

Kvartalsrapport om datasikkerhed og leveringstider i Forskningservice 4. kvartal 2024

Til det Koordinerende Organ for Registerforskning (KOR)

Baggrund

Danmarks Statistik skal efter aftale med Danish e-infrastructure Cooperation (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 Forskningservice på web og i autosvar tilbyder mere detaljerede oplysninger om leveringstiderne på nedenstående side:

<https://www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningservice/kontakt-forskningservice>

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 Forskningservice om, hvilke data og population en opgave skal omfatte (accept af pris), og til data er leveret.

Et projekt under Danmarks Statistiks mikrodataordninger 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 Forskningservice målt ved medianen var 17 dage i 4. kvartal 2024 med første kontakt som starttidspunkt, jf. tabel 1 nedenfor. Vælger man at se på den gennemsnitlige leveringstid, ligger den på 49,2 fra første kontakt. Leveringstiderne er faldet i forhold til 3. kvartal.

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 4 dage og gennemsnittet på 18,7 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.

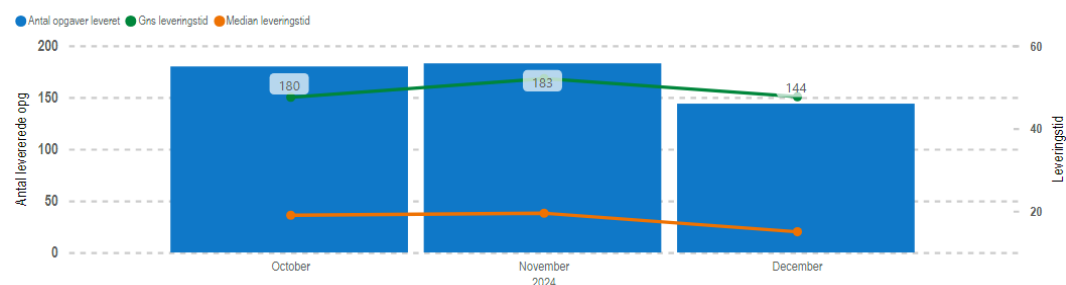
Leveringstid i dage mål på median og gennemsnit, 4. kvartal 2024

Periode	Median	Gennemsnit
Fra første kontakt til leverance	17	49,2
Fra accept af pris til leverance	4	18,7

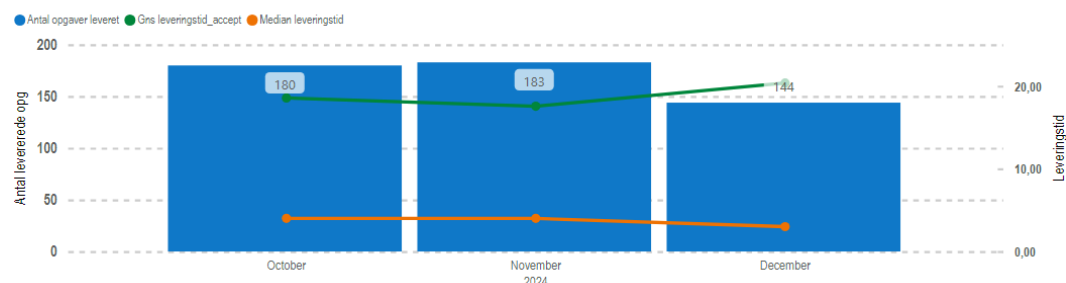
Af figur 1 kan det ses, **at leveringstiden fra første kontakt er faldet i løbet af 4. kvartal 2024 målt på medianen (fra 19 til 15 dage).**

Figur 1 – Leveringstider for opgaver fra første kontakt og fra accept af pris opgjort ved median og gennemsnit 4. kvartal 2024

Leveringstid (Første kontakt til opgave leveret)

