

## 6. Brugerservice

- Opgaverne* Brugerservice har ansvaret for de tværgående servicefunktioner IT, formidling, bibliotek og information, forskningsservice og 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.
- Brugernes behov er forskellige* Danmarks Statistik skal formidle statistikken sådan, at den er tilpasset de forskellige brugergrupperes behov. Medier og præsentationsformer skal udvælges og anvendes ud fra professionelle kriterier. Nogle brugere skal have helt færdige produkter, mens andre skal have tilbud om mere fleksibilitet, så informationen udsøges og tilpasses af brugeren. Samtidig skal hele formidlingen være sammenhængende.

For at få kendskab til behovene gennemfører Danmarks Statistik løbende undersøgelser, hvor brugere og potentielle brugere spørges om deres tilfredshed med de eksisterende ydelser og ønsker om nye.

### Publicering

- Klar profil i presse og offentlighed* Pressen spiller en central rolle for formidlingen af statistikken til den brede offentlighed. Derfor styrkes pressepolitikken i 2001 med det mål at gøre Danmarks Statistik til en stadig mere attraktiv kilde for pressen. Danmarks Statistik lancerede i 2000 et nyt tidsskrift *Bag tallene*, der giver såvel professionelle brugere som bredere kredse en nyhedspræget information om Danmarks Statistik. Bladet er også tilgængeligt i en netversion på hjemmesiden.
- Danmarks Statistik er i gang med en omfattende fornyelse af den måde, hvorpå statistikken formidles til brugerne, og fornyelsen fortsætter i de kommende år. Danmarks Statistik vil sætte endnu større fokus på den professionelle formidling og har derfor besluttet, at statistikfaglige og formidlingsfaglige hensyn skal sidestilles, ikke mindst i de bredeste publikationer som *Nyt fra Danmarks Statistik*.
- I 2000 gennemførtes en generel modernisering af designlinien. Fornyelsen omfattede i første omgang års- og temapublikationer samt *Statistisk Tiårsoversigt* og *Statistisk Årbog*, men vil fra 2001 også omfatte de øvrige udgivelser, hjemmesiden, brevpapir mv.
- Samspil elektronisk og papir* Den elektroniske publicering, først og fremmest gennem Internet, får større og større betydning, men skal samtidig spille godt sammen med publikationer på papir, som derfor også skal udvikles. Bøger udkommer i stigende omfang med en tilhørende database på cd-rom. I 2000

## 6. Brugerservice

indeholdt flg. publikationer en database: *Statistisk Tiårsoversigt, Miljø og Transport*. Det kommende år vil der desuden komme en cd-rom i bl.a. *Befolkningens bevægelser*. Alle elektroniske udgivelser benytter samme programsystem som de nye databanker på Internet, nemlig PC-AXIS.

### *Flere publikationer på Internet*

Fra 2001 udkommer *Statistiske Efterretninger* ligesom *Nyt fra Danmarks Statistik* på Internet, og interesserede kan tegne abonnement via e-post. *Konjunkturstatistik* vil ligeledes udkomme på Internet, hvor abonnenterne får mulighed for at læse den, før den trykte udgave udkommer.

### *Nye udgivelser forhåndsannonceres*

Danmarks Statistik forhåndsannoncerer altid udgivelse af nye statistikker, og Danmark har tilsluttet sig IMF's specielle publiceringsstandard SDDS, som for dele af den økonomiske statistik kræver en forpligtende forhåndsannoncering med en tre-måneders horisont. Forhåndsannonceringerne og metadata kan både ses på IMF's og Danmarks Statistiks hjemmeside, og fra slutningen af 2000 er der et link herfra til selve tallene. Som nævnt ovenfor vil *Nyt fra Danmarks Statistik* og årspublikationer fremover blive forudannonceret ét år frem, bl.a. på Danmarks Statistiks hjemmeside.

### *Nyt og Efterretninger*

Centralt i formidlingen står *Nyt fra Danmarks Statistik*, som udkommer med ca. 520 numre om året. Herigennem får offentligheden - især via pressen - i kort form kendskab til nye resultater. Offentliggørelsestidspunktet er præcis klokken 9.30. *Nyt fra Danmarks Statistik* tilbydes som post, avispost, fax, e-post og på Internet. De mere detaljerede tal udgives i *Statistiske Efterretninger* og *Statistikservice*.

