

Kvartalsrapport om leveringstider i Forskningsservice 3. kvartal 2025

Til det Koordinerende Organ for Registerforskning (KOR)

Baggrund

Danmarks Statistik skal efter aftale med Danish e-infrastructure Consortium (DeiC) levere kvartalsvise rapporter til det Koordinerende Organ for Registerforskning (KOR). Rapporterne skal beskrive hhv.:

- Introduktion og rapportering af skakur – opgørelse af tidsforbrug ved diverse trin i opgaveleveringen
- Leveringstider for opgaverne
- Begrundelser for opgaver, der har haft en samlet leveringstid på mere end to måneder

Bemærk at Forskningsservice på web og i autosvar tilbyder mere detaljerede oplysninger om leveringstiderne på nedenstående side:

<https://www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningsservice/kontakt-forskningsservice>

Leveringstider

FSE måler efter aftale med DeiC leveringstiden på medianen, og opgørelsen af leveringstiden skal opgøres fra første kontakt indtil data er leveret. FSE skal ifølge kontrakten med DeiC levere 50% af opgaverne inden 30 dage målt ved medianen.

Derudover medregnes ferie-, weekend- og helligdage i modsætning til tidligere, hvor leveringstid blev udregnet ud fra antal arbejdsdage. Således kan brugere få et bedre indblik i, hvornår en opgave forventeligt kan leveres.

FSE opgør tillige leveringstiden fra der er enighed mellem brugeren og Forskningsservice om, hvilke data og population en opgave skal omfatte (accept af pris), og til data er leveret.

Et projekt under Danmarks Statistiks mikrodatoordninger vil over tid typisk få leveret flere opgaver. Første opgave kan fx bestå af godkendelse af projektet og klargøring og levering af de data, der skal bruges til projektets formål. Anden opgave kan fx bestå af en udvidelse af projektets formål og tilkøb af supplerende data, og tredje opgave kan fx bestå af en udvidelse af projektets datagrundlag med data fra en dataleverandør udenfor DST. Det er de forskellige opgaver, som der hvert kvartal beregnes leveringstider for.

Leveringstiden for data på en opgave i Forskningsservice målt ved medianen var 12 dage i 3. kvartal 2025 med første kontakt som starttidspunkt, jf. tabel 1 nedenfor. Vælger man at se på den gennemsnitlige leveringstid, ligger den på 28 fra første kontakt. Leveringstiderne målt på medianen er faldet i forhold til 2. kvartal 2025, men steget en dag målt på gennemsnittet. Gennemsnittet er påvirket af, at kvartalet indeholder sommerferieperioden.

En vigtig del af Forskningsservices tid anvendt på leveringerne ligger efter kontraktindgåelsen. Meget af denne tid omfatter ventetid på eksterne data, herunder fra brugerne selv, eller eksempelvis afklaringer vedrørende populationer. Derfor opgøres leveringstiden fra kontraktindgåelse til levering også. Her ligger medianen på 3 dage og gennemsnittet på 14 dage.

Disse opgørelser af leveringstid inkluderer både dage, hvor projektet venter hos FSE og hos brugeren. Opgørelsen inkluderer som nævnt ferie, weekend og helligdage.

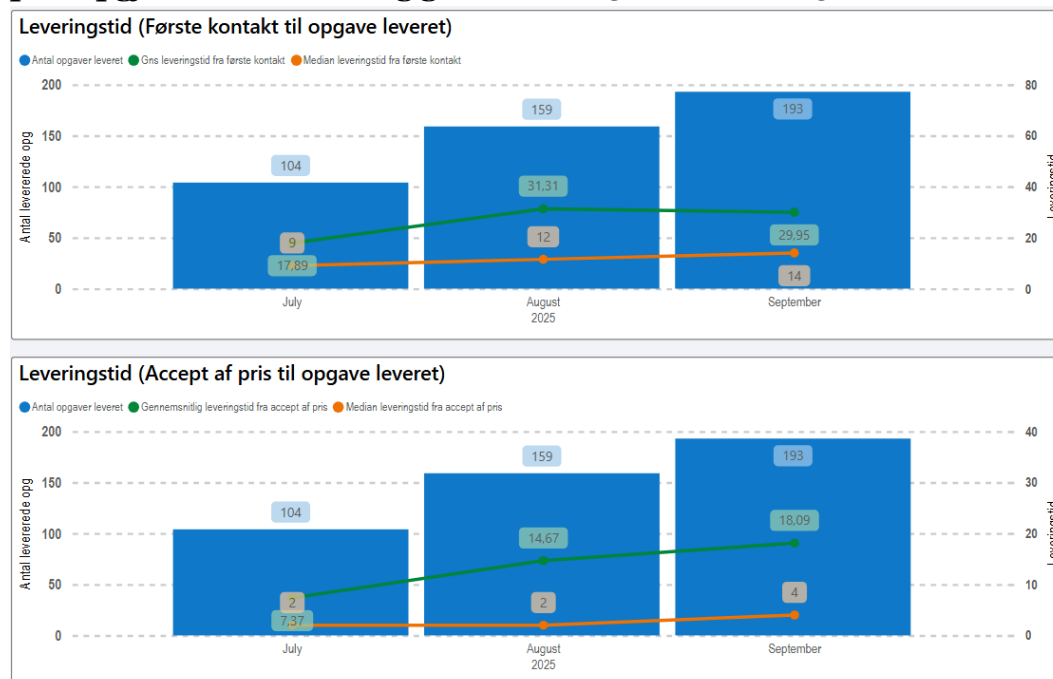
Tabel 1.