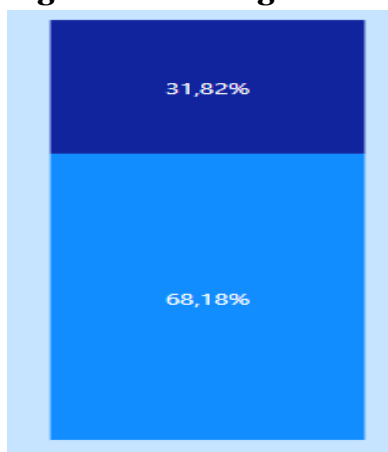


Leveringstid (Accept af pris til opgave leveret)



I figur 2 ses det, at i 4. kvartal blev 68,2% af opgaverne leveret på under 30 dage (den lyse del), mens 31,8 havde en leveringstid over 30 dage (den mørke del).

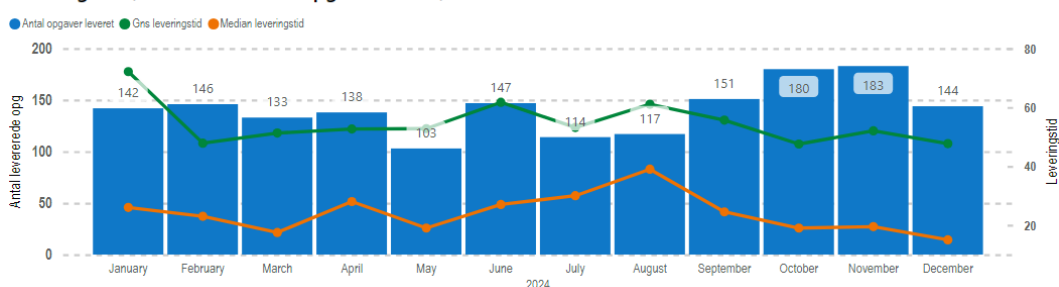
Figur 2 - Leveringsmål



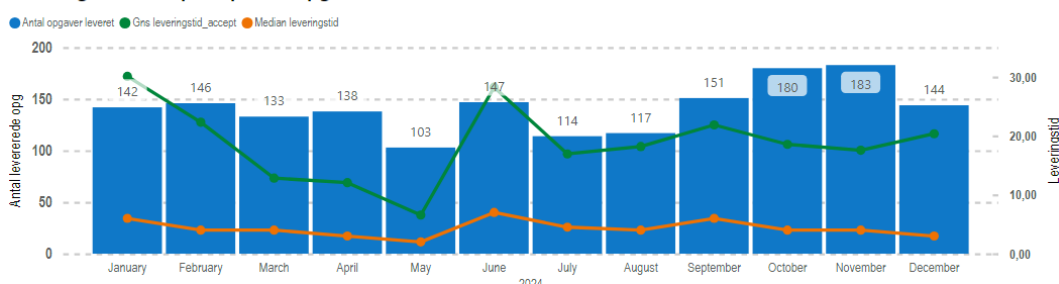
Figur 3 nedenfor viser udviklingen over året 2024. Her fremgår det, at mediantiden for levering fra første kontakt til levering konsistent er under 30, med undtagelse af august måned og i øvrigt har været faldende siden sommer. Altså er medianen fortsat på vej ned under 20 dage. Dertil er medianen fra accept af pris i perioden nogenlunde konsistent på 4-5 dage igennem hele perioden, når alle opgaver tælles med.

Figur 3 – Leveringstider for opgaver fra første kontakt og fra accept af pris opgjort ved median og gennemsnit for året 2024

Leveringstid (Første kontakt til opgave leveret)



Leveringstid (Accept af pris til opgave leveret)



Forskellen mellem median og gennemsnit af leveringstid i figur 1 afspejler også, 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 4 og tabel 2 nedenfor.

Tabel 2.

