

7. Brugerservice

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.

7.1 Ressourcer

I 2003 vil der være 118,4 årsværk til rådighed i afdelingen jf. *tabel 7.1* og 7.2. 47,3 årsværk forventes finansieret af egne indtægter på 26,5 mio. kr., mens 71,1 årsværk vil blive finansieret af finansloven.

Tabel 7.1 **Brugerservice.
Årsværk og indtægter i arbejdsplanerne for 2001-2003**

| | Finans- lovs- årsværk | Bruger- betalte årsværk | Årsværk i alt | Indtægter mio. kr. |
|------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------|
| 2001 | 81,3 | 48,5 | 129,8 | 24,8 |
| 2002 | 73,8 | 47,6 | 121,4 | 25,1 |
| 2003 | 71,1 | 47,3 | 118,4 | 26,5 |

Anm. 2001 er regnskabstal, mens 2002-2003 er budgettal.

Brugerbetaling består af indtægtsdækket virksomhed, finansieringstilskud og publikations-salg.

7.2 EU-samarbejdet

*Euro
indicators*

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.

*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. Systemet er driftsklart ved årsskiftet, men Eurostat er endnu ikke klar til at modtage alle overførsler i GESMES/CB formatet. I løbet af 2003 vil Danmarks Statistik omlægge alle datastrømme, som Eurostat er villig til at modtage i GESMES/CB format.

Tabel 7.2 Brugerservice. Fordelingen af årsværk og EU-lovgivning

| | Årsværk 2002 | Årsværk 2003 | EU- lovgiv- ning |
|------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|
| Brugerservice i alt | 121,4 | 118,4 | |
| 214. Afdelingschefen | 1,5 | 1,5 | |
| 16. Formidlingscenter | 27,0 | 23,6 | |
| 161. Publicering, presse ¹ | 12,6 | 9,2 | |
| 162. Databanker | 10,2 | 10,3 | |
| 169. Serviceopgaver, IV | 4,2 | 4,1 | |
| 22. Bibliotek og Information | 15,8 | 18,0 | |
| 221. Bibliotekets eksterne sektion | 8,7 | 8,2 | |
| 222. Reception og Journal | 4,5 | 4,5 | |
| 223. Intern sektion og publikationssalg ¹ | 2,1 | 4,8 | |
| 229. Serviceopgaver, IV | 0,5 | 0,5 | |
| 13. Forskning og Metode | 16,2 | 15,5 | |
| 131. Almen forskningsservice, IV | 3,0 | 3,6 | |
| 132. Århus-filialen, IV | 2,0 | 1,0 | |
| 133. Metodeenheden | 5,3 | 5,0 | |
| 134. Forskerserviceenheden, IV | 5,9 | 5,9 | |
| 19. International Rådgivning | 6,8 | 6,6 | |
| 191. International Rådgivning, IV | 4,8 | 6,3 | |
| 192. Udstationerede i EU mv. | 2,0 | 0,3 | |
| 09. IT-Center | 36,4 | 36,3 | |
| 091. Databaser og kontorværktøjer | 11,4 | 11,7 | |
| 092. Analyse og aggregeringsværktøjer | 6,6 | 6,6 | |
| 093. IT-infrastruktur | 14,4 | 11,6 | |
| 094. Digital forvaltning | 3,0 | 5,9 | |
| 099. Serviceopgaver, IV | 1,0 | 0,5 | |
| 24. Internt Servicecenter | 17,7 | 16,9 | |
| 241. Tryksagsstøtte og grafisk | 9,0 | 9,1 | |
| 242. Intern Service og Ejendommen | 8,7 | 7,8 | |

Anm. Årsværkene i arbejdsplanen pr. 1. januar i de pågældende år. IV betyder indtægtsdækket virksomhed. De anførte årsværk vedrørende IV er kun de direkte udførende årsværk og omfatter ikke hjælpefunktioner.

Årsværk ved emner, der ikke er IV, kan indeholde årsværk betalt af finansieringstilskud.

¹ I 2003 er der overført opgaver svarende til 3,0 årsværk fra Formidlingscenter til Bibliotek og Information.

7. Brugerservice

Reflection Group Reflection 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 m. fl.). Eurostat har ønsket at prioritere arbejdet med formidling af den fælles EU-statistik og har derfor tilført ekstra ressourcer hertil. Afrapporteringen til SPC er udskudt til 2003.

7.3 Nationale initiativer

Formidling

Samlet kommunikationspolitik For at sikre konsekvens og kvalitet formulerede Danmarks Statistik i 2002 oplæg til en samlet kommunikationspolitik for hele institutionen. Kommunikationspolitikken fastlægger de overordnede principper for al kommunikation med Danmarks Statistiks vigtigste interessenter, og politikken udmøntes i detaljerede strategier på afgrænsede områder. I 2003 fortsættes arbejdet med at implementere kommunikationspolitikken.

