

SUPERKOMMUN

I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD



SUPERKOMMUN* I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD

Det går bra för Nacka! Kommunen har stark tillväxt, goda ekonomiska resultat och producerar välfärdstjänster med hög kvalitet. Goda resultat i skolan i kombination med närheten till vatten och stora grönområden bidrar till att skapa en attraktiv kommun med hög inflyttning. En riktig superkommun helt enkelt. Men, det stannar inte där.

Fram till 2030 ska Nacka bygga tunnelbana och 14 000 nya bostäder. Nackaborna ska öka med 50% och det ska skapas 10 000 nya arbetsplatser. Detta ställer stora krav på organisationen som över tid behöver vara i samklang med medborgarnas krav och förväntningar på kommunens leverans av tjänster och verksamhet.

I en snabbt föränderlig värld behöver vi som organisation vara nyfikna och lyhörda för omvärldsförändringar. Då förstår vi bättre hur vi ska nå Nackas målsättningar och hur vi kan vara en relevant och attraktiv aktör för våra medborgare, företagare, föreningar och alla andra som är med och bygger samhället.

Globalisering, urbanisering, klimatförändringar och en accelererande teknikutveckling är exempel på globala trender som påverkar världen, Sverige och Nacka kommun. Utöver dessa megatrender ser förnyelseenheten sju skiften som redan är här och som hela organisationen måste förhålla sig till.

Förnyelseenheten har tagit fram den här skriften för att ge bränsle åt det samtal som pågår i organisationen om vad vi borde göra mer av, vad vi borde sluta göra och vad vi kan göra på ett helt nytt sätt.

Skriften vänder sig till alla medarbetare i Nacka kommun. Använd frågeställningarna under varje skifte som ett verktyg för att tillsammans med andra reflektera över vilka konsekvenserna är för din enhet eller verksamhet. Se det som möjlighet att identifiera potentiella förbättrings- och utvecklingsområden!

Vill du utveckla din enhets omvärldsarbete, fördjupa dig i frågeställningarna eller bättre förstå hur förändringar i samhället påverkar din verksamhet är du välkommen att höra av dig till förnyelseenheten.

September 2018

Tove Löfgren och Jessica Röök, förnyelseenheten

* Årets superkommun utses av tidningen Dagens Samhälle, utmärkelsen går till kommuner som lyckats exceptionellt väl och står särskilt starka inför framtiden. Rankingen beräknas utifrån officiell statistik och 75 olika variabler.

SJU SKIFTEN **SOM DRIVER FÖRÄNDRING**

Demografi – Befolkningssammansättningen i Sverige håller på att förändras. Under kommande decennier får vi fler äldre, det föds fler barn och den globala migrationen fortsätter att öka. Framför allt är det den åldrande befolkningen som kommer att förändra demografin. Detta påverkar skatteunderlaget eftersom andelen personer i yrkesverksam ålder minskar.

Polarisering – Nacka är en ekonomiskt välmående kommun, tillväxten är hög och Nackaborna har god hälsa. Men inom flera områden i samhället ökar polariseringen. Ojämlikheten i levnadsvillkor ökar, både mellan individer och mellan olika bostadsområden. Inkomstskillnaderna blir större liksom skillnaderna i hälsa och arbetslöshet. Trots hög tillväxt och låg arbetslöshet i Nacka syns skillnader även här.

Samhället som ekosystem – Flera aktörer bidrar på olika sätt till samhällsbygget. Kommunen är en del av ett ekosystem där specialiserade företag, samhällsentreprenörer, civilsamhälle, arbetsgivare, organisationer samt hushåll, kunder och användare ingår, och där alla delar är beroende av varandra. Gamla affärsmodeller utmanas i snabbare takt och nya affärsmodeller och tjänster dyker upp.

Tillit och påverkan – Sverige har höga resultat på frågor om tillit i internationell jämförelse, men tendenser tyder på att tilliten blir mer splittrad och politiserad. Ungdomars vilja att engagera sig i samhällsfrågor är stark, men engagemanget uttrycks och utförs på ett annat sätt än tidigare. En utmaning för kommunen är Nackabornas låga betyg på möjligheten till inflytande och påverkan samt deras förtroende för kommunen.

Förändrad arbetsmarknad – Den tekniska utvecklingen utmanar våra traditionella idéer om arbete. Längre har tillsvidareanställningen varit norm, men nu ökar andelen kortare anställningar, frilansarbete blir vanligare och gig-ekonomin växer. När arbetsuppgifter robotiseras och automatiseras värdesätts andra förmågor och kraven på medarbetare att ständigt lära nytt ökar.

Service och personifiering – Tillgången på digitala lösningar och smart data ökar kraven på personifierad service som ger enkla, omedelbara och situationsanpassade lösningar för användarnas behov. Det blir mindre relevant att utforma tjänster för homogena målgrupper. För att kunna erbjuda en bra service behöver organisationer vara skickliga på att använda och analysera data.

