

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 2006 vil der være 118,1 årsværk til rådighed i afdelingen, og egne indtægter vil beløbe sig til 11,2 mio. kr. Heraf finansieres 81,7 årsværk af finansloven, mens 36,4 årsværk finansieres af egne indtægter, jf. tabel 7.1 og tabel 7.2.

Tabel 7.1 **Brugerservice.**
Årsværkene og deres forventede finansiering i 2006

	Årsværk	Egne indtægter mio. kr.
Finansloven	81,7	•
Brugerbetaling i alt	36,4	
Heraf:		
Finansieringstilskud	0,5	0,3
Publikationssalg	8,0	4,8
Indtægtsdækket virksomhed (direkte)	7,7	6,1
Indtægtsdækket virksomhed (indirekte)	20,2	•
I alt	118,1	11,2

Tabel 7.2 **Brugerservice.**
Årsværkene fordelt på opgavetyper og deres finansiering i 2006

Opgavetyper	Årsværk finansieret af		I alt
	Finans- loven	Brugerne	
Lovpligtig statistik	16,0	0,4	16,4
Øvrig statistik	6,1	8,1	14,2
Infrastruktur	59,6	-	59,6
Serviceopgaver	•	27,9	27,9
Årsværk i alt	81,7	36,4	118,1

Tabel 7.3 Brugerservice. Ressourcer og lovgivning pr. 1. januar 2006

	Årsværk 2006	EU- lovgiv- ning ¹	Dansk lovgiv- ning ¹	Finan- sierings- tilskud ²
Brugerservice i alt	118,1			
217. Afdelingsdirektøren (INFRA)	2,0			
16. Formidlingscenter (STATISTIK)	20,1			
161. Publicering og presse	10,5		Ja	
162. Databanker og websiden	9,1		Ja	
163. Udstationerede i EU mv.	0,5			Ja
22. Informationsservice (STATISTIK, INFRA)	15,7			
221. Bibliotekets eksterne sektion (STATISTIK)	7,7		Ja	Ja
222. Publikationsformidling (STATISTIK)	2,8			
223. Bibliotekets interne sektion (INFRA)	1,8			
224. Reception og Journal (INFRA)	3,4			
07. Administration (INFRA)	14,0			
071. Udvikling og resultater	3,0		Ja	
072. Økonomi	11,0		Ja	
26. Personale (INFRA)	8,0			
261. Personale	8,0		Ja	
09. IT-Center (INFRA)	34,4			
091. Databaser og kontorværktøjer	8,7			
092. Analyse og aggregeringsværktøjer	7,0			
093. IT-infrastruktur	8,5			
094. Digitale indberetninger	10,2			
27. Intern Service (INFRA)	16,2			
271. Tryksagsstøtte og Grafisk	7,9			
272. Intern Service og Ejendommen	8,3		Ja	
34. Kundecenter 4 (IDV)	7,7			
341. Serviceopgaver udført af 16. kt.	2,4			
342. Serviceopgaver udført af 22. kt.	0,3			
343. Serviceopgaver udført af 9. kt.	4,2			
344. Serviceopgaver udført af 27. kt.	0,8			

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 EU-samarbejdet

*Bedre søgning
på den engelske
hjemmeside*

Danmarks Statistik vil i 2006 udbygge den engelske version af hjemmesiden med et sæt nøgleord, der er udviklet i Eurostat, og som tilbydes alle medlemslande. Nøgleordene skal indgå i en emneordssøgning og lette adgangen til den engelsksprogede statistik. Det vil være

en stor fordel for brugerne, at de samme nøgleord vil gå igen på en række statistikinstitutioners hjemmesider.

Statistik fra Eurostat 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 2005 haft en kontrakt med Eurostat, som betyder, at vi varetager opgaven med at vejlede danske brugere i at benytte den nye service. Kontrakten videreføres i 2006, hvor der også vil ske en øget markedsføring af servicen.

7.3 Nationale initiativer

Formidling

Sprogpolitik Danmarks Statistik udarbejdede i 2005 et samlet udkast til en sprogpolitik, som vil blive færdiggjort og forankret i organisationen i 2006.

Nyt og SE *Nyt fra Danmarks Statistik* er vores vigtigste kanal til offentligheden og pressen. Kvalitetsudviklingen af *Nyt* fortsætter i 2006 med workshops mellem statistikkontorerne og Formidlingscenter. I 2005 formulerede vi nye retningslinjer for *Statistiske Efterretninger*, som er et vigtigt medie til professionelle. Retningslinjerne, som skal implementeres i 2006, vil sikre større ensartethed og øget kvalitet.

