



Philips miljøvennlige
lyskilder sparer mer
enn kun penger.
Tenk på det!



Fremtidens borgerservice: Krav og forventninger

Jesper Bo Jensen, ph.d.
Fremtidsforsker, forfatter,

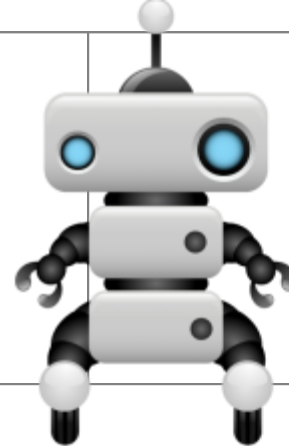
Megatrends i den off. sektor

- **Service kan vi stort set aldrig få – men e-køer**
- **Autoritetstroen er forsvundet for alle under 70 år**
- **Kommunerne mangler penge – og det går ikke over de næste 3-5 år**
- **Vi er nået til slutningen af ydelses-, overførsels- og modtagesamfundet**
- **Befolkningen bliver ældre – og samtidig er de yngre meget krævende og meget digitale**
- **Folketing og regering kræver mere dokumentation og indberetning – men det har ingen funktion**
- **Fra service til selvhjælp**

Fremtidens borgerservice

- **Kerneydelsen – det der betyder noget for borgeren**
- **Sammenlagte funktioner – borgerservice og biblioteker plus andre funktioner**
- **Kommunikation efter alder, generationer og befolkningsgruppe – væk fra massekommunikation**
- **De nye udsatte – underklassen og de nye vestlige & ikke-vestlige indvandrede**
- **Tænke fra borgeren og ind i forvaltningen**
- **Skrot indberetninger og kontrol – skal plads til at arbejde**

Borgerservice i fremtiden



BOT
BAG OF TRICKS

- **Det meste af det vi kender bliver automatiseret og er bare en Bot i fremtiden**
- **Der er brug for en navigator til borgerne ind i siloer og systemer**
- **Bibliotekaren, Fysioterapeuttankegangen (borgeren er en ressource) og Alfons Åbergs usynlige ven**
 - **Hjælpe og navigerer i et meget komplekst system**
 - **Melde tilbage til systemet**



**FORTIDENS EVOLUTION...
NUTIDENS INNOVATION!**



www.fremforsk.dk

Instagram og twitter:
#fremforsk
@JesperBoJensen

Jesper Bo Jensen

Fremforsk
Balticagade 15
8000 Århus C

E jbj@fremforsk.dk
T 86 11 47 44
M 20 67 45 00