Leveringstid i dage mål på median og gennemsnit, 3. kvartal 2025

Periode	Median	Gennemsnit
Fra første kontakt til leverance	12	28
Fra accept af pris til leverance	3	14

Af figur 1 kan det ses, **at leveringstiden fra første kontakt er steget i løbet af 3. kvartal 2025 målt på medianen (fra 10 til 14 dage)**, hvilket kan begrundes i, at kvartalet sommerferieperioden skaber en pukkel af opgaver, som efterfølgende giver længere leveringstider i august og september.

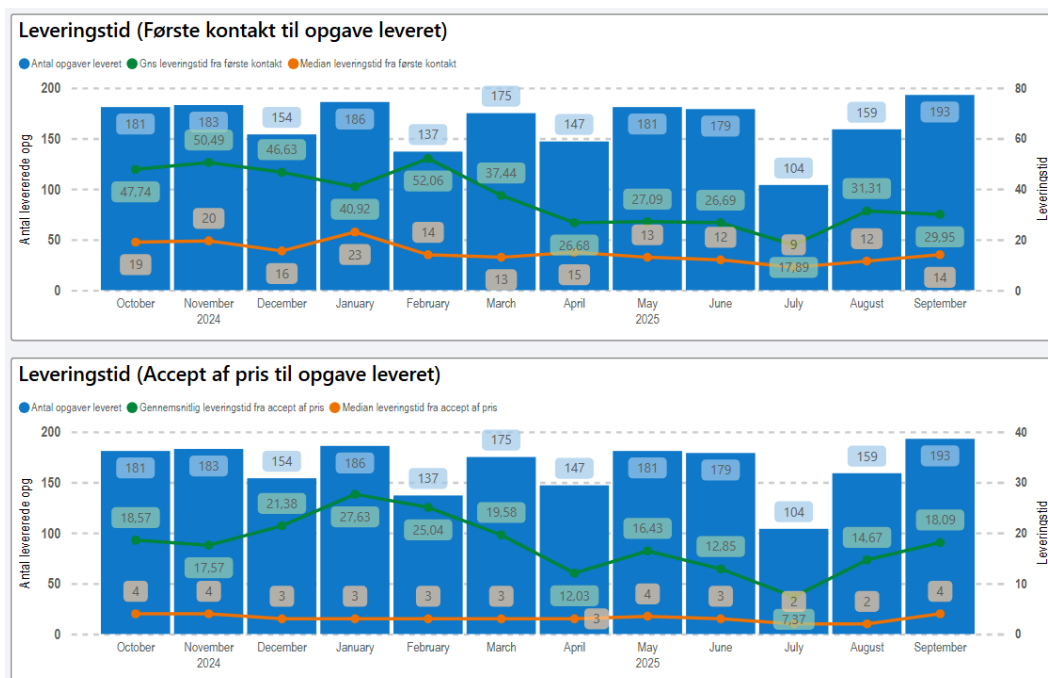
Figur 1 – Leveringstider for opgaver fra første kontakt og fra accept af pris opgjort ved median og gennemsnit 3. kvartal 2025



Figur 2 nedenfor viser udviklingen over de seneste 12 måneder. Her fremgår det, at mediantiden for levering fra første kontakt til levering konsistent er under 25, med en

svagt stigende tendens i august og september måneder 2025 og i øvrigt har været under 15 siden februar 2025. Dertil er medianen fra accept af pris i perioden faldende og siden december 2024 har den, når alle opgaver tælles med, konsistent ligget på 3 dage, undtagen i nogle enkelte måneder i perioden, hvor den steg til 4.