Danmark i tal moderniseres Det lille gratis hæfte *Danmark i tal*, som udkommer en gang om året i dansk og engelsk version, er et vigtigt udstillingsvindue for vores statistikker. Hæftet bliver i 2006 grundlæggende omlagt og moderniseret, så det opfylder sin funktion bedre samtidig med, at det i udseende spiller sammen med de nyudviklede præsentationsmaterialer.

Nye præsentationsmaterialer I 2005 udarbejdede vi en helt ny præsentationsbrochure på engelsk til professionelle. Denne vil i 2006 blive suppleret med en tilsvarende brochure til danske målgrupper.

Bruger- og borgerundersøgelser For at få kendskab til vurderingen af Danmarks Statistik og vores produkter gennemføres løbende bruger- og borgerundersøgelser:

- Hvert andet år – næste gang i 2006 – gennemfører vi en såkaldt Borgerundersøgelse af almindelige danskere kendskab og holdning til Danmarks Statistik.
- Alle vores medier bliver regelmæssigt brugerundersøgt, og vi gennemfører kvalitative undersøgelser i vigtige brugergrupper for at få input til udvikling og markedsføring.

- For hjemmesiden og Statistikbanken gennemfører vi hvert år en online brugerundersøgelse og mindst én usability-test, som giver input til udvikling og forbedring.
- Der gennemføres fast en undersøgelse blandt købere af serviceydelser af deres tilfredshed med ydelsen, leveringen og dokumentationen. Tilfredsheden med bibliotekets ydelser undersøges hvert andet år v.h.a. en spørgeskemaundersøgelse.

<i>Fortsat udvikling af pressearbejdet</i>	Det er et af vores centrale effektmål, at anvendelsen af vores tal skal øges i pressen år for år, og Danmarks Statistik er i dag en af de mest omtalte institutioner i pressen. Databasen over presseomtale anvendes systematisk i det interne arbejde med at udvikle presseomtalen, og de enkelte kontorer og afdelinger bliver nu målt på deres presseomtale. I 2006 tilbyder vi det grundlæggende pressekursus – som blev fornyet i 2005 – til alle medarbejdere med pressekontakt.
<i>Bedre service til ministerier og Folketing</i>	Som en service for centrale, økonomiske ministerier begyndte vi i 2005 at tilsende dem en orientering om nyudkomne, centrale statistikker. Orienteringen lægges samtidig på hjemmesiden. Endvidere begyndte vi at fremsende udvalgte temapublikationer til folketingsudvalg til orientering. Begge initiativer fortsætter i 2006.
<i>Hjemmesiden</i>	Hjemmesiden www.dst.dk er den helt centrale og mest benyttede indgang for brugere af statistik. Antallet af besøgende stiger fortsat. For at lette statistiksøgningen for ikke-professionelle brugere vil vi oprette en emneorienteret indgang til statistikken. Sammenhæng og konsistens mellem Statistikbanken og hjemmesiden opretholdes ved konsekvent udnyttelse af teknologier, der opdaterer tal på dele af hjemmesiden ud fra Statistikbanken.
<i>Nye platforme</i>	I 2005 startede Danmarks Statistik en gratis nyhedstjeneste via RSS (Real Simple Syndication), hvor brugerne selv vælger de nyheder, de ønsker at blive informeret om. Desuden har vi udviklet en enkel udgave af hjemmesidens vigtigste hovedtal, som kan læses på mobiltelefon eller pda med opkobling til internettet (pda.dst.dk). Udbuddet i de to services vil blive udbygget i 2006.
<i>Statistikbanken</i>	<i>Danmarks Statistikbank</i> er tilgængelig på internettet og indeholder detaljeret statistik fra stort set alle statistikområder. Indholdet udbygges løbende, og opdatering finder sted dagligt kl. 9:30. Den generelle fornyelse af Danmarks Statistiks design blev i 2005 overført til Statistikbanken. Brugen af Statistikbanken stiger stadig kraftigt og forventes i 2006 at ligge på omkring 1,7 mio. tabeludtræk.