### *Tiårsoversigt og Årbog*

*Statistisk Tiårsoversigt* er Danmarks Statistiks mest solgte publikation, og den udsendes i en dansk og en engelsk version. Den udkom i 2000 med et tema om børn. Det klassiske opslagsværk *Statistisk Årbog* gennemgik i 2000 en redaktionel og indholdsmæssig fornyelse med henblik på at gøre bogen lettere tilgængelig for læserne. Det betyder, at *Statistisk Årbog* nu udgives i en ren dansk og en ren engelsk udgave - den engelske dog kun i elektronisk version. Begge er som noget nyt gratis tilgængelige på hjemmesiden.

### *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 og ledsages af en cd-rom med databasen og udtræksprogrammet PC-AXIS.

## 6. Brugerservice

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.

*Hjemmesiden* Internettet bliver stadig vigtigere som indgang for borgerne til statistikken. Brugergrænsefladen for Danmarks Statistiks hjemmeside opdateres i 2001 med nyt design og forbedret funktionalitet - bl.a. vil det kun være nødvendigt at logge på én gang for at få adgang til alle betalte tjenester. Samtidig forberedes en markant styrkelse af den engelske del af hjemmesiden.

### *Danmarks Statistikbank på Internet*

*Danmarks Statistikbank* er den offentligt tilgængelige del af Danmarks Statistiks store produktionsdatabase, Sumdatabasen, som i sin helhed kun er tilgængelig internt i Danmarks Statistik. Sumdatabasen skal danne grundlag for alle publiceringer, enten det er på papir, cd-rom eller Internet.

*Danmarks Statistikbank* er tilgængelig på Internettet og indeholder detaljeret statistik fra stort set alle statistikområder i Danmarks Statistik. Indholdet udbygges løbende, ligesom flere individuelt tilpassede servicemuligheder etableres. Fx kan en bruger via *datashooting* 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.

Statistikbanken indeholder altid de nyeste, opdaterede tal. Samtidig med offentliggørelsen i *Nyt fra Danmarks Statistik* findes mere detaljerede oplysninger i Statistikbanken. For at gøre eksterne brugere fortrolige med både indhold og udtræksmuligheder i Statistikbanken, afholdes årligt ca. 10 én-dags kurser. Årlige brugermøder sikrer, at der tages hensyn til brugernes synspunkter på både indhold og form.

### *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 fra 1. januar gratis adgang på Internet til *Nyt fra Danmarks Statistik*. *Statistisk Årbog 2000* er for første gang gratis på Internet i både dansk og engelsk udgave, og i de kommende år vil stadig flere publikationer blive gratis tilgængelige på nettet.

Også konjunkturdatbanken *KIDS* og *Øresundsdatbanken* vil være gratis fra 1. januar 2001.

## 6. Brugerservice

*Statistikdage og seminarer* For at øge brugerens kendskab til de mange statistiske muligheder afholder Danmarks Statistik brugerfinansierede statistikdage og seminarer, som tilrettelægges efter de forskellige målgruppers behov.

### Bibliotek og informationservice

*Dansk og udenlandsk statistik* Danmarks Statistiks bibliotek er landets største bibliotek for dansk og udenlandsk statistik. Biblioteket er offentligt tilgængeligt og tilbyder hjælp til informationssøgning. Der er adgang til over 200.000 bind samt Danmarks Statistiks egne databaser og et stort antal on-line databaser og cd-rom'er med statistiske oplysninger. Et udstrakt kontaktnet til udenlandske statistikbureauer gør det muligt at fremskaffe detaljerede informationer, som ikke findes i bibliotekets samling.

For at sikre, at Biblioteket giver en service, der svarer til brugerens behov, blev der i 2000 gennemført en skemaundersøgelse af tilfredsheden blandt brugerne.

*Nyt bibliotekssystem* Indførelsen af et nyt bibliotekssystem påbegyndtes i 2000. Systemet der registrerer bibliotekets materiale, giver øgede muligheder for brugerne. Endvidere sikrer det nye system, at der fortsat er sammenhæng med de øvrige danske biblioteker, og at Danmarks Statistiks Bibliotek og Information bidrager til den igangværende udvikling af *Det Elektroniske Forskningsbibliotek*.

