

7. Brugerservice

Brugerservice omfatter formidling, information og service, administration samt it. Brugerservice varetager således formidlingsmæssige, administrative og tekniske opgaver for både eksterne og interne brugere og kunder.

7.1 Ressourcer

I 2005 vil der være 120,9 årsværk til rådighed i afdelingen, og egne indtægter vil beløbe sig til 12,5 mio. kr. Heraf finansieres 81,6 årsværk af finansloven, mens 39,3 årsværk finansieres af egne indtægter. jf. tabel 7.1 og tabel 7.2.

Tabel 7.1 **Brugerservice.**
Årsværkene og deres forventede finansiering i 2005

	Årsværk	Egne indtægter mio. kr.
Finansloven	81,6	•
Brugerbetaling i alt	39,3	
Heraf:		
Finansieringstilskud	0,9	0,5
Publikationssalg	9,5	5,6
Indtægtsdækket virksomhed (direkte)	8,2	6,4
Indtægtsdækket virksomhed (indirekte)	20,7	•
I alt	120,9	12,5

Tabel 7.2 **Brugerservice.**
Årsværkene fordelt på opgavetyper og deres finansiering 2005

Opgavetyper	Årsværk finansieret af		I alt
	Finans- loven	Brugerne	
Lovpligtig statistik	16,6	0,1	16,7
Øvrig statistik	7,2	8,1	15,3
Infrastruktur	57,8	2,2	60,0
Serviceopgaver	•	28,9	28,9
Årsværk i alt	81,6	39,3	120,9

Tabel 7.3 Brugerservice. Ressourcer og lovgivning pr. 1. januar 2005

	Årsværk 2005	EU- lovgiv- ning ¹	Dansk lovgiv- ning ¹	Finan- sierings- tilskud ²
Brugerservice i alt	120,9			
217. Afdelingsdirektøren (INFRA)	2,0			
16. Formidlingscenter (STATISTIK)	21,4			
161. Publicering og presse	11,0		Ja	
162. Databanker og websiden	9,6		Ja	
163. Udstationerede i EU mv.	0,8			Ja
22. Information og Service (STATISTIK, INFRA)	24,7			
221. Bibliotekets eksterne sektion (STATISTIK)	7,7		Ja	
222. Publikationsformidling (STATISTIK)	2,9			
223. Bibliotekets interne sektion (INFRA)	1,8			
224. Reception og Journal (INFRA)	4,6			
225. Intern Service og Ejendommen (INFRA)	7,7		Ja	
07. Administrationscenter (INFRA)	23,0			
071. Mål og resultater	4,4		Ja	
072. Økonomi	9,3		Ja	
073. Personale	9,3		Ja	
09. IT-Center (INFRA)	41,6			
091. Databaser og kontorværktøjer	10,0			
092. Analyse og aggregeringsværktøjer	7,1			
093. IT-infrastruktur	9,7			
094. Digitale indberetninger	6,5			
095. Tryksagsstøtte og Grafisk	8,3			
26. Indberetningssystemer³ (INFRA)	0,0			
34. Kundecenter 4 (IDV)	8,2			
341. Serviceopgaver udført af 16. kt.	2,3			
342. Serviceopgaver udført af 22. kt.	0,5			
343. Serviceopgaver udført af 9. kt.	5,4			

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.

³ Projektkontorets årsværk er inkluderet i IT-Centers årsværk.

7.2 EU-samarbejdet

Elektronisk dataoverførsel til Eurostat

Danmarks Statistik sender årligt omkring 300 forskellige dataudtræk fra 64 statistikområder til Eurostat. Alle overførsler af statistiske oplysninger fra medlemslandene til Eurostat skal, i takt med at Eurostat bliver klar til at modtage dem, foregå elektronisk i et standardformat, GESMES/TS. I 2004 etablerede Danmarks Statistik et system, så forsendelsen kan finde sted direkte fra vores produktionsdatabase. I

2005 vil denne proces blive automatiseret og dermed sikre afsendelse samtidig med Danmarks Statistiks offentliggørelse.