<i>Nye funktionaliteter</i>	I 2006 vil vi markedsføre muligheden for, at brugerne automatisk kan få deres regneark opdateret fra Statistikbanken (Excel web forespørgsler). I 2006 vil der således blive tilføjet en grupperings- eller summeringsfunktion på relevante tabeller, og vi vil stille standard-grupperinger til rådighed på fx alder, brancher og lande. En del udviklingsarbejde i 2006 er nødvendig forberedelse til strukturreformen i 2007, så tabeller baseret på den gamle kommuneinddeling stadig vil kunne ses sammen med statistik for de nye kommuner.
<i>Bedre dokumentation</i>	Statistikbanken indeholder mere end to milliarder tal, som brugerne kan udtrække og overføre til egen pc i forskellige formater. Tallene er dokumenteret med kobling til varedeklarationer og relevante publikationer på nettet. I 2006 styrkes dokumentationen bl.a. med en lettere adgang til begrebsdefinitioner og bedre fodnoter. Udviklingen sker fortsat i samarbejde med de andre nordiske statistikbureauer.
<i>Temapublikationer i 2005</i>	Danmarks Statistik har i 2005 udsendt følgende temapublikationer: – <i>Vielser og skilsmisser</i> – <i>Overgang til efterløn</i> – <i>Videre i uddannelsessystemet</i> – <i>Dødelighed og erhverv</i> – <i>Privatøkonomi og uddannelse</i> – <i>Familie og arbejdsliv</i> – <i>Produktivitetsudviklingen i Danmark 1966-2003.</i>

Informationsservice

<i>Elektronisk dokumenthåndtering</i>	Danmarks Statistik påbegyndte i 2005 implementeringen af et elektronisk dokumenthåndteringssystem. Systemet overholder FESD-standarderne. I 2006 vil det nye system, som ligestiller trykte og elektroniske medier, blive yderligere udrullet i organisationen og indarbejdet i kontorernes daglige arbejde. Indførelsen af det nye system vil betyde ændrede arbejdsrutiner for medarbejderne, men det vil også give øget videndeling og dokumentation. En fremtidig udfordring bliver at få EDH-systemet integreret med Danmarks Statistiks intranet. Det er besluttet, at EDH-systemet skal være dokumentcontainer for andre systemer, som genanvender dokumenterne.
<i>E-boghandel</i>	E-boghandelen benyttes af flere og flere kunder til køb af vore publikationer. Vore kunder vælger i stigende grad at købe de fleksible og prismæssigt attraktive elektroniske udgaver af Danmarks Statistiks publikationer.

Spørg om statistik via hjemmesiden I 2006 vil brugerne fra forsiden af Danmarks Statistiks hjemmeside få mulighed for at stille spørgsmål om statistik. Spørgsmålet udfyldes på en formular på hjemmesiden og besvares af biblioteket eller af specialisterne i statistikkontorerne.

Informationsteknologi

Ny it-strategi 2010 Der skal i 2006 udarbejdes en ny it-strategi, som har til formål at angive den it-mæssige understøttelse af institutionens strategi. Som i *It-strategi 2006* vil videreudvikling af digitaliseringsløsninger og udfasning af hovedanlæg være vigtige emner. Nye strategiske områder vil fx være standardisering af metoder til projektledelse og systemudvikling.

Udfasning af hovedanlæg Efter inddragelse af analyseresultater udarbejdet af et eksternt konsulentfirma blev det vurderet, at udfasningen af hovedanlægget først kan afsluttes ved udgangen af 2007. Der er gennemført en række tiltag, som skal sikre, at denne tidsfrist overholdes, samtidig med, at kvaliteten overholdes. Som vigtige elementer i udfasningen indgår modernisering og standardisering af it-systemerne. Endvidere indgår kompetenceudvikling rettet mod anvendelse af nye værktøjer og metoder for systemudviklere og -planlæggere.

Omlægning af servere Danmarks Statistik administrerer en række it-servere. I 2006 indføres ny, supplerende teknologi (virtualisering) med henblik på bedre udnyttelse af servernes kapacitet og de ressourcer, som anvendes på administrationen af disse. På databaseområdet skal hardwareplatform (og operativsystem) vurderes i forhold til de øgede krav i forbindelse med udfasningen.

Digitalisering Danmarks Statistik fortsætter i 2006 arbejdet med at gøre virksomhedsrettede blanketter tilgængelige for elektronisk indberetning via virksomhedsportalen virk.dk. Danmarks Statistik har i 2005 påbegyndt udviklingen af et centralt modtagesystem vedr. dataleverancer fra virk.dk. Systemet udvikles i tæt samarbejde mellem Danmarks Statistik og et eksternt it-firma. Systemet sættes i drift i løbet af første kvartal 2006, hvorefter en række statistikker i løbet af 2006 kan sættes i drift med indberetninger fra [virk](http://virk.dk)-portalen.

It-sikkerhed Danmarks Statistik lægger meget stor vægt på beskyttelsen af fortrolige data og dermed på it-sikkerhed. I 2006 revideres og ajourføres it-sikkerhedspolitikken i henhold til standarden DS-484:2005, som regeringen har besluttet skal danne grundlag for it-sikkerhedsarbejdet i staten. Samtidig vil organiseringen af arbejdet med it-sikkerhed blive

revideret med henblik på at sikre fortsat sammenhæng mellem de opgaver, der retter sig mod datasikkerhed og de daglige operationelle it-sikkerhedsopgaver.