*Markeds-  
overvågning* Bibliotekets internationale markedsovervågning er en virksomhedsrettet service, der på abonnementsbasis leverer aktuelle tal om fx udenrigshandel, prisindeks og lønninger. Informationerne hentes fra internationale og nationale on-line databaser, cd-rom samt omkring 4.000 tidsskrifter og årbøger.

*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 fra lande uden for EU.

*Telefonservice* Danmarks Statistik vil også i 2001 gennemføre en undersøgelse af institutionens telefonservice. Undersøgelsen skal denne gang sætte særlig fokus på de enkelte afdelingers telefonservice.

## 6. Brugerservice

*Elektronisk dokumenthåndtering* Biblioteket har ansvaret for journalisering og arkivering af Danmarks Statistiks sager og dokumenter. I 2001 vil der blive gennemført en undersøgelse af, hvordan procedurerne kan blive forbedret og effektiviseret ved brug af elektronisk journalsystem og elektronisk dokumenthåndtering.

## Forskningservice

*Kontakt til forskningsmiljøet* Danmarks Statistik er hovedleverandør af data til mange forskningsprojekter. I visse tilfælde forudsætter forskningsprojekterne adgang til data, der - selv om de ikke indeholder identifikation af personer eller virksomheder - er så detaljerede, at de af hensyn til den statistiske fortrolighed ikke kan videregives. Danmarks Statistik har i adskillige år givet mulighed for, at forskere kunne få adgang til sådanne *mikrodata* fra en fysisk arbejdsplads i Danmarks Statistik i København eller Århus (forskerplaceringsordningen). Det skal understreges, at der kun kan gives adgang til afidentificerede data.

*Ekstern adgang til mikrodata* Fra 1. marts 2001 åbnes der mulighed for, at forskere fra autoriserede forskningsmiljøer fra deres egen arbejdsplads under skærpede sikkerhedsforanstaltninger kan få adgang til afidentificerede mikrodata, som befinder sig i Danmarks Statistik. Tilslutning til ordningen kræver, at forskeren påtager sig et fortrolighedsansvar, og at forskningsinstitutionen afgiver garanti for, at alle sikkerheds- og fortrolighedskrav overholdes.

*Århusfilialen* Danmarks Statistik driver med finansiel støtte fra Danmarks Grundforskningsfond en filial i tilknytning til Århus Universitet. Der er i 2000 opnået enighed med fonden om flytning og videreførelse af filialen, idet der etableres et tæt samarbejde mellem filialen og Center for Registerforskning, som er flyttet til nye lokaler i Århus.

*IDA* IDA (Integreret Database for Arbejdsmarkedsforskning) giver mulighed for forløbsanalyser af virksomhederne og deres ansatte over tiden. Der er fortsat en meget stor interesse for at gøre brug af denne mulighed, også til ministeriernes udredningsopgaver og kommissionsarbejder. Databasen opdateres løbende og vil i løbet af 1. halvår 2001 være opdateret, så den beskriver forløbet på arbejdsmarkedet frem til 1. januar 2000.

*Andre databaser* Danmarks Statistik opretter databaser til særlige forskningsområder med finansiering fra de forskerkredse, der har interesse i brugen af data. I 2000 er der etableret en omfattende demografisk database.

## Metode og dokumentation

<i>Statistiske metoder</i>	Der arbejdes fortsat på nye og forbedrede metoder til fejlsøgning og rettelse af fejl i statistikens grundmaterialer. Endvidere styrkes arbejdet med metoder til udvælgelse og estimation i stikprøveundersøgelser, ligesom der arbejdes med at indføre forbedrede metoder til sæsonkorrigerings. Metodeenheden giver uddannelse og vejledning til medarbejderne.
<i>Kvalitetsprojekter</i>	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 <i>best practice</i> .
<i>Dokumentation</i>	Arbejdet med at dokumentere alle statistikdata i det fælles metadata-system Times er ved årsskiftet langt fremskredent. Resten af de statistiske grundoplysninger skal dokumenteres i Times i løbet af 2001. Sideløbende fortsættes den videre udbygning af Times med henblik på en stadig tættere integration med Sumdatabasen og en ny klassifikationsdatabase. Varedeklarationer for alle statistiske produkter er tilgængelige på Internettet og har fra 2000 dannet grundlag for en kvalitetsrapport, som gør rede for forbedringer og forringelser af statistikprodukterne i forhold til året før. Fra sommeren 2001 gøres varedeklarationerne også tilgængelige på engelsk på Internet.

