

7. Brugerservice

Brugerservice omfatter administrative og tekniske tværgående funktioner: Administration, It samt Information og Service. Brugerservice varetager således administrative opgaver for både interne og eksterne brugere og kunder.

7.1 Ressourcer

I 2004 vil der være 99,3 årsværk til rådighed i afdelingen, og egne indtægter vil beløbe sig til 7,7 mio. kr. 69,5 årsværk finansieres af finansloven, mens 29,8 årsværk finansieres af egne indtægter i Danmarks Statistik, jf. *tabel 7.1* og *tabel 7.2*.

Tabel 7.1 **Brugerservice.
Årsværkene og deres forventede finansiering i 2004**

	Årsværk	Egne indtægter mio. kr.
Finansloven	69,5	•
Brugerbetaling i alt	29,8	
Heraf:		
Finansieringstilskud	–	–
Publikationssalg	5,2	3,0
Indtægtsdækket virksomhed (direkte)	6,3	4,7
Indtægtsdækket virksomhed (indirekte)	18,3	•
I alt	99,3	7,7

Tabel 7.2 **Brugerservice.
Årsværkene fordelt på opgavetyper og deres finansiering 2004**

Opgavetyper	Årsværk finansieret af		I alt
	Finans- loven	Brugerne	
Lovpligtig statistik	8,0	–	8,0
Øvrig statistik	–	2,9	2,9
Infrastruktur	61,5	2,3	63,8
Serviceopgaver	•	24,6	24,6
Årsværk i alt	69,5	29,8	99,3

Tabel 7.3 Brugerservice. Ressourcer og lovgivning pr. 1. januar 2004

	Årsværk 2004	EU- lovgiv- ning ¹	Dansk lovgiv- ning ¹	Finan- sierings- tilskud ²
Brugerservice i alt	99,3			
217. Afdelingsdirektøren (INFRA)	2,0			
07. Administrationscenter (INFRA)	23,1			
071. Mål og resultater	4,0		Ja	
072. Økonomi	8,1		Ja	
073. Personale	11,0		Ja	
22. Information og Service (STATISTIK, INFRA)	25,5			
221. Bibliotekets eksterne sektion (STATISTIK)	8,0		Ja	
222. Publikationsformidling (STATISTIK)	2,9			
223. Bibliotekets interne sektion (INFRA)	1,8			
224. Reception og Journal (INFRA)	5,1			
225. Intern Service og Ejendommen (INFRA)	7,7		Ja	
09. IT-Center (INFRA)	42,4			
091. Databaser og kontorværktøjer	10,1			
092. Analyse og aggregeringsværktøjer	7,2			
093. IT-infrastruktur	9,9			
094. Digitale indberetninger	6,4			
095. Tryksagsstøtte og Grafisk	8,8			
34. Kundecenter 4 (IDV)	6,3			
341. Serviceopgaver udført af 22. kt.	0,5			
342. Serviceopgaver udført af 9. kt.	5,8			

Anm. STATISTIK = Statistikprogrammet. IDV = Indtægtsdækket virksomhed. De anførte årsværk vedrørende IDV er kun de direkte udførende årsværk. INFRA = Infrastruktur.

¹ Se specifikationen i bilag 2. ² Se specifikationen i bilag 3.

7.2 Nationale initiativer

Administration

Administrationscentret udfører en række løbende opgaver inden for områderne mål og resultater, økonomi, personale, løn og uddannelse samt økonomiske analyser.

Omkostningsregnskaber

Finansministeriet har iværksat en budget- og regnskabsreform, som medfører omkostningsbaserede regnskaber og regnskabsrapportering i alle statslige institutioner. Mange økonomiske dispositioner skal herefter ikke længere udgiftsføres i anskaffelsesåret, men skal registreres som aktiver og afskrives over flere år. Implementeringen påbegyndes i 2004.