Figur 2 – Leveringstider for opgaver fra første kontakt og fra accept af pris opgjort ved median og gennemsnit for oktober 2024 – september 2025



Forskellen mellem median og gennemsnit af leveringstid i figur 1 afspejler, at enkelte opgaver hos FSE har en særligt lang leveringstid. Det kan skyldes flere omstændigheder, hvorfor FSE efter aftale med DeiC har valgt at supplere opgørelsen ved at rapportere leveringstider uden opgaver med en leveringstid over 120 dage. Leveringstiden måles i definition af outliers fra første kontakt til leverance. Ekskluderingen af disse *outliere* reflekterer bedre den typiske oplevelse for brugerne. Leveringstider uden outliers kan ses i figur 3 og tabel 2 nedenfor.

Tabel 2.

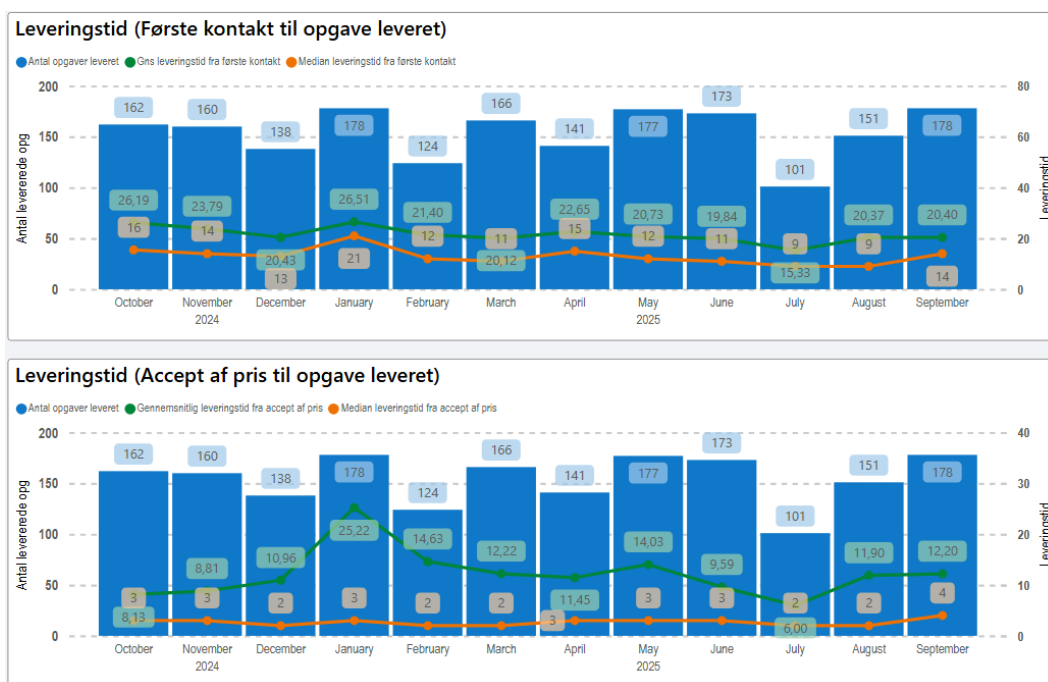
Leveringstid i dage mål på median og gennemsnit, 3. kvartal 2025 (uden outliers)

Periode	Median	Gennemsnit
Fra første kontakt til leverance	11	19
Fra accept af pris til leverance	3	11

Fraregnes outliers er leveringstiden på 11 dage målt ved median fra første kontakt, mens gennemsnittet er på 19 dage (mod hhv. 12 dage og 28 dage når outliers inkluderes).

Vælger man at måle leveringstiden uden outliers fra accept af pris er den på 3 dage målt ved medianen, mens gennemsnittet ligger på 11 dage

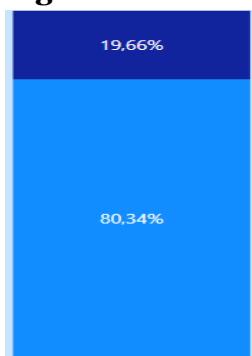
Figur 3 – Leveringstid uden outliers i oktober 2024 – september 2025



Af figur 3 ses det, at leveringstiden fra første kontakt er faldende i perioden målt på median såvel som gennemsnit, med undtagelse af januar 2025, hvor der er en stigning samt en mindre stigning i månederne efter sommerferieperioden i 2025. Fra accept af pris er leveringstiden også stabilt på 3 dage, når outliers ikke tælles med i gennemsnit/median.