Datakatastrofeberedskab I 2006 revideres det nuværende datakatastrofeberedskab, som primært sikrer mod tab af data mv. i forbindelse med systemnedbrud, brand eller terrorangreb. Den nye beredskabsplan tilpasses de kommende forhold efter udfasningen af hovedanlægget.

Servicefællesskab på it-området Danmarks Statistik deltager i det administrative fællesskab på it-området (KIT) inden for Økonomi- og Erhvervsministeriet. Det er alene driften af administrative systemer, herunder økonomisystemer, personaleadministrative systemer og rejseadministration, der er overgået til det nye fællesskab. Danmarks Statistik vil i 2006 fortsætte med samme status i forhold til KIT og gøre brug af de fælles initiativer, herunder fx de fælles standarder omkring it-sikkerhed.

Administration og personale

Omkostningsbaseret regnskab og bevilling I 2005 overgik Danmarks Statistik til omkostningsbaseret regnskab, og nu skal finanslovsbevillingen også være omkostningsbaseret. I foråret 2006 udarbejder Danmarks Statistik sit første omkostningsbaserede finanslovsbidrag, idet der indføres omkostningsbaserede bevillinger på finansloven fra finansåret 2007. I den forbindelse opstilles et investeringsbudget, der rækker frem til og med 2010, og som skal danne grundlaget for de lånerammer, Danmarks Statistik tildeles på finansloven for 2007.

To regnskaber for 2005 og 2006 Da regnskabet er omlagt til omkostningsbaserede principper før finanslovsbevillingen, skal der for regnskabsårene 2005 og 2006 aflægges regnskab efter såvel udgiftsprincippet som omkostningsprincippet. Der skal derfor indgå to regnskabsopstillinger i Danmarks Statistiks årsrapport for de to år.

Omkostningsmodel Med Eurostats anerkendelse af Danmarks Statistiks model til beregning af omkostninger vedrørende serviceopgaver og tilskudsfinansierede aktiviteter skal vejledninger og andet materiale vedrørende EU-kontrakter tilpasses.

Udbud Danmarks Statistik indgår i 2006 i den koncernfælles undersøgelse af udbudsegnete opgaver i staten, der har baggrund i Finansministeriets krav om, at alle statslige opgaver inden 2007 skal være vurderet som enten udbudsegnete eller ikke udbudsegnete.

<i>Koncern-samarbejde</i>	Det koncernfælles samarbejde om fælles politikker og en række koncernprojekter er Danmarks Statistik aktiv deltager i og bidrager til. I 2006 vil koncernens nye faglige og organisatoriske arbejdsprogram blive implementeret, hvilket betyder gennemførelse af en række initiativer inden for lederskab, medarbejdere, processer og ressourcer.
<i>Excellence</i>	Som led i arbejdet med koncernens organisatoriske arbejdsprogram skal Danmarks Statistik i 2006 gøre status for arbejdet med Excellence modellen.
<i>Medarbejdertilfredshedsundersøgelse</i>	Danmarks Statistik skal ligeledes som del af det organisatoriske arbejdsprogram i 2006 gennemføre en medarbejdertilfredshedsundersøgelse.
<i>Kompetence-udviklingsstrategi</i>	Økonomi- og Erhvervsministeriet har vedtaget en fælles kompetenceudviklingsstrategi <i>Medarbejdere i Vækst</i> for at styrke medarbejdernes personlige og faglige udvikling. Strategien rækker frem til 2007 og omfatter bl.a. strategisk kompetenceudvikling, læring i praksis, synliggørelse af karrieremuligheder samt målretning af kurser efter behov.
<i>Opfølgning på ledelsesevaluering</i>	I 2005 blev der i Danmarks Statistik gennemført en ledelsesevaluering efter et fælles koncept udviklet inden for Økonomi- og Erhvervsministeriet. Som opfølgning på ledelsesevalueringen er der udvalgt fem indsatsområder: opfølgning på medarbejdersamtalerne, fokus på medarbejdernes langsigtede udvikling, konfliktløsning, planlægning og prioritering samt formidling af mission, vision, strategi og værdier.
<i>Resultatløn til chefer</i>	I 2006 indføres kontraktbaseret resultatløn til chefer i Danmarks Statistik. Resultatlønnen vil være påvirket af målopfyldelsen i Danmarks Statistiks resultatkontrakt, i afdelingskontrakten, i kontorkontrakten, en række chefmål samt af rigsstatistikerens vurdering.