7. Brugerservice

- Opgradering af Navision Stat* I lighed med andre statsinstitutioner skal Danmarks Statistik i løbet af 1. halvår af 2004 opdatere Navision Stat til version 3.60. Processen skal tilrettelægges, så Danmarks Statistik både kommer over på en ny version af Navision Stat, og udnytter de forbedringer, som version 3.60 måtte indeholde.
- Ny tidsregistrering* Danmarks Statistik vil i 2004 udvikle et nyt koncept for tidsregistrering i kontorer og afdelinger. Tidsregistreringskonceptet skal forbedre mulighederne for at opgøre omkostningerne ved statistikproduktionen, herunder omkostningerne på de enkelte ydelser og produkter. Konceptet skal endvidere indeholde en forenklet og mere ensartet tidsregistreringspraksis i kontorerne.
- Danmarks Statistik vil endvidere i 2004 undersøge mulighederne for indførelse af et nyt tidsregistreringssystem, der rummer mulighed for en effektiv integration af tidsregistreringsdata og økonomidata.
- En effektiv kobling af tidsregistrerings- og økonomidata vil – sammen med en omlægning af tidsregistreringen – forbedre muligheden for at fordele udgifterne til løn og øvrig drift på produkter, bevillingstyper og lovbundne/ikke lovbundne statistikker.
- Det nye tidsregistreringskoncept samt det nye tidsregistreringssystem søges implementeret i 2005.
- Koncernprojekter* Økonomi- og Erhvervsministeriet er en koncern, der iværksætter en lang række tiltag bl.a. om administrative fællesskaber, fælles politikker vedrørende personale, løn, indkøb, it og kommunikation. Danmarks Statistik leverer en række bidrag til disse projekter, eksempelvis er der vedtaget et nyt internt arbejdsprogram for hele koncernen, som omfatter lederskab, medarbejdere, processer og ressourcer samt kunder og interessenter. Programmet vil blive implementeret i de kommende år.
- Excellence* Økonomi- og Erhvervsministeriet besluttede i 2002, at ministerområdet skal anvende Excellencemodellen som en gennemgående ledelses- og styringsmodel. Excellencemodellen vil derfor i 2004 blive integreret i Danmarks Statistiks hidtidige mål- og resultatstyring, der er baseret på *Strategi 2006*.
- Administrative fællesskaber* I 2003 blev det administrative fællesskab Koncernøkonomi etableret. I 2004 skal der ske en effektivisering af arbejdsgangene mellem Danmarks Statistik og Koncernøkonomi.

7. Brugerservice

Koncern-personalepolitik På koncernniveau indgår Danmarks Statistik i arbejdet med at implementere en fælles personalepolitik. Det vil hovedsageligt komme til at dreje sig om mobilitet inden for koncernen, seniorpolitik, medarbejdertilfredshedsundersøgelser og udvikling af et ledervurderingskoncept.

Medarbejderudvikling Som led i Danmarks Statistiks bestræbelser på at tiltrække og fastholde kvalificerede og fleksible medarbejdere etableres der i 2004 en ordning for karriereplanlægning for akademikere og kontorfunktionærer i Danmarks Statistik.

Informationsteknologi

Danmarks Statistiks it-strategi 2006 *It-strategi 2006* er grundlaget for it-anvendelsen i Danmarks Statistik. Hovedelementerne i strategien er digital forvaltning og udfasning af hovedanlægget.

Digital forvaltning Digital forvaltning vil i de kommende år blive en af de væsentligste udviklingsopgaver for Danmarks Statistik. Danmarks Statistiks arbejde med indførelse af digital forvaltning sigter især på følgende områder:

- elektronisk borgerbetjening især gennem udbygning og forbedring af www.dst.dk og Danmarks Statistikbank
- elektronisk indberetning via internettet, først og fremmest gennem den fælles offentlige virksomhedsportal www.virk.dk
- elektronisk dokumenthåndtering
- udnyttelse af geografiske koordinater og GIS til udvikling af statistikken og dens præsentation
- omlægning af produktionen fra hovedanlæg til pc-miljø.