I figur 4 ses det, at i 3. kvartal blev 80,3% af opgaverne leveret på under 30 dage (den lyse del), mens 19,7% havde en leveringstid over 30 dage (den mørke del).

Figur 2 - Leveringsmål 3. kvartal 2025



Skakur – Overblik over tidsfordelingen i opgaver

FSE har udviklet et såkaldt skakur over sammensætningen af delkomponenter i leveringstiderne. Formålet er at identificere den del af leveringstiden, som kan henføres til FSE's arbejde med projektet samt den del, hvor projektet ligger hos brugeren.

Med et skakur inddelt i faser kan FSE iværksætte effektive tiltag til at nedbringe den del af tiden, sager ligger hos os. Dertil giver det også forskere og institutioner indblik i områder, de typisk selv kan nedbringe leveringstiden på. Skakuret er delt op i en række statusser, der er forklaret i tabel 3.

Bemærk at denne opgørelse ikke kan sammenlignes med opgørelsen ovenfor, idet ikke alle opgaver medregnes i skakuret. Det er typisk mindre og hurtige opgaver, der ikke kan indgå i skakuret, da de er delopgaver, som ikke registreres i DDV.

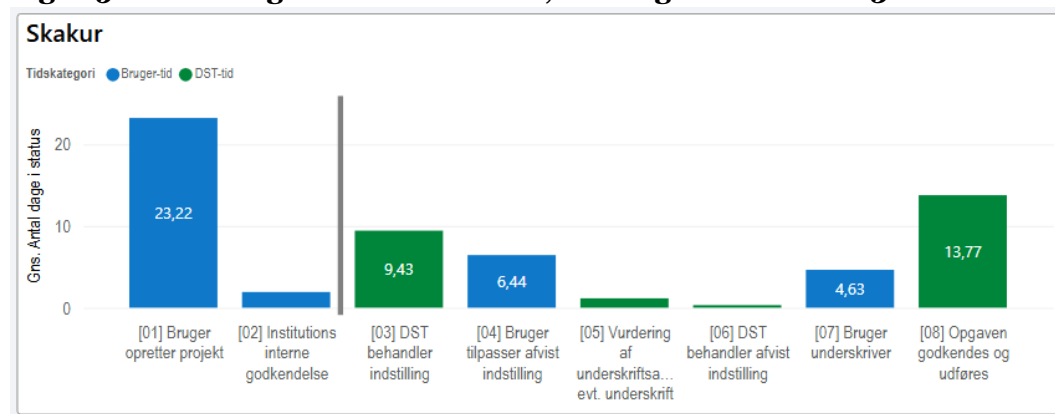
Tabel 3.

Opgavers faser i skakuret

<i>Forsker opretter projekt</i>	Dage fra forsker opretter et projekt i DDV til det bliver sendt til PDB-administrator eller FSE
<i>Institutions interne godkendelse</i>	Dage fra administrator modtager indstillingen til den bliver sendt til FSE
<i>FSE behandler indstilling</i>	Indstillingen ligger på FSE's projektansvarliges bord
<i>Forsker tilpasser afvist indstilling</i>	Indstillingen er sendt tilbage til bruger efter afvisning af FSE
<i>Vurdering af underskriftsansvarlig, evt. underskrift</i>	Indstillingen afventer en underskrift fra FSE
<i>FSE behandler afvist indstilling</i>	Her ligger sagen på FSE's projektansvarliges bord igen og skal videreformidles til enten bruger eller underskriver
<i>Forsker underskriver</i>	Indstillingen er underskrevet af FSE og afventer at blive underskrevet af brugeren
<i>Opgaven godkendes og udføres</i>	Indstillingen er underskrevet og godkendt af begge parter og data bliver klargjort til leverance. Fasen efter denne er "Data leveret". Her er data leveret og projektet forbliver i denne fase indtil brugeren genindstiller projektet

Af figur 5 kan det ses, hvor lang tid opgaver hos FSE er i skakurets diverse faser. Faser hos forsker og FSE er hhv. blå og grønne. Her kan det ses, at størstedelen af tiden bruges på behandling af indstilling og udførelse af opgave hos FSE. En betragtelig del af tiden udgøres dog også af diverse faser hos forskerne. Af tiden hos FSE er fase 8, der fylder mest, 13,8 i 3. kvartal, når man ser på alle data.

