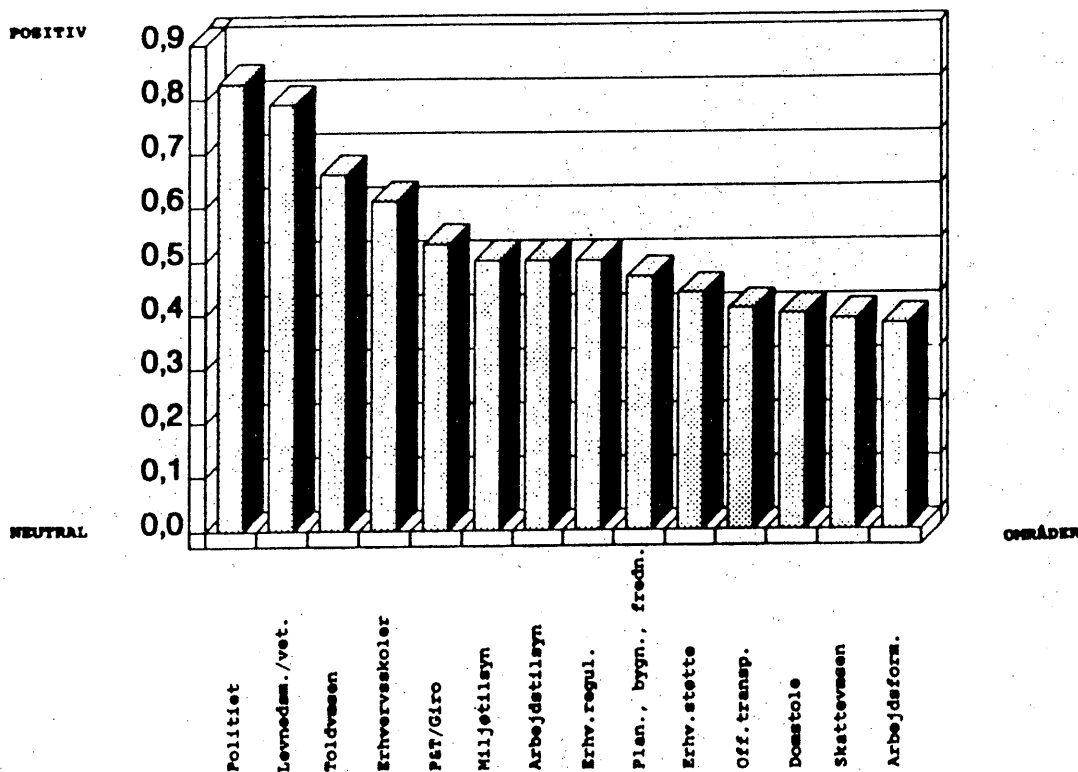


[Finansministeren]

Figur 2:

VIRKSOMHEDERNES VURDERING AF EN RÆKKE  
OMRÅDER I DET OFFENTLIGE, BASERET PÅ  
BRUGERERFARINGER

GENGEMSNITLIG SCORE



Note: Se noten til figur 1.

- På de områder, hvor brugerne især oplever et forbedringsbehov, er de *kritiske punkter*: utilstrækkelig information, formalisme og manglende fleksibilitet samt manglende hurtighed/kvalitet og effektivitet i opgavevaretagelsen. På forbedringsområderne giver således omkring halvdelen af de adspurgte borgere og virksomheder udtryk for en negativ eller meget negativ vurdering af institutionernes fleksibilitet og deres evne til at løse opgaverne på en hurtig og effektiv måde.
- Til gengæld er der på alle områder – også på forbedringsområderne – overordentlig stor tilfredshed med den måde, de offentligt ansatte møder brugerne på. 4 ud af 5 brugere giver således udtryk for tilfredshed eller stor

tilfredshed med den venlighed og hjælpsomhed, som medarbejderne i de offentlige institutioner udviser.

Undersøgelsen tegner alt i alt et meget sammensat billede af den offentlige sektor. På en række områder er der institutioner, som fuldt ud lever op til brugernes forventninger og krav. På andre områder oplever borgerne og virksomhederne fortsat, at der er betydelige problemer knyttet til den måde, hvorpå institutionerne løser deres opgaver i forhold til brugerne.

Problemerne i den offentlige sektor er ikke knyttet til de offentligt ansatte, men til systemet – dvs. til reglerne og til de organisatoriske og ledelsesmæssige rammer for institutionernes