7.3 Nationale initiativer

Formidling

<i>Sprogpolitik</i>	Danmarks Statistik udarbejdede i 2004 første oplæg til en sprogpolitik, og arbejdet med denne vil blive afsluttet i 2005.
<i>Publicering fra fælles database</i>	Visionen om, at al publicering i Danmarks Statistik skal ske fra en fælles database (Sumdatabasen), er endnu ikke realiseret. I 2005 vil vi bl.a. gennemføre et pilotprojekt, hvor dele af <i>Statistisk Årbog</i> og <i>Statistisk Tiårsoversigt</i> produceres fra Sumdatabasen ved hjælp af udtræks- og publiceringsfaciliteten PX-Publ.
<i>Nyt fra Danmarks Statistik</i>	<i>Nyt fra Danmarks Statistik (Nyt)</i> , som udkommer med ca. 550 numre om året, er vores vigtigste kanal til offentligheden. I 2004 udarbejdede vi reviderede retningslinjer for <i>Nyt</i> , og arbejdet fortsætter i en serie af workshops i 2005. Fra 2005 forudannonceres udgivelsen af <i>Nyt</i> med præcis dato tre måneder i forvejen.
<i>Andre publikationer</i>	<i>Statistiske Efterretninger (SE)</i> er et vigtigt medie til professionelle brugere. For at målrette det yderligere og øge nytteværdien vil vi udarbejde retningslinjer for <i>SE</i> . Antallet af abonnenter på <i>Konjunkturstatistik</i> er halveret siden 1999, trods udviklingsarbejde og kvalitetsforbedringer. Vi vil undersøge om brugernes behov kan opfyldes på andre måder.
<i>Fortsat udvikling af pressearbejdet</i>	Pressen spiller en central rolle for formidlingen af statistikken til den brede offentlighed. Danmarks Statistik er i dag en af de allermest omtalte institutioner og en meget attraktiv kilde for pressen. I 2004 udvikledes en database over presseomtale, som kan vise omfanget af presseomtale for hver enkelt udgivelse og hvert enkelt statistikområde. I 2005 vil Danmarks Statistik fortsætte bestræbelserne for at øge presseomtalen.
<i>Bruger- og borgerundersøgelser</i>	For at få kendskab til vurderingen af Danmarks Statistik og vores produkter gennemføres løbende bruger- og borgerundersøgelser:

- Hvert andet år – senest i 2004 – gennemfører vi en såkaldt Borgerundersøgelse af almindelige danskeres kendskab og holdning til Danmarks Statistik.
- Alle vores medier bliver regelmæssigt brugerundersøgt. Mindst en gang om året gennemføres usability-tests af hjemmesiden og Statistikbanken.
- Statistikbanken og hjemmesiden undersøges årligt mht. bruger-tilfredshed. Resultaterne giver input til forbedringer og videre udvikling.
- Der gennemføres fast en undersøgelse blandt kunder til service-ydelser af deres tilfredshed med ydelsen, leveringen og prisen.

Præsentationsmaterialer I 2005 vil vi afslutte arbejdet med at udvikle nye præsentationsmaterialer om Danmarks Statistik på dansk og engelsk. Den lille publikation *Danmark i tal* vil få moderniseret indholdet i 2005.

Hjemmesiden Internettet er i dag den vigtigste indgang for brugerne til statistikken, og det er et mål, at antal besøgende fortsat stiger. I 2005 introduceres et nyt design på hjemmesiden med henblik på at gøre det lettere for den almindelige borger at bruge hjemmesiden.

I 2005 vil der blive udviklet et særligt system til overvågning af nye publiceringer. Metoden kaldes RSS (ReaSi Simple Syndication). Det vil især være til glæde for professionelle brugere, som kan holde sig opdateret uden selv at skulle overvåge mange hjemmesider. Der vil endvidere blive opbygget temasider, som via links samler al relevant information om et tema.

