



Digital transformation

Forandringsledelse

Bør offentlige digitale løsninger tilpasses generationerne?

Apr 3, 2025 9:07:26 AM - twoday

I det offentlige har tilgangen til digitale løsninger traditionelt været en one-size-fits-all. Selvom det kan forenkle udviklingen, rejser det spørgsmålet: Skaber det også de bedste løsninger og et højt engagement i dem? Hvis målet er at digitalisere Danmark, bør vi i højere grad designe systemer, der tager højde for de forskellige generationer og dermed understøtte digital inklusion?

Digitale løsninger til samfundets borgere skal favne en mangfoldig gruppe mennesker med forskellige digitale færdigheder og præferencer. Hvis det havde været en privat virksomhed med en så bred målgruppe, havde man højst sandsynligt segmenteret brugerne og derefter lavet skræddersyede løsninger for at sikre en bedre brugeroplevelse og øge engagementet.

Måske kræver en stadig mere digital verden ikke kun smartere systemer – men også til tider mennesker, der kan hjælpe borgerne med at navigere i dem. Det er netop en af de tanker, vi udforsker i denne artikel baseret på et interview med generationsekspert Betina Liliendal.

Digitale løsninger bør altid designes efter **brugernes behov** – ikke omvendt

Ifølge Betina Liliendal er det en udfordring at udvikle digitale løsninger, der fungerer for alle. Særligt de ældre generationer (80+ år) har ofte begrænset teknologisk erfaring, som kan gøre det svært at navigere i digitale systemer. Hvordan logger man på NemID? Hvordan tjekker man sin digitale post? Hvordan får man svar fra sin læge? Essentielle handlinger, der bør være lette for alle – men som i stedet for mange ældre borgere skaber en barriere i at foretage simple borgerhandlinger.

Konsekvensen er, at de bliver afhængige af andre – ofte deres børn, som heller ikke er digitale indfødte. Selvom denne generation (55+ år) har opnået teknologisk erfaring gennem arbejdslivet, er digitale løsninger ikke nødvendigvis intuitive for dem. Det kan føre til en øget byrde for en gruppe, der stadig er på arbejdsmarkedet og måske også her bruger energi på konstant at navigere i nye systemer.

Omvendt er unge under 30 år vokset op med teknologien som en fasttømret del af deres hverdag. Det betyder dog ikke, at alle digitale løsninger giver mening for dem. De vægter hurtighed og tilgængelighed højt – og det at huske at tjekke eBoks eller Mit.dk falder sjældent ind under denne kategori. Betina Liliendal fortæller blandt andet, at flere virksomheder er begyndt at bruge Snapchat i deres interne kommunikation målrettet denne generation:

"Det er dér, de unge er – og dér, de ser budskaberne med det samme. En Snapchat-besked kan fx give hurtigere svar på, om nogen kan tage en vagt frem for at vente på en mail eller SMS. Forestil dig, hvis denne generation kunne modtage offentlig kommunikation direkte i deres Snapchat – det ville uden tvivl øge deres engagement og responstid."

En universel løsning er **sjældent** den bedste løsning

Ifølge Betina Liliendal udvikler det offentlige ofte løsninger ud fra tanken om, at alle borgere forventes at bruge de samme systemer – uanset alder eller teknologiske færdigheder. Men det er en udfordring, nu når digitale vaner varierer markant mellem generationerne.

"Jeg tror ikke på, at én digital løsning kan fungere for alle. Det offentlige bør tænke i differentierede tilgange, hvor digitale løsninger tilpasses borgernes behov. Vi skal spørge os selv: Hvordan når vi bedst de forskellige generationer?"

Et eksempel på en fleksibel løsning er de to apps til henholdsvis kørekort- og sundhedskort, der giver borgerne mulighed for at vælge mellem en fysisk eller digital version af deres kort. De yngre generationer kan benytte de digitale versioner, mens dem, der foretrækker fysiske kort, stadig har den mulighed. Dette sikrer, at vigtige samfundsfunktioner er tilgængelige for alle på deres egne præmisser.