Leveringstid i dage mål på median og gennemsnit, 4. kvartal 2024 (uden outliers)

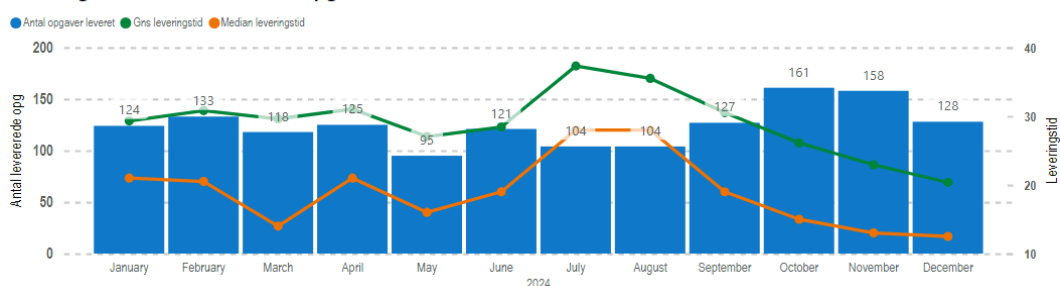
Periode	Median	Gennemsnit
Fra første kontakt til leverance	14	23
Fra accept af pris til leverance	3	9

Fraregnes outliers er leveringstiden på 14 dage målt ved median fra første kontakt, mens gennemsnittet er på 23 dage (mod hhv. 17 dage og 49,2 dage når outliers inkluderes).

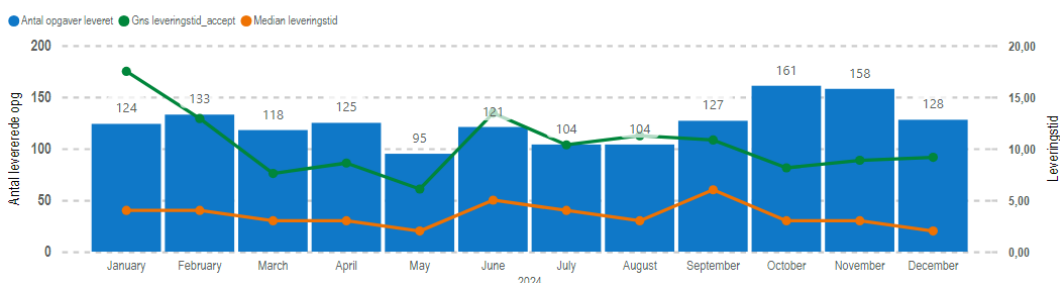
Vælger man at måle leveringstiden uden outliers fra accept af pris er den på 3 dage målt ved medianen, mens gennemsnittet ligger på 9 dage

Figur 4 – Leveringstid uden outliers i 1. - 4. kvartal 2024

Leveringstid (Første kontakt til opgave leveret)



Leveringstid (Accept af pris til opgave leveret)



Af figur 4 kan det ses, at leveringstiden fra første kontakt er rimeligt stabil, målt på median såvel som gennemsnit, med undtagelse af april og sommerferiemånederne, hvor medianen kom op på 31 dage. Fra accept af pris er leveringstiden også stabilt på 4 eller 5 dage, når outliers ikke tælles med i gennemsnit/median.

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.

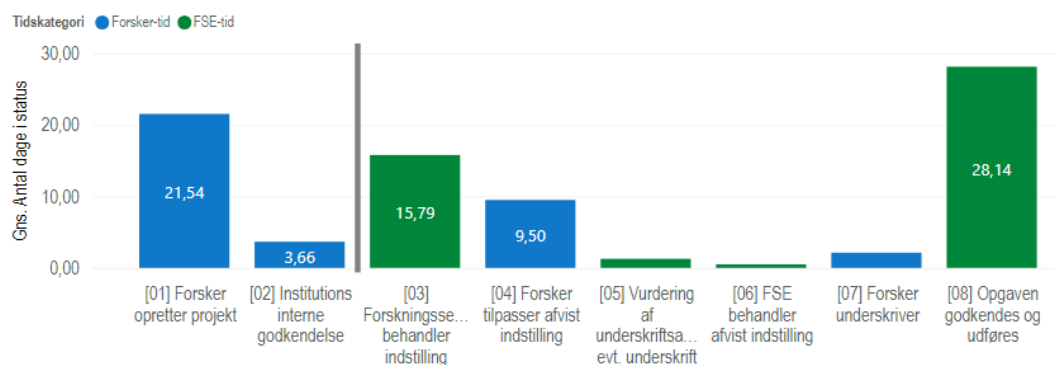
Tabel 3.