## International Rådgivning

<i>Voksende international rådgivning</i>	Danmark har et internationalt ry for at have en effektiv statistikproduktion. Sammenlignet med de fleste andre lande er omkostningerne lave, produktiviteten er høj, og anvendelsen af statistiske metoder og informationsteknologi foregår på et avanceret niveau. På denne baggrund har Danmarks Statistik en voksende international rådgivningsvirksomhed, som udføres af udstationerede medarbejdere og af korttidsrådgivere. Der bliver udover generel rådgivning i stort omfang også gennemført seminarer, kurser og studiebesøg.
--	---

I 2000 og 2001 gennemføres større projekter i Uganda, Mocambique, Litauen, Letland og Armenien. Herudover rådgiver Danmarks Statistik statistikkontorer i en række andre lande.

Projekterne finansieres for den største del af danske bistandsmidler, i mindre grad af EU. Samarbejdet mellem de nordiske landes statistik-

kontorer i den internationale rådgivning er blevet intensiveret. Danmarks Statistik udgiver et lille engelsksproget nyhedsblad, *Newsletter on International Consulting*.

### Informationsteknologi

Danmarks Statistiks formål er at indsamle, bearbejde og offentliggøre statistisk information, og det er derfor klart, at informationsteknologien er i fokus. Medarbejdernes effektivitet er helt afhængig af, at der stilles værktøjer til rådighed, som kan bruges både til produktion og formidling af statistikken og til kommunikation og administration. Samtidig ønsker kunderne, at Danmarks Statistiks produkter bygger på avanceret og brugervenlig teknologi.

<i>Statistikproduktion</i>	Informationsteknologien benyttes i alle de statistiske processer fra indsamlingen af statistikkers grundoplysninger, til det færdige resultat når frem til brugeren. Derved forøges statistikkers kvalitet, hurtighed og anvendelighed.
<i>Ny IT-strategi</i>	Retningslinjerne for udvikling af informationsteknologien fremgår af Danmarks Statistiks <i>teknologipolitik</i> fra 1997. For bedst muligt at understøtte <i>Strategi 2005</i> udarbejdes en ny IT-strategi, der skal vedtages i løbet af 2001.  Alle medarbejdere har via pc adgang til et lokalt netværk og Internettet. Netværket omfatter specielle program-servere, database-servere samt et kraftigt hovedanlæg (mainframe). Overalt i systemerne lægges der den største vægt på effektiv beskyttelse af de fortrolige grundoplysninger.
<i>Moderne teknologi</i>	Danmarks Statistik anvender tidssvarende teknologi for til stadighed at kunne leve op til ændrede krav om ydelser. I efteråret 2000 påbegyndtes en modernisering af netværksinfrastrukturen. Projektet forventes færdig i starten af 2001 og vil blive efterfulgt af et projekt, der omhandler overgangen til Microsofts nye operativsystem Windows2000. I den forbindelse vil en del ældre servere blive udskiftet. Projektet forventes at strække sig fra ultimo 2001 til primo 2002. Endvidere forventes godt en tredjedel af arbejdsstationerne at blive udskiftet for at kunne understøtte de nye systemer.
<i>Det båndløse kontor</i>	Den del af statistikproduktionen, som foregår på hovedanlægget, er under forandring. Under titlen <i>Det båndløse kontor</i> er der i 1999-2000 gennemført et projekt, der omlægger tællingsopgaverne, så de ikke

## 6. Brugerservice

længere anvender magnetbånd, men bruger diskplads i stedet. Her ved kan opgaverne afvikles på kortere tid, og produktionstiden kan nedskæres.

*Udbud* Med det formål at vurdere, om drift og vedligeholdelse af eget hovedanlæg er konkurrencedygtig, har Danmarks Statistiks ledelse besluttet at igangsætte en udbudsforretning på dette område. Primo 2001 forventes de afgivne tilbud at kunne vurderes med henblik på mulig overdragelse til en ekstern leverandør medio 2001. Danmarks Statistik vil selv afgive et kontrolbud.

*År 2000-problemet* Danmarks Statistik foretog forud for årtusindskiftet en målrettet gennemgang af alle de mange forskellige edb-systemer m.m. med henblik på mulige år 2000-problemer, og institutionen gik som følge heraf uden problemer ind i det ny årtusinde.