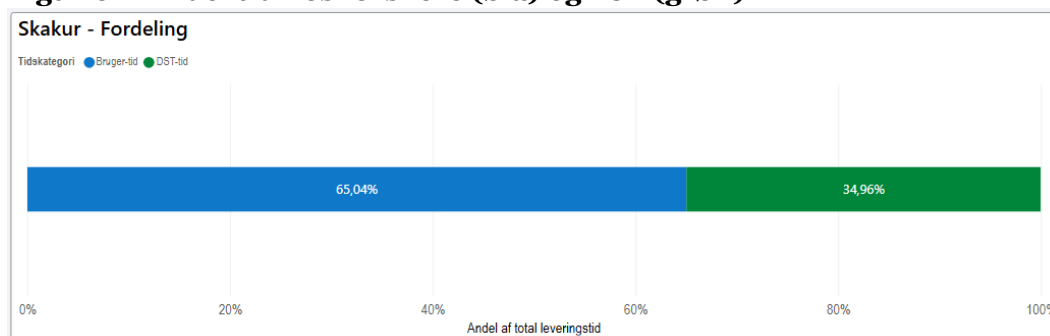
Figur 5 – Antal dage i skakurets faser, alle dage inkluderet i 3. kvartal¹



Af figur 6 kan fordelingen mellem tid hos forsker og FSE ses. Her fremgår det, at cirka 65% af leveringstiden kan tilskrives brugeren og den resterende tid (35%) kan tilskrives FSE.

¹ Der er en ændring i opgørelsen i skakurets fase 8, som også slår igennem i 2. kvartal. Derfor kan der ikke sammenlignes mellem de to kvartaler.

Figur 6 – Andel tid hos forskere (blå) og FSE (grøn)



Det er vigtigt at notere, at arbejdet med **udførelsen af opgaven (den sidste fase) i realiteten deles mellem FSE og brugeren**, f.eks. hvis der afventes afklaring om en population eller eksterne data. En opdeling mellem parterne her kan dog ikke systemunderstøttes, hvorfor den for overskuelighedens skyld blot tilskrives FSE.

Afsluttede opgaver med en leveringstid på over to måneder²

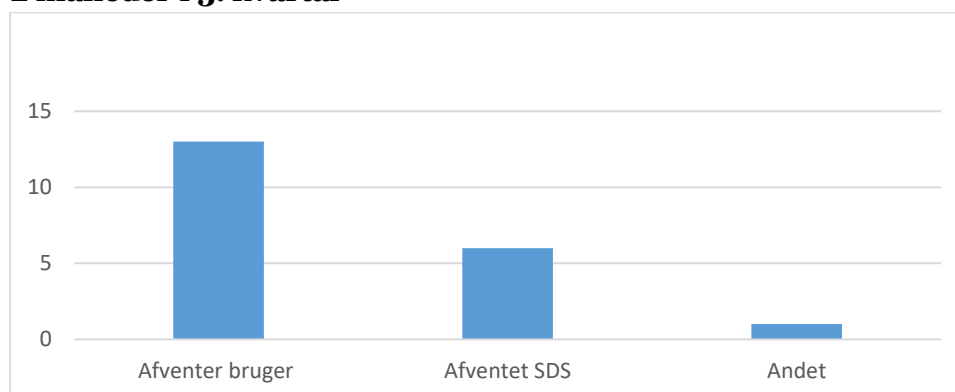
Opgaver bør ikke have en leveringstid på mere end to måneder. Dette afhænger dog af mange faktorer, som FSE ikke har kontrol over, f.eks. levering af eksterne datasæt eller brugerens afklaring af den præcise population. Følgelig har FSE og DeiC aftalt, at der følges op med begrundelser for de sager, der overskrider 2 måneders leveringstid.

I 3. kvartal 2025 havde 20 af de 549 afsluttede opgaver en leveringstid på over to måneder.

I henhold til skakurets faser, er størstedelen af begrundelserne relateret til den sidste fase, opgavens udførelse. Det illustrerer også, at selvom opgaven er i sin udførelsesfase kan den sagtens forsinkes af eksterne faktorer. Eksempelvis kan en opgave være under udførelse, men forsinket af anmodninger eller rettelser fra forskeren. Ligeledes kan leveringen af data fra eksterne kilder forsinke opgaven betydeligt.

I figur 7 ses en oversigt over begrundelserne for de afsluttede opgaver, der havde en leveringstid på mere end to måneder. Det ses, at den lange leveringstid for de 20 opgaver primært skyldes, at der ventes på bruger, mens en del også skyldes, at der afventes godkendelse fra SDS.

Figur 7 - Begrundelser for afsluttede opgaver med en leveringstid over 2 måneder i 3. kvartal



² Fra og med kvartalsrapporten 1. kvartal 2024 opgøres kun de opgaver, der er leverede, dvs. afsluttede.