Ökad klimatmedvetenhet – I takt med allt mer uppenbara förändringar av klimatet ökar medvetenheten om människans påverkan på klimat och miljö. Det visar sig i form av normförskjutningar och beteendeförändringar men också genom företags växande ansvarstagande och genom ökade krav på företag och offentlig verksamhet att ta ett större ansvar för klimatet.

DEMOGRAFI

Vad händer med välfärden när barn och äldre blir allt fler?

Befolkningssammansättningen i Sverige håller på att förändras. Under kommande decennier får vi fler äldre, det föds fler barn och den globala migrationen fortsätter att öka. Framför allt är det den åldrande befolkningen som kommer att förändra demografin. Detta påverkar skatteunderlaget eftersom andelen personer i yrkesverksam ålder minskar.

MINSKAD ANDEL I YRKESVERKSAM ÅLDER

Kostnaderna i kommuner och landsting har länge ökat snabbare än vad förändringar i befolkningen kan förklara. När demografin förändras ökar trycket på välfärdssystemet ytterligare. En tydlig trend i västvärlden är låga födelsetal och ökad livslängd vilket medför en allt äldre befolkning. Även i Sverige ökar antalet äldre men det föds samtidigt många barn. De senaste åren har vi haft en snabbare befolkningsökning genom stor flyktinginvandring, vilket också bidrar till en föryngrad befolkning.

FÄRRE SKA FÖRSÖRJA FLER

I takt med en förändrad demografi kommer försörjningskvoten att förändras. Sverige som helhet har en försörjningskvot på drygt 74¹. Försörjningskvoten är måttet på relationen mellan å ena sidan den arbetsföra befolkningen i åldrarna 20–64 år och å andra sidan de barn och äldre som är de största mottagarna av kommunala välfärdstjänster. Statistiska centralbyrån (SCB) beräknar att försörjningskvoten succesivt kommer att öka i Sverige till 83, år 2030

och vidare mot 92, år 2060, se diagram på motstående sida. En höjd försörjningskvot innebär att färre personer kommer att behöva försörja fler.

ÖKAD GLOBAL RÖRLIGHET

De senaste 50 åren har den internationella migrationen legat runt tre procent. Men tre procent av dagens befolkning är dubbelt så många människor som tre procent av befolkningen för 50 år sedan, och motsvarar ungefär 120 miljoner fler personer.

Hittills har människor flytt på grund av krig och katastrofer, men klimatförändringar och en ökande global medelklass bedöms bli en allt viktigare orsak till migration. Det är snarare människor med resurser än de allra fattigaste som har möjlighet att flytta.

Politiska beslut kan till viss del påverka var migranter väljer att bosätta sig, men det finns inga tecken på att den globala rörligheten kommer att minska. Människor har i alla tider migrerat för att skapa bättre framtidsutsikter för sig själva och sina familjer.

Migrationen påverkar Nackas befolkningsammansättning genom att göra den mer heterogen, men den bidrar även till ytterligare föryngring av befolkningen.

MÅNGA UNGA I NACKA

Nacka står inför en kraftig befolkningsökning. Fram till år 2030 förväntas befolkningen öka från drygt 100 000 till 140 000 invånare. Många av dem som flyttar till Nacka är unga personer i yrkesför ålder. Det gör att befolkningen i Nacka är yngre än i flera andra kommuner. Det är positivt för försörjningskvoten, som idag ligger på 77. Enligt landstingets befolkningsprognoser kommer den att öka till 79, år 2030. Trots en positiv prognos kan Nacka komma att påverkas av det kommunala inkomst- och skatteutjämnningssystemet när landets demografi förändras. Effekten av det blir förmodligen att resurser omfördelas till mer utsatta kommuner, vilket minskar Nackas handlingsutrymme.

De närmaste åren kommer antalet skolbarn att öka kraftigt och trycket på äldreomsorgen ökar framförallt när 40-talisterna uppnår en ålder då behovet av stöd och omsorg är stort. Befolkningsökningen ökar trycket på kommunens välfärdstjänster och infrastruktur.



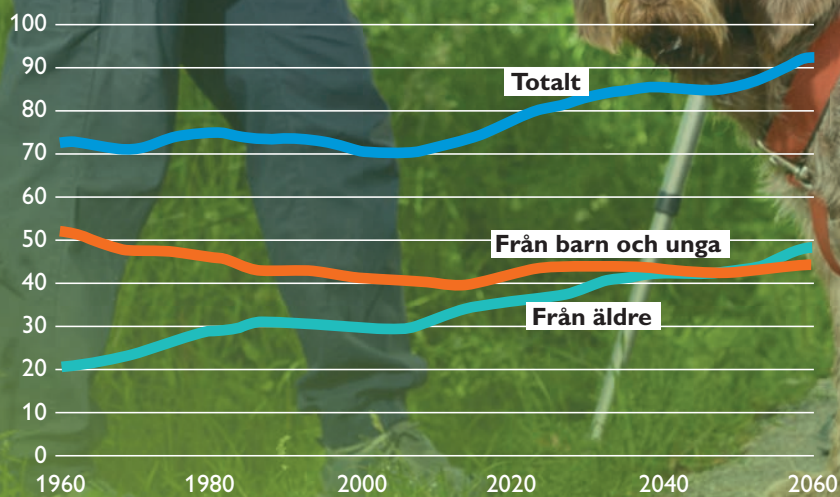
REFLEKTIONSFRÅGOR:

- Hur kan Nacka fortsätta att göra goda ekonomiska resultat och leverera bra kvalitet med ökad press på välfärden?
- Vad borde din process göra mer respektive mindre av?
- Vilken process skulle du kunna samarbeta med för att möta utmaningarna med de demografiska förändringarna?
 - Vad skulle ni tillsammans åstadkomma?