Danmarks Statistikbank *Statistikbanken* indeholder detaljeret statistik fra stort set alle statistikområder i Danmarks Statistik. Indholdet udbygges løbende, og i 2005 planlægges en udvidelse af datashoot funktionen, så fx regneark på egen pc opdateres, når Statistikbanken er opdateret. Egentlige web services, hvor Statistikbanken leverer altid opdaterede tal til andres hjemmesider, vil også kunne udvikles.

Tabel 7.4 Brugen af Danmarks Statistiks hjemmeside og Statistikbanken

	2000	2001	2002	2003
Besøg på hjemmesiderne	664 000	762 500	975 000	1 191 100
Udtræk fra Statistikbanken	87 700	585 000	893 000	1 166 600

Andre myndigheders statistik i Statistikbanken Danmarks Statistik vil tilskynde til, at andre myndigheder, som fremstiller statistikker, der kan betragtes som dele af landets officielle statistik, gør disse oplysninger tilgængelige gennem Statistikbanken. Det skal klart fremgå, hvilken myndighed der har ansvaret for de enkelte statistikker. Der vil også i 2005 blive mulighed for, at statistikproducenter mod betaling kan benytte Danmarks Statistiks databasesystemer i eget regi.

Information og Service

Elektronisk dokumenthåndtering Danmarks Statistik implementerede i 2004 et elektronisk dokumenthåndteringssystem. Der blev indgået kontrakt med et konsulentfirma om anskaffelse af EDH-systemet Public 360. Systemet overholder FESD-standarderne. I 2005 vil det nye system, som ligestiller trykte og elektroniske medier, blive indarbejdet i kontorernes daglige arbejde. Systemet vil i høj grad påvirke en række interne funktioner i Danmarks Statistik, herunder postfordeling og den centrale journal. Arbejdet i disse funktioner vil blive omlagt i 2005, så de støtter forankringen af EDH-systemet.

E-boghandel E-boghandelen benyttes af flere og flere kunder til køb af vore publikationer. Kunderne betjener sig selv, og kan betale direkte med dankort via internettet. Vore kunder vælger i stigende grad at købe elektroniske udgaver af Danmarks Statistiks publikationer i pdf-format.

Bibliotek og informationsservice Den elektroniske publicering af statistik på internet får større og større betydning, også for Danmarks Statistiks bibliotek og informationsservice. Flere og flere forespørgsler om statistik bærer præg af, at brugerne selv har prøvet at finde information via internettet, inden de henvender sig.

Statistik fra Eurostat, som supplement til tal fra Danmarks Statistik, efterspørges også af brugerne. Som noget nyt giver Eurostat via deres hjemmeside gratis adgang til en stor del af EU-statistikken. Danmarks Statistiks bibliotek og informationsservice har i 2004 indgået kontrakt med Eurostat om, foreløbig frem til oktober 2005, at vejlede danske brugere i at benytte den nye service.

Administration

Omkostningsregnskaber Finansministeriet har iværksat en budget- og regnskabsreform, som medfører, at der skal udarbejdes omkostningsbaserede regnskaber og regnskabsrapportering i alle statslige institutioner. Regnskabsomlæg-

ningen gennemføres fra og med 2005, mens bevillings- og budgetændringerne forventes implementeret fra 2007. Regnskabsomlægningen for 2005 omfatter ændrede regnskabsprincipper og -registrering. En række økonomiske dispositioner skal herefter ikke længere udgiftsføres i anskaffelsesåret, men skal registreres som aktiver og afskrives over flere år. Desuden forudsætter omlægningen en værdiansættelse af nuværende aktiver og forpligtelser i en åbningsbalance for 2005 som skal være etableret i maj 2005.

Tidsregistrering Vi har i 2004 besluttet både at indføre et nyt tidsregistreringskoncept og et nyt tidsregistreringssystem fra 1. januar 2005. Formålet med omlægningen er at opnå mere præcise opgørelser over ressourcetrækket på hvert enkelt statistikprodukt. Samtidig vil den nye tidsregistrering være et væsentligt input til de omkostningsbaserede regnskaber. Det nye tidsregistreringssystem vil i løbet af 2005 blive integreret med økonomidata fra Navision.

