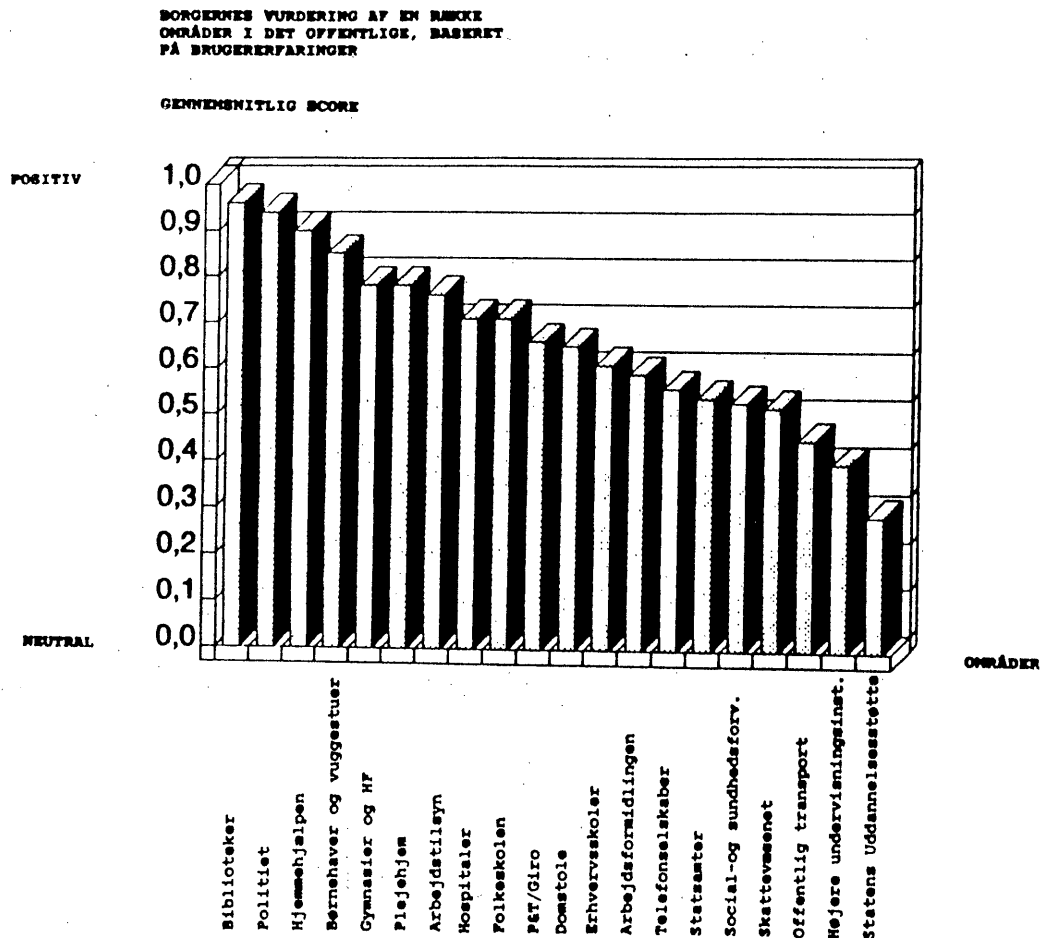


[Finansministeren]

Figur 1:



Den gennemsnitlige score er gennemsnittet af brugernes vurdering af den offentlige sektors enkelte områder på de forskellige kontaktdimensioner, jf. side 5-6. Scoren kan variere fra +2 (særlig positiv) til -2 (særlig negativ). Metodisk er der ved spørgsmålsformuleringen fokuseret på brugernes møde med det offentlige – dvs. på institutionernes service- og myndighedsoptræden. Derved er der søgt neutraliseret for brugernes vurdering af – og udviklingen i – institutionernes »kerneydelse« – herunder, om aktiviteten er begunstige eller bebyrdende, eller hvorvidt der foregår standardglidning på området.

– Undersøgelsen af *virksomhedernes* brugererfaringer med de offentlige institutioner peger blandt andet på positive erfaringer med politiet, levnedsmiddel- og veterinærømrå-

det samt toldvæsenet. Arbejdsformidlingen, skattevæsenet, domstolene og den offentlige transport er de områder, som får den mindst positive bedømmelse, jf. figur 2.