

# **Fremtidens serviceforventning til SKAT**

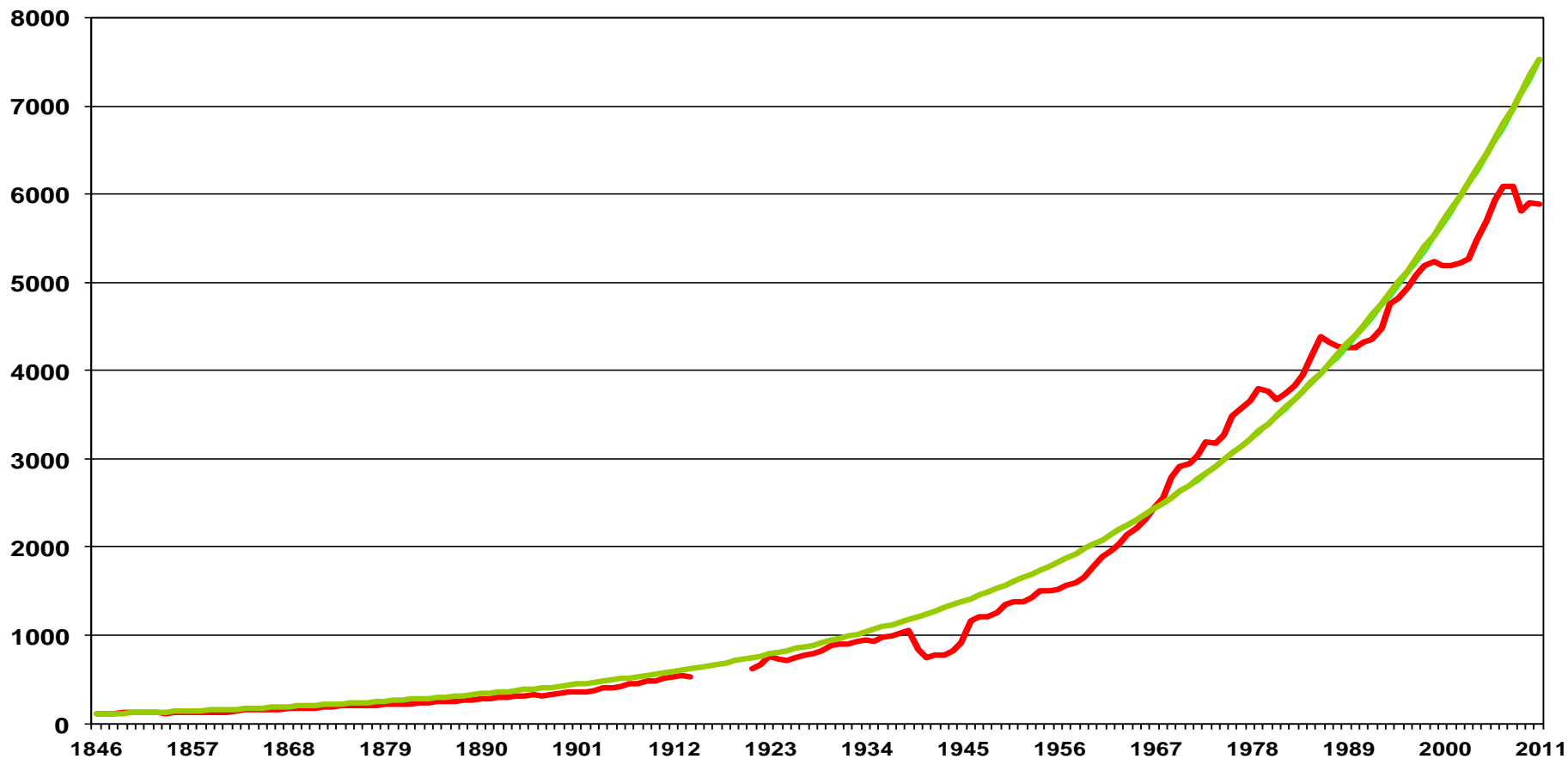
**Jesper Bo Jensen, ph.d.,  
fremtidsforsker**

# Privat forbrug

(Gennemsnitlig stigning 2,6% p.a.)



Mængdeindeks



# Hvad kan man ikke få i Servicesamfundet?



**Prøv at ringe til et telefonselskab**

**Gå ind i en butik eller en cafe ....får du god betjening, er det af en svensker eller østeuropæer**

**Prøv at kontakte en butik over telefonen – eller send en mail til din internetleverandør, eller bestil en taxa en julefrokost-fredag eller nytårsaften**

**Affaldssortering og genbrugsstation – nu skal borgerne selv gøre alt arbejdet og betale for det bagefter**

**SKAT holder telefonerne åbne, når de fleste er på arbejde – hvorfor ikke om søndagen, hvor borgerne har tid?**

**Er service ved at flytte - og hvorhen (Internettet?)**

# Fremtidens offentlige sektor Rammen



- Regeringens plan 0,6 % vækst i det offentlige frem mod 2020
- Fokus på de offentlige kerneydelser og optimering af tidsforbruget på dem
- Højere produktivitet og effektivitet i sektoren
- En handlekraftigt stat har styr på regioner, kommuner og deres økonomi
- Tættere og mere detailreguleret reguleringen
- Hvad betyder det for service?