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 underskriftansvarlig, 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. Faser 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, 28,1 i 4. kvartal, når man ser på alle data. Sorterer man derimod outliers ud falder denne signifikant til 9,13. Dette afspejler, at nogle enkelte, komplekse opgaver trækker det samlede gennemsnit op.

Figur 5 – Antal dage i skakurets faser, alle dage inkluderet i 4. kvartal



Af figur 6 kan fordelingen mellem tid hos forsker og FSE ses. Her fremgår det, at cirka 51 % af leveringstiden kan tilskrives forskeren og den resterende tid kan tilskrives FSE. Dette er en forbedring i forhold til 3. kvartal, hvor 58% af tiden kunne tilskrives FSE.

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 måneder¹

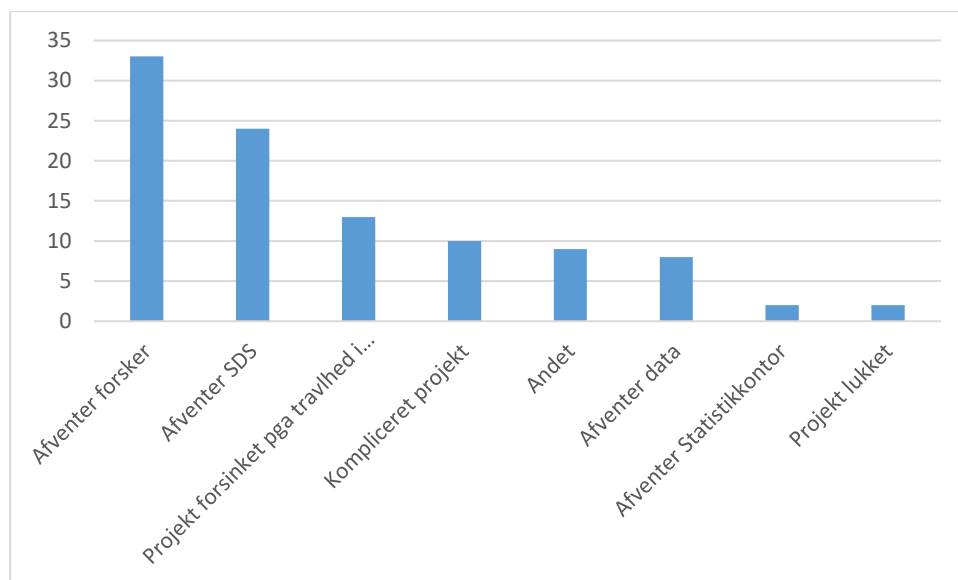
Opgaver bør ikke have en leveringstid på mere end to måneder. Dette afhænger dog af mange faktorer, som FSE ikke har kontrol over, f.eks. levering af eksterne datasæt eller brugerens afklaring af den præcise population. Følgelig har FSE og DeIC aftalt, at der følges op med begrundelser for de sager,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

I 4. kvartal 2024 havde 101 af de 507 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 101 opgaver primært skyldes, at der ventes på en bruger, mens en del også skyldes, at der afventes godkendelse fra SDS. I dette kvartal er travlhed i Forskningservice også en afgørende faktor, idet der i 4. kvartal 2024 kom en del nye projekter op mod årsafslutningen.

Figur 7 - Begrundelser for afsluttede opgaver med en leveringstid over 2 måneder i 4. kvartal



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