

[Finansministeren]

De senere års moderniseringsindsats må i sidste instans bedømmes på de resultater, som borgere og virksomheder oplever i kontakten med de offentlige institutioner.

Derfor har Finansministeriet i samarbejde med et privat analyseinstitut gennemført en brugerundersøgelse af den offentlige sektor. Undersøgelsen er baseret på telefoninterviews med 1.000 borgere og 600 virksomheder – begge stikprøver er udvalgt statistisk tilfældigt blandt henholdsvis samtlige borgere over 18 år og samtlige danske virksomheder.

Undersøgelsen giver et billede af borgernes og virksomhedernes generelle opfattelse af den offentlige sektor og indeholder en vurdering af den konkrete kontakt, de som brugere har haft med forskellige områder inden for det offentlige. Dette udgør et værdifuldt supplement til det billede af den offentlige sektor, som kan tegnes gennem traditionelle produktivitetsundersøgelser.

Brugerne har vurderet kontakten med de offentlige institutioner på følgende punkter:

- ekspeditionstider/åbningstider
- informationens tilstrækkelighed
- informationens forståelighed
- formalisme og fleksibilitet
- hurtig/god og effektiv opgaveløsning
- medarbejdernes venlighed og hjælpsomhed
- afgørelsernes forståelighed
- tillid til afgørelserne
- overensstemmelse med det forventede.

Undersøgelsens hovedresultater kan sammenfattes således:

- Borgerne har en positiv opfattelse af den offentlige sektor *generelt*. 38 pct. af borgerne giver udtryk for den opfattelse, at det offentlige fungerer godt eller særdeles godt, 43 pct. mener, at den offentlige sektor fungerer nogenlunde, mens kun 16 pct. af borgerne er af den opfattelse, at den offentlige sektor fungerer dårligt/særdeles dårligt.

- Til gengæld er borgernes vurdering af de senere års *udvikling* i den offentlige sektor mindre entydig. 26 pct. af svarpersonerne mener, at den offentlige service er blevet bedre eller meget bedre, mens 28 pct. mener, at den er blevet dårligere eller meget dårligere. Hovedparten af svarpersonerne – 39 pct. – giver dog udtryk for, at situationen efter deres opfattelse er uforandret.
- Blandt virksomhederne giver kun 28 pct. udtryk for, at den offentlige sektor efter deres opfattelse fungerer godt/særdeles godt. 42 pct. mener, at det offentlige *generelt* fungerer nogenlunde, mens 23 pct. finder, at den offentlige sektor fungerer dårligt eller særdeles dårligt.
- Virksomhederne ser til gengæld mere positivt på de senere års *udvikling* i den offentlige sektor. 32 pct. mener, at servicen er blevet bedre eller meget bedre, hvilket skal sammenholdes med, at kun 13 pct. mener, at den er blevet dårligere eller meget dårligere. Hovedparten af de adspurgte virksomheder (46 pct.) finder, at situationen er uforandret.
- Både borgere og virksomheder har – som *brugere* – gennemgående positive erfaringer med de offentlige institutioner. Ingen områder vurderes decideret negativt. Undersøgelsen giver et fingerpeg om, hvilke områder i det offentlige borgere og virksomheder især er tilfredse med, og på hvilke områder der især er et forbedringsbehov. På samme måde kan undersøgelsen give et fingerpeg om, på hvilke punkter institutionerne har deres stærke og svage sider.
- *Borgerne* giver udtryk for en meget positiv vurdering af kontakten med bibliotekerne, politiet, hjemmehjælpen samt børnehaver og vuggestuer. Omvendt kan registreres en mindre positiv vurdering på følgende områder: Offentlig transport, skattevæsenet, social- og sundhedsforvaltningerne samt Statens Uddannelsesstøtte og de videregående uddannelser. En oversigt over borgernes vurdering af en række offentlige service- og myndighedsområder er vist i fig. 1.