Koncernsamarbejde Økonomi- og Erhvervsministeriet iværksætter som led i koncernsamarbejdet løbende nye fælles tiltag for ministerområdet, herunder etablering af administrative fællesskaber, fælles politikker vedrørende personale, løn, indkøb, it og kommunikation. Danmarks Statistik leverer en række bidrag til disse projekter. Der er i 2004 vedtaget et nyt internt arbejdsprogram for hele koncernen, som omfatter en række initiativer, der vedrører lederskab, medarbejdere, processer og ressourcer samt kunder og interessenter. Programmet vil blive implementeret i de enkelte institutioner i de kommende år.

Servicefællesskab på personaleområdet Som led i koncernsamarbejdet er der i 2004 vedtaget et servicefællesskab på personaleområdet, som har til formål at styrke grundlaget for kompetence- og organisationsudviklingen i koncernen. I 2005 fortsætter overvejelserne om hvorvidt det administrative fællesskab på HR-området skal udvides til også at omfatte det personaleadministrative område.

Lederevaluering I foråret 2005 gennemfører vi en lederevaluering i Danmarks Statistik efter et fælles koncept udviklet inden for Økonomi- og Erhvervsministeriets koncern.

Excellence Excellence-modellen er indført som koncernens ledelsesmodel. Modellen er et redskab, som kan hjælpe med at strukturere arbejdet og evaluere sammenhænge mellem indsats og resultater. Desuden er modellen nyttig, når der skal udpeges og arbejdes systematisk med forbedringsområder. I 2004 gennemførte vi en selvevaluering, som dannede baggrund for en feedback-rapport fra en ekstern konsulent.

Vi vil gennemføre en række initiativer som følge af feedback-rapportens anbefalinger i 2005.

Informationsteknologi

<i>Danmarks Statistiks it-strategi 2006</i>	<i>It-strategi 2006</i> er grundlaget for it-anvendelsen i Danmarks Statistik. Hovedelementerne i strategien er digital forvaltning og udfasning af hovedanlægget.
<i>Digitalisering</i>	Digitalisering er en af de væsentligste udviklingsopgaver for Danmarks Statistik. Bestræbelserne 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 (EDH) – udnyttelse af geografiske koordinater og GIS til udvikling af statistikken og dens præsentation – omlægning af produktionen fra hovedanlæg til pc-miljø.
<i>Virk.dk</i>	Fra 1. juli 2005 vil alle Danmarks Statistiks virksomhedsrettede blanketter være på virk.dk . Herudover vil Danmarks Statistik i 2005 i forhold til virksomhedsportalen virk.dk iværksætte forskellige initiativer, som kan støtte og opfordre virksomhederne til at benytte virk.dk .
<i>Scanning</i>	En del af indberetningerne vil stadig ske med papirskemaer. Danmarks Statistik påbegyndte i 2004 et større omlægningsprojekt med sigte på scanning af institutionens papirbaserede indberetningsskemaer, således at oplysningerne kan behandles digitalt. Dette arbejde vil fortsætte i 2005.
<i>Udfasning af hovedanlæg</i>	En væsentlig del af den tunge bearbejdning af statistiske grunddata sker fortsat ved hjælp af hovedanlægget, som er udliciteret til firmaet SDC-drift. Det er et led i it-strategien, at disse processer skal flyttes over (udfases) til pc-nettet for at opnå bedre kvalitet og større fleksibilitet. Strategien har fastlagt en arkitektur, som skal understøtte udfasningen. Arbejdet fortsætter i 2005 med fokus på at implementere personstatistikens registerstrategi på den decentrale platform. Desuden fortsætter omlægningen af landbrugsstatistikken til den nye platform.

Servicefællesskab på it-området

Økonomi- og Erhvervsministeriet har i 2004 gennemført en analyse, af muligheden for at etablere et administrativt fællesskab på it-området (KIT). Analysen er endt med, at der etableres et sådant fællesskab fra 2005. For Danmarks Statistik er det alene driften af administrative systemer, herunder økonomisystemer, personaleadministrative systemer, system til rejsebestilling, tidsregistrering osv., der overgår til det nye fællesskab.