1) En försörjningskvot på 74 innebär att 100 personer i yrkesför ålder försörjer ytterligare 74 personer.



PROGNOS



Försörjningskvotens utveckling i Sverige sedan 1960 med prognos till år 2060.

SUPERKOMMUN
I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD

POLARISERING

Vad händer om skillnaderna i samhället ökar?

Nacka är en ekonomiskt välmående kommun, tillväxten är hög och Nackaborna har god hälsa. Men inom flera områden i samhället ökar polariseringen. Ojämligheten i levnadsvillkor ökar, både mellan individer och mellan olika bostadsområden. Inkomstskillnaderna blir större liksom skillnaderna i hälsa och arbetslöshet. Trots hög tillväxt och låg arbetslöshet i Nacka syns skillnader även här.

HÖJD STANDARD MEN STÖRRE INKOMSTKLYFTOR

En hög generell levnadsstandard skapar möjligheter för social rörlighet och välstånd. Levnadsstandarderna i Sverige har höjts de senaste 30 åren. De flesta grupper har fått en förbättring av sin disponibla inkomst och Sverige tillhör fortfarande de länder som har mest jämlik inkomstfördelning. Men inkomstskillnaderna är större än till exempel i Norge, Finland och flera andra centraleuropeiska länder.

Sverige är ett av de medlemsländer inom den ekonomiska samarbetsorganisationen OECD där inkomstskillnaderna har ökat mest sedan 1995. Det beror främst på att de med hög inkomst har dragit ifrån som ett resultat av inkomster från kapital och ökade fastighetsvärden.

” En hög generell levnadsstandard skapar möjligheter för social rörlighet och välstånd.

SKILLNADER I HÄLSA OCH ARBETE

Utöver inkomstskillnader ökar även skillnaderna kopplat till hälsa och jobb. Sedan början på 1990-talet har skillnaden i livslängd mellan låg- och högutbildade ökat från två och ett halvt år till nästan sex år.

I Nacka finns stora skillnader i hälsa mellan kommundelarna. Det högsta ohälsotal² finns i Fisksätra med 28 dagar, det lägsta återfinns i Saltsjöbaden med 10 dagar. Ohälsotal hänger inte nödvändigtvis ihop med livskvalitet. Trots skillnader i ohälsotal skattar de som bor i Fisksätra sin livskvalitet lika högt som de som bor i Saltsjöbaden.

Arbetslösheten i Nacka är låg, men liksom i övriga Sverige varierar den med var en är född. Bland inrikes födda är arbetslösheten under 3 procent, men bland de Nackabor som är födda utanför Europa är arbetslösheten närmare 17 procent.

Valdeltagande är ett sätt att mäta delaktighet i samhället. I valet 2014 varierade valdeltagandet i Nacka mellan olika distrikt. Från 59 procent, i det område som hade lägst valdeltagande, till 92 procent i det område där flest gick och röstade.

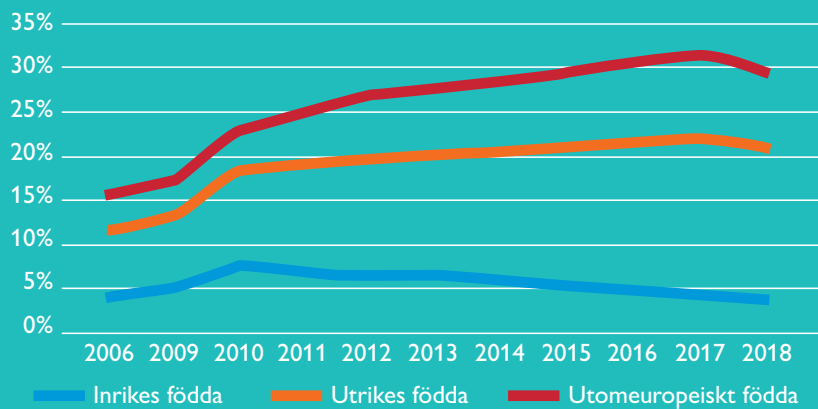


REFLEKTIONSFRÅGOR:

