slovakiet (nationalregnskab og elektronisk videregivelse af statistik) og Bulgarien (anvendelse af administrative registre til statistikformål). Danmarks Statistik forventer desuden at deltage i et partnerskabsprojekt sammen med statistikinstitutioner i Polen i 2002-2004.

Informationsteknologi

*Udlisering af
hovedanlæg*

Danmarks Statistik har i en lang årrække drevet egen storcomputer (mainframe) baseret på IBM's styresystem S/390. Det blev i 2001 besluttet at udlisere driften af dette anlæg. Derfor har firmaet WM-data SDC fra efteråret 2001 leveret en service til alle brugere i Danmarks Statistik, der svarer til den, Danmarks Statistik selv tidligere har stillet til rådighed.

Ny IT-strategi

For bedst muligt at understøtte *Strategi 2006* har Danmarks Statistik udarbejdet en ny IT-strategi, der blev vedtaget i slutningen af 2001. Rammerne for den nye strategi er de krav til bl.a. samordning, der kommer fra Finansministeriet som led i initiativet om digital forvaltning. Nogle centrale punkter i den nye IT-strategi er elektronisk do-

6. Brugerservice

kument-håndtering, udfasning af hovedanlæg samt elektronisk borgerbetjening.

Elektronisk dokumenthåndtering

I 2001 gennemførte en projektgruppe med ekstern konsulentbistand en undersøgelse af, hvordan procedurerne omkring dokumenthåndtering, journalisering og arkivering kunne blive forbedret og effektiviseret ved brug af elektronisk journalsystem og elektronisk dokumenthåndtering

Projektgruppen har stillet forslag om indførelse af et elektronisk dokumenthåndteringssystem under navnet *Det papirløse kontor*. Systemet vil give overblik over institutionens sager, øge videndelingen og give bedre mulighed for at indføre digital forvaltning.

Udfasning af hovedanlæg

En projektgruppe afgav i juni 2001 en rapport om mulig udfasning af hovedanlægget og overflytning af opgaverne til PC/LAN platform. Gruppen konkluderede, at der kunne forventes store kvalitetsmæssige og andre gevinster ved en sådan udfasning, men at der var tale om en betydelig investering, der måtte strække sig over nogle år. Der er igangsat indledende undersøgelser, som skal pege på anbefalelsesværdige redskaber til omlægningen. Der iværksættes i begyndelsen af 2002 tre pilotprojekter før den egentlige udfasning. Projekterne skal afprøve og dokumentere de valgte løsningers kvalitet. Det forventes, at udfasningen vil tage mindst fem år.

Elektronisk borgerbetjening

Der skal i de kommende år sættes på, at borgere og virksomheder i stadig højere grad kan komme i kontakt med Danmarks Statistik over Internettet og straks få en brugervenlig og effektiv betjening, uanset om de har behov for at søge information eller afgive oplysninger til Danmarks Statistik.

På formidlingsfronten er der allerede nået meget, ikke mindst med den omfattende formidlingsdatabase *Danmarks Statistikbank*, men der er behov for fortsat udbygning og modernisering.

Derimod er der kun i begrænset omfang etableret muligheder for elektronisk indberetning via Internettet. Danmarks Statistik deltager sammen med andre myndigheder i et udviklingsprojekt, der vil give virksomhederne mulighed for på en sikker måde at indberette regnskabsoplysninger til det offentlige direkte fra deres egne systemer. En række andre forsøg vil blive gennemført i 2002 med indberetning fra både kommuner og borgere.