"Løsningen kunne også være at tilbyde forskellige kanaler. Nogle generationer vil foretrække information via eksisterende platforme, andre vil have gavn af en ny app, mens nogle fortsat har behov for personlig betjening på bogerservice. En mere fleksibel tilgang vil styrke borgernes engagement – fx i forbindelse med årsopgørelser, booking til Forsvarets Dag, indkaldelse til undersøgelser på sygehuset eller andre vigtige borgeropgaver."

Den aldrende befolkning og **fremtidens digitale løsninger**

Den demografiske udvikling stiller også nye krav til digitale løsninger. I 2060 forventes det, at antallet af personer over 80 år er fordoblet, som betyder, at behovet for at tænke en ældre generation ind i offentlige løsninger kun stiger.

"Selvom fremtidens ældre vil være mere digitalt kompetente, skal vi stadig tage højde for faktorer som synsevne, motorik og kognitive udfordringer, så teknologien ikke fortsat skaber barrierer, men i stedet understøtter borgernes selvstændighed."

Samtidig bliver flere ældre længere på arbejdsmarkedet, hvilket betyder, at brugervenlighed bør tænkes ind i både offentlige og arbejdsrelaterede digitale løsninger.

“Hvis målet er, at flest muligt skal kunne navigere selvstændigt i det digitale samfund, er løsningen ikke at forvente, at borgerne tilpasser sig teknologien – men at skabe teknologi, der tilpasser sig borgerne.”

En digital fremtid, der fungerer for **alle**

På baggrund af Betina Liliendals undersøgelser kan vi konkludere, at det i en tid, hvor digitaliseringen af det offentlige ruller derudad, er afgørende at tage højde for forskellene mellem vores generationer. Det er ikke nok at udvikle én løsning, der “virker” for flertallet – løsningerne skal være fleksible og tilpasses specifikke behov hos både unge, modne og ældre.

Mange i 60'erne står over for en dobbelt digital udfordring: De skal både håndtere egne digitale borgeropgaver og hjælpe deres ældre forældre, som har svært ved at navigere i de offentlige systemer. Når kompleksiteten i hverdagen øges, bliver byrden for denne generation endnu større – både privat og på arbejdsmarkedet.

Betina Liliendal påpeger, at det faktisk for en stor gruppe mennesker var lettere at være borger før digitaliseringen. Ironisk nok var målet med digitalisering at gøre hverdagen nemmere – men for mange har det skabt flere udfordringer.

MitID, e-Boks, Mit.dk, NemID, lægeapps, Medicinkortet, Min Sundhed, Rejsekortet, DSB-app, sundhedsapps, Skatteguiden og Aula – hvor er det nu lige, man finder den information, man har brug for?

Tænk, hvis vi havde én samlet borgerapp, ét overskueligt digitalt website og en fysisk skranke ved kommunen, der ledte os direkte til den nødvendige information. En offentlig digital infrastruktur, der møder borgerne, hvor de er, frem for at forvente, at borgerne tilpasser sig systemet, kunne være nøglen til en mere inkluderende digital fremtid.