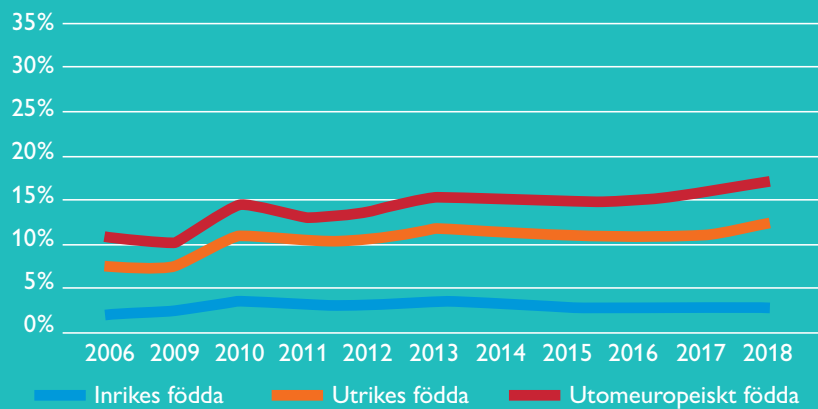
- Vilka konsekvenser tror du att en ökande polarisering får för Nackasamhället?
- Vilka konsekvenser tror du att en ökande polarisering får för vår organisation?
- Vilken process eller aktör skulle du kunna samarbeta med för att motverka polarisering i Nacka?
 - Vad skulle ni tillsammans åstadkomma?

2) Ohälsotal är ett mått på antalet utbetalade ersättningsdagar från Försäkringskassan, per person och år (för personer mellan 16–64 år). Ohälsotalen visar summan av utbetalade dagar för sjukpenning, rehabiliteringspenning samt sjukersättning och aktivitetsersättning och gäller för nettodagar.

ANDEL ÖPPET ARBETSLÖSA I SVERIGE



ANDEL ÖPPET ARBETSLÖSA I NACKA



SAMHÄLLET SOM EKOSYSTEM

Vilka är våra nya partners?

Flera aktörer bidrar på olika sätt till samhällsbygget. Kommunen är en del av ett ekosystem där specialiserade företag, samhällsentreprenörer, civilsamhälle, arbetsgivare, organisationer samt hushåll, kunder och användare ingår, och där alla delar är beroende av varandra. Gamla affärsmodeller utmanas i snabbare takt och nya affärsmodeller och tjänster dyker upp.

EKOSYSTEMET SOM BYGGER SAMHÄLLET

I ett ekosystem är alla beroende av varandra och påverkar varandra. Kommunen, medborgare, kundvalsaktörer och företag utgör en del av samhällets ekosystem, men det består av fler aktörer än så. Samhälls-entreprenörer och civilsamhället hittar nya lösningar på samhällsutmaningar som det offentliga inte har löst. Inom flera områden som integration, arbetsmarknad och hållbarhet finns många exempel på aktörer som arbetar för att få ett bättre samhälle. Det kan vara genom att hjälpa unga ut i arbetslivet, skapa möten mellan nyanlända och etablerade svenskar eller delaktighet för personer med funktionsvariation eller ohälsa.

NYA VÄLFÄRDSFÖRMÅNER

En annan del av ekosystemet utgörs av företag och organisationer som i egenskap av arbetsgivare ger sina medarbetare välfärdsförmåner. Idag har det blivit vanligare att arbetsgivare ger förmåner som kompense-

rar socialförsäkringssystemet. Det kan vara pensionsförsäkringar, extra pensionsavsättningar, privata sjukförsäkringar, tandvårdsförmåner eller ekonomisk kompensation vid sjukfrånvaro och föräldraledighet.

FLER NYTTJAR HUSHÅLLSNÄRA TJÄNSTER

2017 ökade användningen av avdrag för hushållsnära tjänster med 25 procent. Hushållen köper hjälp för att lösa livspusslet exempelvis med läxhjälp, städhjälp, hämtning av barn och barnpassning. En del av tjänsterna har sedan tidigare erbjudits av det offentliga, till exempel köper fler äldre hushållsnära tjänster istället för, eller som komplement till, hemtjänst.

FRÅN PRODUKT TILL TJÄNST

Traditionella affärsmodeller utmanas i allt högre grad av innovativa nya företag och organisationer. Ett av flera exempel på nya affärsmodeller är de delningstjänster som har dykt upp de senaste åren. En undersökning visar att ungefär hälften av

de tillfrågade nordiska företagsledarna bedömer att deras produkter, tjänster och affärsmodeller är förlegade om 3–5 år³.

För att överleva behöver traditionella företag och offentlig sektor aktualitetspröva sina affärsmodeller, bygga nya partnerskap och utveckla sina arbetssätt.

SKAPA TILLSAMMANS

Utveckling av produkter och tjänster sker i större utsträckning tillsammans med kunder. Företag har gått från att ”göra åt” till att tillsammans med kunder skapa tjänster och produkter. Begreppet prosument beskriver att vi inte enbart är konsument eller producenter utan istället både och. Prosument används även när användarna helt står bakom material eller tjänster, som till exempel Youtube och Wikipedia. Begreppet kan också beskriva att användare delar med sig av överskottet av det man producerar eller äger, till exempel egen produktion av energi.



REFLEKTIONSFRÅGOR:

- Nacka bröt mark med kundvalet, vad är Nackas nästa barriärbrytare som förändrar samhället?
- Hur kan din process bli bättre på att samskapa tjänster och lösningar tillsammans med Nackaborna?
- I vilka frågor behöver kommunen ta en ledande roll och vilka frågor kan vi överlåta till andra aktörer?