Ny publiceringsstrategi 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 blev vedtaget i 2002 med den hensigt at fastlægge den elektroniske offentliggørelse som den primære med papir som et supplement. I 2003 vil publiceringsstrategien blive implementeret med støtte i bl.a. den første af en række tværgående brugerundersøgelser.

Nyt fra Danmarks Statistik Centralt i publiceringen står *Nyt fra Danmarks Statistik*, som udkommer med ca. 500 numre om året. Den vigtigste målgruppe er pressen, som videreformidler resultaterne til offentligheden. Danmarks Statistik arbejder systematisk på at forbedre formidlingskvaliteten i *Nyt* i form af bedre tekster og figurer. Arbejdet er bl.a. foregået i en serie interne workshops, som er blevet afsluttet i 2002. En brugerundersøgelse af *Nyt* på hjemmesiden vil danne udgangspunkt for fortsat udvikling.

Tiårsoversigten *Statistisk Tiårsoversigt* er Danmarks Statistiks mest solgte publikation, og den udsendes i 2002 for sidste gang også i en engelsk version. Den udkom i 2002 med et tema om skatter og skattetryk.

7. Brugerservice

- Konjunkturstatistik* I 2002 blev det redaktionelle koncept for *Konjunkturstatistik* fornyet, bl.a. med mere overskuelige månedlige oversigter i tekst og figurer over hovedtallene. Der blev efterfølgende gennemført en læserundersøgelse af publikationen, som vil danne grundlag for det kommende udviklingsarbejde.
- E-boghandel* I 2001 blev det muligt at bestille publikationer telefonisk døgnet rundt, og en egentlig netboghandel på hjemmesiden blev etableret i 2002. Fra e-boghandlen på hjemmesiden er det muligt at bestille alle Danmarks Statistiks publikationer – nogle elektronisk, andre kun på papir. I 2003 vil alle publikationer udgivet 2002 eller senere blive tilgængelige i elektronisk form. Betaling kan foretages via indbetalingskort eller med dankort og kan især af hensyn til udenlandske kunder også ske med de gængse kreditkort.
- Udvikling af pressearbejdet* Pressen spiller en central rolle for formidlingen af statistikken til den brede offentlighed. Derfor er pressepolitikken løbende blevet styrket med det mål at gøre Danmarks Statistik til en stadig mere attraktiv kilde for pressen. Resultatet kan bl.a. ses i en konstant stigende presseomtale af Danmarks Statistiks tal. I 2002 fik de tre danske uddannelsesinstitutioner for journalister tilbudt en grundlæggende introduktion til statistik. Samtidig startede Danmarks Statistik en serie interne workshops med skrivende medarbejdere omkring presseservice, der fortsætter i 2003.
- Hjemmesiden* Internettet bliver stadig vigtigere som indgang for borgerne til statistikken. Brugergrænsefladen udvikles stadig; fx blev hjemmesiden udbygget i 2002 med en emneorienteret indgang. Formålet er at lette adgangen til statistik, specielt for den brede offentlighed. Den emneorienterede indgang til statistikken er baseret på en række alment kendte begreber og udtryk. Samtidig understøttes DK5 klassifikationen, som en del brugere kender fra folkebibliotekerne.
- 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 opdatering finder sted dagligt kl. 9:30. I 2002 introduceredes abonnement på udvalgte tabeller, *datashooting*, hvor brugeren, efter at have defineret de tabeller han ønsker at abonnere på, via en e-post får tilsendt et link til den opdaterede tabel kl. 9:30 på offentliggørelsesdagen, hver gang der er nye tal.
- En brugerundersøgelse og en usability-test gennemført i slutningen af 2002 vil være bestemmende for prioriteringen af den videre funktionalitet i 2003.

7. Brugerservice

Den vigtigste service er on-line adgang til statistikken. Statistikbanken indeholder informationer svarende til over 6.000 bind af *Statistisk Årbog* - eller mere end 500 millioner tal - og brugerne kan udtrække statistikkerne i næsten ubegrænsede kombinationer og overføre dem til egen pc i forskellige formater. Tallene er dokumenteret ved hjælp af kobling til den relevante varedeklaration og kommenteret tekst i relevante publikationer på nettet. Den fortsatte udvikling baseres bl.a. på samarbejde med de nordiske statistikbureauer samt input fra brugerundersøgelser og tilbagemeldinger fra brugerne.

Mere og mere på engelsk

Den engelsksprogede hjemmeside udbygges fortsat. Danmarks Statistikbank er delvis oversat til engelsk (www.statbank.dk) med emnerne Befolkning, Landbrug, Nationalregnskab og Udenrigshandel. I løbet af 2003 vil de øvrige emner komme på engelsk. Herudover finder man på www.dst.dk Statistisk Årbog, økonomiske nøgletal og tal om kommuner i engelske udgaver, der opdateres samtidigt med de danske. Alle statistikker er dokumenteret på engelsk i *Declaration of Contents*.