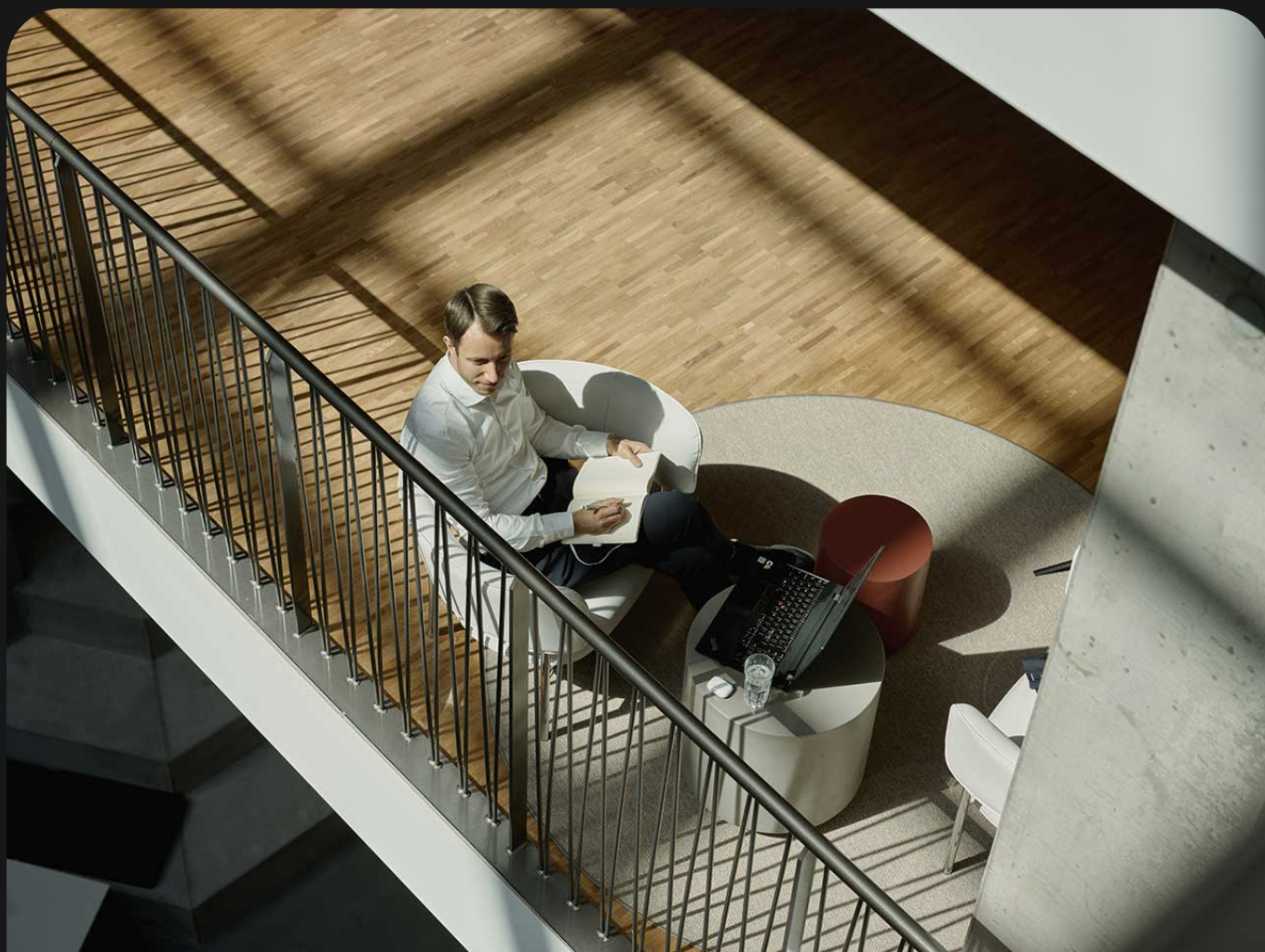
Betina Liliendal

"Jeg har specialiseret mig i generationsledelse og bygger min rådgivnings- og foredrags- virksomhed på mine mange års erfaring med ledelse og HR-processer. Jeg er orienteret i den nyeste forskning og opdaterer hele tiden min viden."