3) Digitalt och disruptivt – Sverige mot 2020, Kairos Future, september 2016.



Utveckling av produkter och tjänster sker i större utsträckning tillsammans med kunder.

TILLIT OCH PÅVERKAN

Hur skapar vi framtidens tillitssamhälle?

Sverige har höga resultat på frågor om tillit i internationell jämförelse, men tendenser tyder på att tilliten blir mer splittrad och politiserad. Ungdomars vilja att engagera sig i samhällsfrågor är stark, men engagemanget uttrycks och utförs på ett annat sätt än tidigare. En utmaning för kommunen är Nackabornas låga betyg på möjligheten till inflytande och påverkan samt deras förtroende för kommunen.

MINSKAD TILLIT OCH EGNA SANNINGAR

Sverige är traditionellt sett ett samhälle med hög tillit till samhällsinstitutioner, demokrati, expertis, vetenskap och till varandra. Den mellanmännsliga tilliten är en viktig beståndsdel i ett välfungerande samhälle. Med hög tillit blir exempelvis beslut mer effektiva och transaktionskostnaderna lägre.

Jämfört med andra länder ligger Sverige och övriga nordiska länder högt i mätningar kring tillit. Men under 2000-talet har den mellanmännsliga tilliten minskat i flera grupper. Det gäller till exempel personer med dålig hälsa, arbetslösa, personer med sjuk- eller aktivitetsersättning och bland unga. Tilliten till andra människor är också politiserad och varierar med partisympati. Detsamma gäller tilliten till media.

När traditionella nyhetsaktörer tappar i förtroende ökar möjligheten för enskilda personer, influencers, att få stort och snabbt genomslag genom olika digitala plattformar. Kommer informationen från influencers som vi gillar eller andra personer som vi har förtroende för, så är vi också

” De nya förutsättningarna för samhällsengagemang är att det ska vara enkelt, snabbt och flexibelt.

mer benägna att tro att den är sann. När vi söker information selekteras den utifrån vem vi är, grundat på tidigare sökningar och vad vi gillat. Detta påverkar vad vi uppfattar som sant. Studier visar dessutom att algoritmer färgas av kultur och normer och att urvalet inte är neutralt. Ett tecken på problematiken kring fakta och sanning är alla de begrepp som beskriver olika typer av sanningar och fakta; åsiktskorridorer, alternativa fakta och fake news. Den tekniska utvecklingen gör det allt lättare att manipulera källor som tidigare har kunnat betraktas som säkra. Ett exempel på detta är deepfake där digital teknik används för att manipulera ansikten och tal på film.

UNGT ENGAGEMANG TAR NYA UTTRYCK

Antalet medlemmar minskar i traditionella organisationer. De nya förutsättningarna för samhällsengagemang är att det ska vara enkelt, snabbt och flexibelt. Organisa-

tionerna behöver vara plattare, mindre hierarkiska och mindre formaliserade för att locka framför allt unga engagerade.

Ungas engagemang växer, men det sker i nya former och inte i traditionella organisationer. Ungdomarna har en ökad tro att man kan påverka samhället. Det är fler unga som uppger att de är intresserade av samhällsfrågor och som dessutom anser att de har stora möjligheter att förändra både sitt eget liv och att påverka samhället. Samhällsengagemang blir snarare en livsstil, ungdomar sorterar sopor, skänker pengar, slutar äta kött och konsumerar medvetet. Millennials, födda på 1980–90-talen, förväntar sig att företagen tar socialt och miljömässigt ansvar. Fler unga säger att de känner ett personligt ansvar att göra skillnad i världen och att de därför vill köpa produkter från företag som stödjer frågor som de brinner för.

ÖKAT INFLYTANDE UTMANING FÖR NACKA

Omkring 50 procent av de tillfrågade i Nacka kommuns medborgarundersökning anser att de har möjlighet till inflytande över, påverkan på och förtroende för kommunala beslut och verksamheter. Även om Nacka kommuns resultat ligger över genomsnittet för kommuner i riket, är inflytande, förtroende och påverkan områden som ligger lägre än andra områden i medborgarundersökningen.



REFLEKTIONSFRÅGOR:

- Vilka tror du är de viktigaste konsekvenserna om tilliten i samhället minskar?
- Vad tror du är viktigt för att en organisation ska uppfattas som trovärdig i framtiden?
- Vilken är din bästa idé för att stärka demokratin mellan valen?



FÖRÄNDRAD ARBETSMARKNAD

Vem vill jobba i en kommun?

Den tekniska utvecklingen utmanar våra traditionella idéer om arbete. Längre har tillsvidareanställningen varit norm, men nu ökar andelen kortare anställningar, frilansarbete blir vanligare och den så kallade gig-ekonomin växer. När arbetsuppgifter robotiseras och automatiseras värdesätts andra förmågor och kraven på medarbetare att ständigt lära nytt ökar.