Andre myndigheders statistik i Statistikbanken

Danmarks Statistik vil åbne mulighed for og tilskynde til, at andre myndigheder, som fremstiller statistikker, der kan betragtes som dele af landets officielle statistik, gør disse oplysninger tilgængelige gennem Danmarks Statistikbank. Det vil klart fremgå, hvilken myndighed der har ansvaret for de enkelte statistikker og dokumentationen af dem. I begyndelsen af 2003 forventes Miljøstyrelsen således at indlægge en del af sin miljøstatistik.

Internetportal til erhvervsøkonomi

I 2002 fik Danmarks Statistik tilskud fra projektet *Det Elektroniske Forskningsbibliotek*, som administreres af Biblioteksstyrelsen, til at redigere emneområdet statistik i DEF portalen, www.deff.dk, som indeholder i alt 26 emneområder. Herudover vedligeholder Danmarks Statistik løbende en portal til Erhvervsøkonomi i samarbejde med biblioteker ved tre højere læreanstalter (www.bizigate.dk).

Metode og dokumentation

Statistiske metoder

Metodeenheden har i 2002 udgivet en manual om sæsonkorrigering og har endvidere gennemgået alle Danmarks Statistiks sæsonkorrigerede serier mhp. en modernisering af metoden. Arbejdet med en publikation om indeksberegninger er påbegyndt og forventes offentliggjort første halvår af 2003.

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 danskernes 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 gennemførte i 2002 for fjerde år i træk en undersøgelse af sin telefonservice. Der blev endvidere foretaget 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 brugertilfreds-hedsundersøgelse af Danmarks Statistikbank. Den blev i 2002 fulgt op af tilsvarende undersøgelser. En foreløbig version af et nyt grænsesnit til Statistikbanken blev i slutningen af 2002 testet for sin funktionalitet på en mindre gruppe forsøgspersoner. Resultatets udfald gav input til finpudsning af grænsesnippet, inden det blev offentligt tilgængeligt. Også hjemmesidens brugere fik i 2002 lejlighed til at give feedback i form af et web-spørgeskema.

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

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 2002 gennemførtes kvalitetsprojekter inden for fire områder: Erhvervsfaglige uddannelser, stikprøver for virksomheder, kvartalsvise nationalregnskaber og sæsonkorrigering. I 2003 følges der op på disse projekter, og der påbegyndes et nyt projekt vedr. effektivitet i surveys og et projekt vedr. Arbejdskraftundersøgelsen.

Dokumentation

I slutningen af 2002 blev en stor del af dokumentationen, der er opsamlet i dokumentationsdatabasen Times, gjort tilgængelig via inter-

7. Brugerservice

nettet. Hermed får interesserede større 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.

Informationsteknologi

| | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Danmarks Statistiks it-strategi 2006</i> | Danmarks Statistiks nye <i>it-strategi 2006</i> blev taget i brug i 2002. Hovedelementerne i strategien er digital forvaltning og udfasning af hovedanlægget (mainframe). |
| <i>Digital forvaltning</i> | Danmarks Statistiks arbejde med indførelse af digital forvaltning sigter især på flg. områder: <ul style="list-style-type: none">• elektronisk borgerbetjening især gennem udbygning og forbedring af www.dst.dk og <i>Danmarks Statistikbank</i>• elektronisk indberetning, hvor Danmarks Statistik vil sikre, at virksomheders og kommuners indberetninger til Danmarks Statistik kan foretages sikkert og let via internettet, først og fremmest gennem den fælles offentlige Virksomhedsportal www.virk.dk, som efter planen åbnes i 2003.• elektronisk dokumenthåndtering, hvor der skal indføres et ESDH system til at håndtere alle dokumenter• Udnyttelse af geografiske koordinater og GIS til udvikling af statistikken og dens præsentation |
| <i>Udfasning af hovedanlæg</i> | En væsentlig del af den tunge bearbejdning af statistiske grunddata sker i dag ved hjælp af en mainframe, som drives af firmaet WM-data SDC. Det er et led i it-strategien, at disse processer skal flyttes over (udfases) til en PC/LAN platform for at opnå bedre fleksibilitet og bedre integration med web. Strategien fastlægger en arkitektur, som skal understøtte udfasningen. Frem til eftersommeren 2003 gennemføres 3 pilotprojekter, der inden for forskellige statistikområder skal afprøve det tekniske grundlag for udfasningen. Der er valgt et mindre antal professionelle værktøjer, der skal afprøves af pilotprojekterne. Efter evaluering af pilotprojekterne fastlægges udfasningens videre forløb i slutningen af 2003. |
| <i>Koncernens it-strategi og it-handlingsplan</i> | En række fælles it-initiativer for Økonomi- og Erhvervsministeriet er påbegyndt i 2002, bl.a. en fælles it-strategi og herunder en ramme for fælles it-infrastruktur. It-handlingsplanen for 2002-2003 fokuserer på forbedringer af ministeriets it-infrastruktur, sikkerhed og effektivisering af sagsflow og borgerbetjening. |