Bliv klogere på Betina



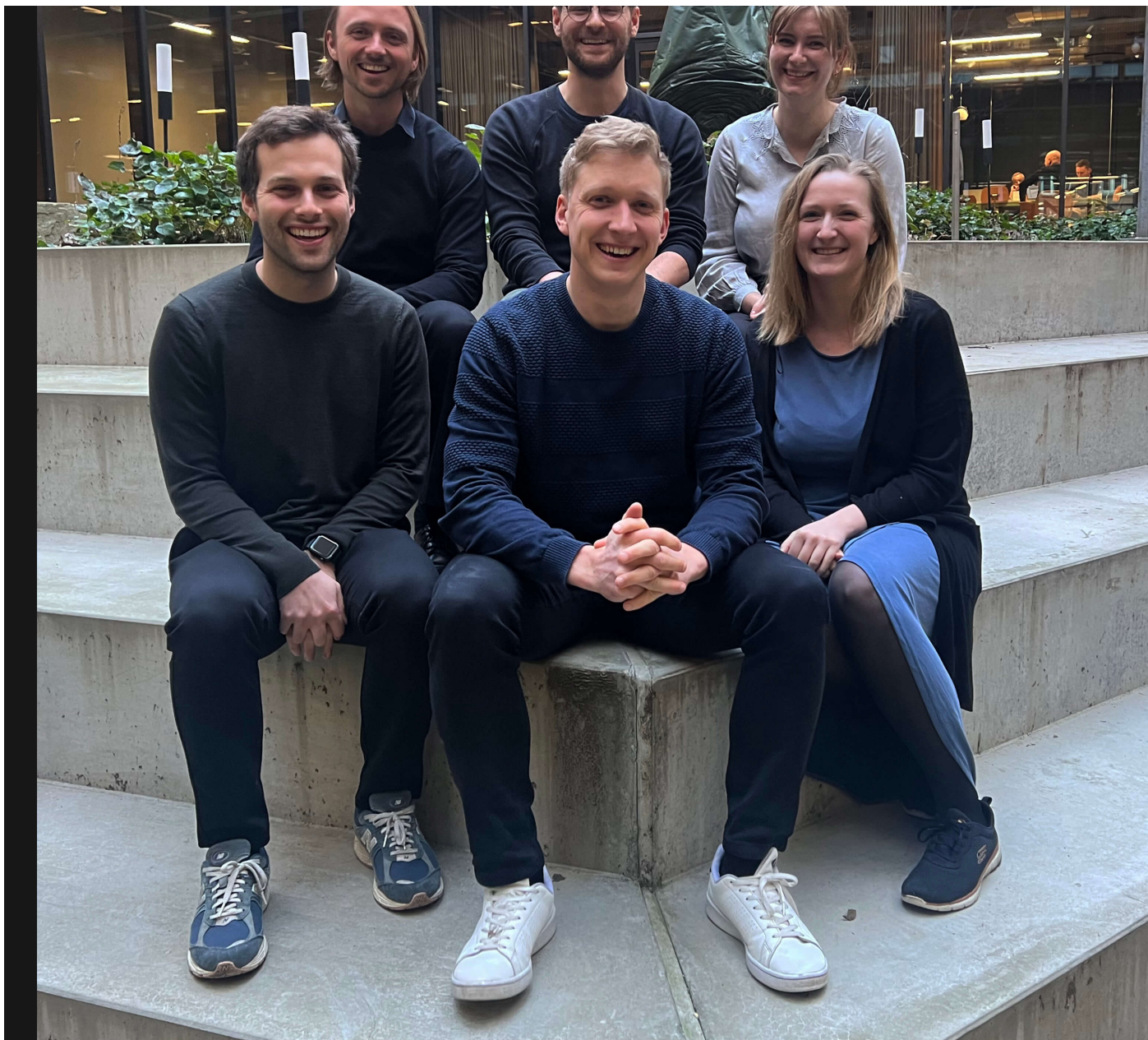
Relaterede artikler



Hvilket **ERP-system** passer bedst til jeres virksomhed?

Når din virksomhed skal vælge ERP-system, er det afgørende at overveje flere faktorer for at sikre, at løsningen passer optimalt til jeres behov..





Karriere i tech

Nysgerrigheden er min **drivkraft**

Nysgerrighed og initiativ. De to ord beskriver Frederik Peter Volkers tilgang til sine projekter. Et projekt, der har været altoverskyggende det sidste år, er SalReg. Et lønreguleringssystem med et stærkt data fundament, der både skal frigive tid,...



Karriere i tech

IT er for alle - også **kvinder**

I Danmark er der en ligelig fordeling af mænd og kvinder, men den fordeling afspejler sig ikke i IT-branchen, hvor der er et overtal af mænd. Hvis vi skal gøre noget ved fordelingen, kræver det blandt andet profilering af faget, så vi kan få fle...



Vi tilbyder

Business Applications

Data & AI

Digital Experiences

Software Engineering

IT Consultants

Cloud Platforms and Security

Karriere

Ledige stillinger

Bliv freelancer

Graduateprogram

Om twoday

Om twoday

Bæredygtighed

Kontakt os

Support

Tabular Editor

Corporate webpage

Følg os

LinkedIn

Facebook

Instagram

YouTube

Nyhedsbrev

Change country



Denmark



twoday

[Cookiepolitik](#)

[Privatlivspolitik](#)

[Trust Center](#)

[Whistleblowing Channel](#)

[Code of Conduct](#)

[Cookie Preferences](#)

Copyright © 2025 twoday

All rights reserved

twoday a/s CVR: 29973334