VÄXANDE GIG-EKONOMI

Gig-ekonomin växer i Sverige. Idag utför ca 30 procent av Sveriges befolkning gig som ett alternativ eller ett komplement till annan inkomst. I USA räknar man med att 40 procent av befolkningen "gigar" och i Australien 50 procent. Den tekniska utvecklingen har gjort det möjligt för fler personer att utföra korta uppdrag som förmedlas via digitala plattformar. Det kan till exempel handla om att hyra ut sin lägenhet, leverera mat eller montera grannens Ikea-möbel mot betalning.

Det sker också en kraftig ökning av antalet egenanställda⁴ i Sverige. Sedan 2010 har antalet egenanställda vuxit med 40 procent varje år. Ökningen beror på att fler arbetstagare vill ha större frihet och flexibilitet än vad de kan få i traditionella anställningar. Men allt fler företag ställer också om från traditionella, linjestyrd organisationer till lättroliga, agila, projektorganisationer och ersätter fasta anställningar med mer flexibla anställningsformer. Detta leder till att fler jobb utförs av konsulter, frilansare, egenanställda och tillfälligt anställda.

” Den tekniska utvecklingen gör att nya egenskaper och förmågor värdesätts.

Samtidigt som fler eftersträvar ökad frihet och flexibilitet i arbetet växer gruppen som vill ha ökad trygghet och förutsägbarhet. Millenarie-generationen, de som är födda under 1980- och 90-talen, eftersträvar i större utsträckning än tidigare generationer, trygghet i arbetslivet. Att ha anställningstrygghet och ett jobb med tydliga gränsdragningar mellan arbete och fritid värderas högt. Utöver detta efterfrågar millenarie-generationen arbete i organisationer med tydligt uttalade värderingar.

LIVSLÅNGT LÄRANDE AVGÖRANDE

Den snabbt accelererande tekniska utvecklingen innebär att allt fler arbetsuppgifter robotiseras eller automatiseras. Det innebär stora utvecklingsmöjligheter och det ställer höga krav på medarbetares förmåga att ta till sig nya tankemodeller, arbetssätt och bemästra olika digitala verktyg. Livslångt lärande är nödvändigt för att klara

omställningen och för att kunna utnyttja potentialen i den snabba utvecklingen.

Regeringens digitaliseringsråd bedömer att möjligheter till lärande inom arbetslivet inte är tillräckligt bra för att vi ska kunna dra nytta av utvecklingen och hantera matchningsproblematiken på arbetsmarknaden.

NYA FÖRMÅGOR VÄRDESÄTTS

Den tekniska utvecklingen gör att nya egenskaper och förmågor värdesätts. När tekniken gör nya landvinningar med hjälp av exempelvis artificiell intelligens och blir överlägsen människan, värdesätts förmågor som ännu inte digitaliserats. Kreativitet, nyfikenhet och fantasi, innovationsförmåga, nätverkande och att ha ett kritiskt tänkande är exempel på förmågor som blir allt viktigare för att vara framgångsrik i arbetslivet.



REFLEKTIONSFRÅGOR:

- Vad händer i ett samhälle när allt fler arbetsuppgifter automatiseras och robotiseras?
- Hur kan Nacka kommun öppna för mer flexibla anställningsformer och samtidigt erbjuda trygghet?
- Vilken process eller aktör skulle du kunna samarbeta med för att öka tempot i automatiseringen av kommunens tjänster?
 - Vad skulle ni tillsammans åstadkomma?

4) Egenanställda kan fakturera utan att ha eget företag, istället är de anslutna till ett företag som sköter administrativa arbetsuppgifter.



SUPERKOMMUN
I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD

SERVICE OCH PERSONIFIERING

Hur använder vi data för att ge bättre service?

Tillgången på digitala lösningar och smart data ökar kraven på personifierad service som ger enkla, omedelbara och situationsanpassade lösningar för användarnas behov. Det blir mindre relevant att utforma tjänster för homogena målgrupper. För att kunna erbjuda en bra service behöver organisationer vara skickliga på att använda och analysera data.

INDIVIDUELLA BEHOV I FOKUS

Personifiering av varor, tjänster och erbjudanden blir allt vanligare. Användningen av mobil teknik och digitala lösningar gör att kunder i högre grad än tidigare förväntar sig situationsanpassade lösningar för deras behov. Vi som kunder vill ha erbjudanden utifrån våra specifika preferenser, servicen ska dessutom vara enkel och omedelbar, on demand. Vi förväntar oss att företagen har koll, samtidigt får det inte upplevas att de har för mycket personlig information eller använder informationen på ett felaktigt sätt.

De som kommer i kontakt med kommunen jämför bemötande, service och tjänster med de företag och organisationer som ligger längst fram och levererar bäst. Det kan vara allt från banker och näthandelsföretag till offentliga aktörer som till exempel Skatteverket. Även om näthandel ökar är det personliga mötet fortfarande viktigt, men då ska det ge ett värde som kunden inte kan få digitalt.

” De som kommer i kontakt med kommunen jämför kommunens bemötande, service och tjänster med de företag och organisationer som ligger längst fram och levererar bäst.