Virk.dk Danmarks Statistik vil forbedre virksomhedernes muligheder for elektronisk indberetning via www.virk.dk, og vil iværksætte forskellige initiativer, som kan støtte og opfordre virksomhederne til at benytte [virk.dk](http://www.virk.dk). Fra foråret 2004 forventes [virk.dk](http://www.virk.dk) at kunne håndtere blanketter, der indeholder forud udfyldte rubrikker med virksomhedsoplysninger, og fra det tidspunkt vil alle Danmarks Statistiks virksomhedsrettede blanketter være på [virk.dk](http://www.virk.dk).

Scanning En del af indberetningerne vil stadig ske med papirskemaer. I løbet af 2004 intensiveres arbejdet med scanning af papirskemaer, således at oplysningerne kan behandles digitalt.

Udfasning af hovedanlæg En væsentlig del af den tunge bearbejdning af statistiske grunddata sker fortsat ved hjælp af hovedanlægget, som drives af firmaet SDC-

7. Brugerservice

drift. Det er et led i it-strategien, at disse processer skal flyttes over (udfases) til en PC/LAN platform for at opnå bedre fleksibilitet. Strategien fastlægger en arkitektur, som skal understøtte udfasningen. Der er gennemført tre pilotprojekter i 2003, som har afprøvet det tekniske grundlag for udfasningen. Arbejdet fortsætter i 2004 med fokus på at implementere personstatistikens registerstrategi på den decentrale platform. Desuden fortsætter omlægningen af Landbrugsstatistikken til den nye platform.

Koncernens it-strategi og it-handlingsplan

Økonomi- og Erhvervsministeriets fælles it-strategi er i 2003 udmøntet i en it-handlingsplan som omfatter en række fælles projekter. I 2004 forventes det, at en ny koncern it-handlingsplan med nye fælles projekter med værdi for fællesskabet bliver vedtaget. Projekterne falder i kategorierne infrastruktur, videndeling og sikkerhed.

Information og Service

Elektronisk dokumenthåndtering

Danmarks Statistik har i 2003 påbegyndt en anskaffelse af et elektronisk dokumenthåndteringssystem. I 2003 er der foretaget en behovsundersøgelse i kontorerne, og der er truffet beslutning om, hvilke dokumenttyper det nye EDH-system skal omfatte. Der er herefter annonceret et EU-udbud og prækvalificeret fem leverandører. I 2004 vil der blive indgået kontrakt med en leverandør og implementeringen vil blive påbegyndt. Det nye system vil ligestille trykte og elektroniske dokumenter, decentralisere og forbedre arkiverings- og genfindingsrutinerne og give øget overblik og videndeling.

E-boghandel

E-boghandelen benyttes af flere og flere kunder til vore publikationer. Kunderne betjener sig selv, og kan betale direkte med dankort via internet. Hidtil har der kun været mulighed for at købe Danmarks Statistiks egne publikationer i e-boghandelen. I 2004 bliver der også mulighed for at købe Eurostat-publikationer på denne internetservice.

Bibliotek og informationservice

Den elektroniske publicering af statistik på internet får større og større betydning, også for bibliotek og informationservice. Flere og flere forespørgsler om statistik bærer præg af, at brugerne selv har prøvet at finde information via internettet, inden de henvender sig. I de seneste år har antallet af forespørgsler til biblioteket været omkring 9.000 pr. år. Antallet af forespørgsler er nogenlunde konstant, men henvendelsesformen ændrer sig, idet en større og større del af forespørgslerne modtages og besvares elektronisk. Biblioteket har i flere år haft en spørgetjeneste på den danske del af hjemmesiden. For at rationalisere vil den i 2004 blive udvidet til også at omfatte den engelske del af hjemmesiden.