# Service som offentlig kerneydelse



**Den eneste holdbare i fremtidens offentlige sektor er kerneydelsen - kan forsvares overfor alle interessenter**

**Hvad er kerneydelsen i SKAT?**

**Hvad forventer virksomhederne i service fra SKAT?**

**Virksomhederne: Hurtigt, entydigt, ubureaukratisk og i forståelse med erhvervslivets behov og for alt i verden smidigt!**

**Der er forskel på små, mellemstor og store virksomheder**

**Hvad forventer borgerne af SKAT?**

**Det kommer an på borgerne – der er mange typer**

# Virksomhedernes forventninger



**De store: Betale så lidt som muligt, retfærdighed eller til vores fordel, så få offentlige sager som muligt, Journalist-neutralt, SKAT som en effektiv off. myndighed, juridisk korrekt etc.**

**Masser af krav og masser af ressourcer til at slås for deres sag, samt muligheder for at få hjælp fra eksperter**

**De mellemstore: En glidende overgang fra de store ned mod de små: Smidighed, retfærdighed, frem for alt så lidt besvær som muligt, overlade det meste til revisor mv.**

**De små: Mindst muligt bøvl – lad os være i fred**

**Mange små mangler rådgivning i opstart, omdannelse og i at maximere udbytte til ejer på længere sigt**

# De seks generationer, værdier og teknologier



## Baby Boomers

Den store under og efterkrigs-generation:  
40-tallister, 68-generation  
Fra mangel til overflod  
P-pillen, rejsegrammofon  
Født 1940-54

## Generation Jones

Nyopdaget generation  
stor generation,  
"Jones", fordi de er  
almindelige  
Stereoanlægget  
Født 1955-66

## Generation X

Nå-generationen  
Den lille efter p-pillen  
Selvcentrerede, selv-  
optagne, udadvendte  
Videoen  
Født 1967-79

## Generation Y

Den mindste generation  
Kvinder ud på  
arbejdsmarkedet  
Pc, mobiltelefon  
Født 1980-89

## Generation Z

Mellemløbsgeneration  
Stor familieværdier  
Projekt- og curlingbørn  
Digital Natives  
Født 1990-2001

## New Millenium

Efter 9-11 generationen  
Kulturel homogen.  
1. verdensborgergen.  
Wi-Fi (Wireless internet)  
Født 2001 -

# Borgernes forventninger efter generation



- **Baby Boomers:** De kan bedst lide at løse problemer via telefonen eller ansigt til ansigt med personen. Vil gerne have service og ikke gøre så meget selv
- **Gen Jones og X:** Bevidste og kyniske borgere, ikke loyale mod myndigheder, et hurtig personligt kompetent svar, behandles på topniveau – og hurtigt, finder det gerne via nettet – klager hurtigt
- **Gen Y og Z:** Personlig behandling , jeg er speciel, tænker ikke i lighed og uniform behandling, ind i de gruppebaserede unges fælles verden:
  - Information overload – reagere ikke på medier
  - Stoler på egne familie og venner mht. vigtige valg i livet



# Elite, middelklasse og de nye underprivilegerede



## Globale borgere

Den øverste lille del af samfundet med de bedste jobs

## Regionalister

Middelklassen nyder velstanden og den voksende demokratisering i denne gruppe.

## Den nye underklasse – de lokale

U-uddannede, øst-arbejdere, immigranter og flygtninge

Forskellen udgøres af strategien for at begrænse usikkerheden og reducere kompleksiteten i omgivelserne (netværk, uddannelse eller held)

I når ikke med de fleste af jeres tiltag i SKAT den nye underklasse – bortset fra automatisering

# Profilering SKAT



**Vil I gerne være noget for**

**Borgerne?**

**Brugerne, virksomheder, revisorer mv.?**

**Folketinget?**

**Skatteministerent og departementet?**

**Medierne?**

**Det er ikke det samme og kræver en række forskellige strategier og metoder**



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

[www.fremforsk.dk](http://www.fremforsk.dk)

Jesper Bo Jensen

Fremforsk  
Kannikegade 18  
8000 Århus C

E [bj@fremforsk.dk](mailto:bj@fremforsk.dk)

T 86 11 47 44

M 20 67 45 00