DATA – DEN VIKTIGASTE RESURSEN

Data är 2000-talets viktigaste resurs, de som är bäst på att hantera data och som kan skapa ett värde av detta kommer att kunna erbjuda de bästa tjänsterna. Tech-industrin har länge analyserat kunddata för att utveckla sina tjänster. Numera finns det flera exempel på hur även offentliga aktörer jobbar mer datadrivet. Genom dataanalyser kan man skraddarsy stöd till enskilda personer för att minska risken att hamna i bidragsberoende, underlätta för enskilda arbetssökande att hitta jobb eller göra individuella läroplaner utifrån lärtilar. Smart data gör det också möjligt att

identifiera riskgrupper för olika sjukdomar eller planera bemanning av personal.

Vårt samhälle blir mer heterogent, framför allt i storstadsområden. Att skapa tjänster för homogena målgrupper baserat på exempelvis socioekonomi, ålder eller bostadsområde blir därför irrelevant. Data gör det möjligt att skapa skraddarsydda lösningar och öka effektiviteten. Tjänster och service behöver anpassas till specifika grupper och individuella behov. Detta måste balanseras med lagstiftning om lika-behandling och upplevelsen att någon vet för mycket om oss som medborgare.



REFLEKTIONSFRÅGOR:

- Hur tar du reda på dina kunders behov och förväntningar på service?
 - Hur involverar du dina kunder i utformningen av tjänster?
- Vilken data blir viktigast att analysera för att kunna skraddarsy tjänster och service inom din process?
- I vilka situationer kommer det att vara viktigt att fysiskt möta våra medborgare och hur behöver de mötena se ut för att skapa ett gemensamt värde?



SUPERKOMMUN
I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD

ÖKAD KLIMATMEDVETENHET

Hur tar vi hållbarhet till nästa nivå?

I takt med allt mer uppenbara förändringar av klimatet ökar medvetenheten om människans påverkan på klimat och miljö. Det visar sig i form av normförskjutningar och beteendeförändringar men också genom företags växande ansvarstagande och genom ökade krav på företag och offentlig verksamhet att ta ett större ansvar för klimatet.

KONSUMENTER OCH FÖRETAG TAR STÖRRE ANSVAR

Det som svenskar är mest oroade för idag är förändringar i jordens klimat⁵. På andra plats kommer miljöförstöring, se diagram på motsstående sida. Den oro som svenskar känner för klimatet visar sig i förändrade beteenden.

Konsumenter handlar i större utsträckning av företag som tar ansvar för klimatet. Nio av tio Nackabor ser sig själva som klimatmedvetna. Nästan lika många Nackabor tror att de själva kan göra något för att bromsa klimatförändringarna och föredrar att köpa varor och tjänster från företag som arbetar för att begränsa klimatförändringarna.

Försäljningen av ekologiska produkter i Sverige har tredubblats de senaste tre åren och försäljningen av vegetariska produkter fortsätter att öka. Allt fler väljer vegetarisk mat flera gånger i veckan och 2017 minskade köttkonsumtionen för första gången

sedan 1990. Ungdomsbarometerns senaste undersökning visar att en tredjedel av de tillfrågade ungdomarna mellan 15–24 år i någon mån undviker att äta kött.

Även företag tar allt större ansvar för klimatet. Många företag har ambitiösa klimatmål, ställer om sin produktion, tänker nytt kring transporter och divesterar, det vill säga gör sig av med investeringar i fossil energi. Utvecklingen av fossilfri energi går så fort att det helt enkelt inte är lönsamt att investera i fossil energi längre.

FRÅN KLIMATNEUTRALITET TILL REGENERATIV HÅLLBARHET

Tidigare har ambitionen inom hållbarhet varit klimatneutralitet, alltså att ingen klimatpåverkan ska orsakas av en verksamhet, person eller produkt. Men graden av ohållbarhet inom vissa områden har visat sig vara så stor att det inte längre räcker med att minska utsläpp och ingrepp. Det finns istället stora behov av att ta bort föroreningar och återskapa förstörda system.

Regenerativ hållbarhet innebär att aktivt arbeta för att bygga upp ekosystem eller skapa system som producerar mer energi än vad de förbrukar. Ett exempel på detta är självförsörjande stadsdelar. I takt med att det växer fram fler exempel förändras synen på vad hållbarhet kan innebära och förväntan på en högre lägsta nivå ökar.

FÖRVÄNTNINGAR PÅ POLITISKA ÅTGÄRDER

Ytterligare ett tecken på klimatmedvetenhet är en ökande positiv attityd till politiska åtgärder. Det kan handla om skatter och avgifter på varor och tjänster som orsakar stor klimatpåverkan, till exempel bensin, olja och flyg. Nästan 8 av 10 svenskar anser att sådana skatter och avgifter är bra.

I Sverige arbetar butikskedjor tillsammans för att minska användningen av plastpåsar. Men i flera länder har politiska beslut fattats för att införa totalförbud mot till exempel plastpåsar, sugrör eller andra engångsartiklar i plast.

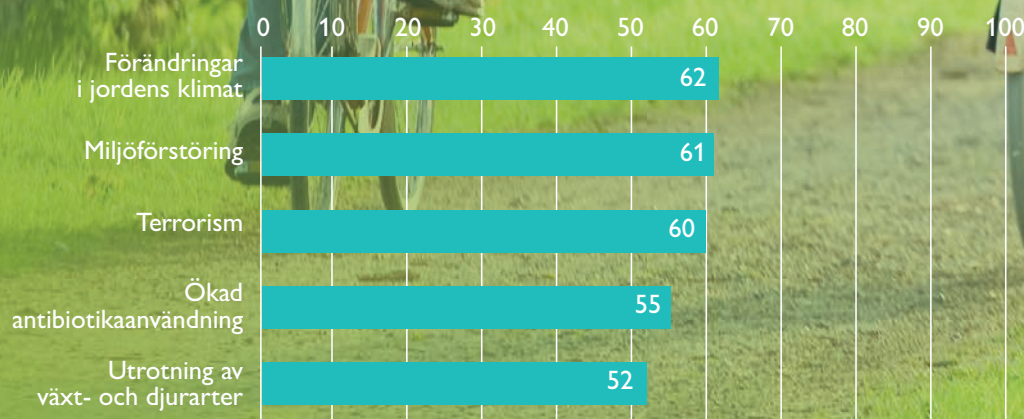


REFLEKTIONSFRÅGOR:

- Hur kan Nacka kommun underlätta för en mer klimatsmart livsstil?
- Vilka förväntningar har Nackaborna på klimatsmarta lösningar inom din process?
- Vilken process eller aktör skulle du kunna arbeta med för att vi ska kunna ta ett första steg mot ett Nacka som producerar mer energi än vad det förbrukar?

5) SOM-undersökningen 2018, Göteborgs universitet.

SAMHÄLLSORO BLAND SVENSKA FOLKET, 2017
(ANDEL MYCKET OROLIGA)



Tabellen visar de fem samhällsfrågor som svenska folket är mest oroad för.

SUPERKOMMUN
I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD

TIPS PÅ VAR DU KAN LÄSA MER OM **SAMHÄLLSFÖRÄNDRINGAR**

Copenhagen Institute for Futures Studies (Institutet för Framtidsforskning) – en dansk ideell tankesmedja som hjälper organisationer att förstå och planera för framtiden.

Digitaliseringsrådet – har inrättats av regeringen för att driva på digitaliseringen i Sverige. Rådet följer och analyserar digitaliseringen i Sverige och i omvärlden.

Förtroendebarmetern – mäter allmänhetens förtroende för institutioner, politiska partier, massmedier och företag. Genomförs av Medieakademin och Kantar Sifo.

Gartner – amerikanskt konsultföretag med fokus på informationsteknisk forskning och rådgivning.

Hyper Island – utbildningsföretag med framtidsspaningar i artikelformat under temat Changes of Tomorrow.

Institutet för framtidsstudier – forskningsstiftelse för frågor som är av stor vikt för hur vi formar vårt framtida samhälle. Erbjuder seminarier och ger ut rapporter.

Kariros Future – konsult- och analysföretag med fokus på framtidsstudier. Ger löpande ut rapporter på olika teman.

Myndighetsbarometern – tillhandahåller index om olika myndigheters anseende, görs av Nordic Brands.

OECD – genomför utvärderingar och jämförelser mellan medlemsländernas politik och policyer. OECD har en statistikdatabas med fakta om medlemsländernas verksamhet och ger ut årliga rapporter. OECD lyfter även fram lärorika exempel inom olika områden.

Oxford Dictionaries och **Institutet för språk och folkminnen** – utser internationella respektive svenska ord och nyord som karakteriserar året som gått.

Vartannat jobb automatiseras, utmaningar för Sverige – rapport av Stiftelsen för strategisk forskning om hur svenska jobb påverkas av automatisering.

The Future of Work – McKinseys rapport om hur automatisering kan påverka våra jobb.

SNS – SNS uppdrag är att genom förmedling av forskning och fakta bidra med lösningar på centrala samhällsproblem. SNS ger seminarier och ger ut rapporter på aktuella teman.

SOM-institutet – institut vid Göteborgs universitet, publicerar årliga undersökningar om svenskars vanor, beteenden, åsikter och värderingar när det gäller samhälle, politik och medier.

Statistiska centralbyrån, SCB – tillhandahåller statistik om det mesta, bland annat inkomstrapporter för individer och hushåll.

Ungdomsbarometern – analysföretag som bland annat gör en årlig undersökning om ungdomars värderingar och livsstil. Erbjuder även fördjupade rapporter.

The World Economic Forum, WEF – en stiftelse vars mål är att förbättra tillståndet i världen. Genomför en årlig konferens som samlar verkställande direktörer från medlemsföretagen samt valda politiker, representanter från högskolevärlden, frivilligorganisationer, religiösa ledare och media. WEF har bland annat mycket information om framtidens arbetsmarknad.