



**issa**

EXZELLENZ IN DER SOZIALEN SICHERHEIT



UNITED NATIONS  
UNIVERSITY

**UNU-EGOV**

Operating Unit on Policy-Driven  
Electronic Governance

# Digitale Inklusion

## Verbesserte Dienstleistungserbringung der sozialen Sicherheit

INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT



Dieser Bericht wurde gemeinsam von der Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen (UNU-EGOV) und der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) erstellt.

Die hier verwendeten Bezeichnungen, die der Praxis der Vereinten Nationen entsprechen, sind nicht als Meinungsäußerung der IVSS oder der UNU-EGOV zur rechtlichen Situation eines Landes, einer Region oder eines Territoriums oder deren Behörden, oder betreffend die Festlegung ihrer Grenzen zu verstehen.

Obwohl die Erstellung und Aufbereitung der hier veröffentlichten Daten mit Sorgfalt erfolgte, lehnen die IVSS und die UNU-EGOV jede Verantwortung ab für Ungenauigkeiten, Auslassungen oder andere Fehler in den Daten und für etwaige finanzielle oder andere Verluste oder Schäden, die sich aus der Benutzung dieser Publikation ergeben.

Diese Veröffentlichung wird unter der Lizenz „Creative Commons Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitungen 4,0 International (CC BYNC-ND 4,0)“ zur Verfügung gestellt.

Die in diesem Dokument vertretenen Meinungen spiegeln nicht unbedingt die der UNU-EGOV, der IVSS oder ihrer Mitgliederorganisationen wider.

Der Bericht ist in elektronischem Format verfügbar unter: [www.issa.int](http://www.issa.int).

Ebenfalls erhältlich auf Englisch, Französisch und Spanish.

© Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit und Universität der Vereinten Nationen 2022

# **Digitale Inklusion**

**Verbesserte Dienstleistungserbringung  
der sozialen Sicherheit**

**Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit  
Genf, 2022**

# Inhalt

<b>Zusammenfassung</b>	<b>ii</b>
<b>1. Der Kontext: Dienstleistungserbringung, Technologie und Inklusion</b>	<b>1</b>
1.1. Die digitale Transformation	1
1.2. Die Bedeutung der digitalen Inklusion	1
1.3. Der analytische Schwerpunkt	3
<b>2. Beteiligte Faktoren: Digitale Inklusion und soziale Sicherheit</b>	<b>5</b>
2.1. Zugangskanäle	5
2.2. Kundengruppen und ihre wahrscheinliche Nutzung von Onlinediensten der sozialen Sicherheit	6
2.3. Die wichtigsten Herausforderungen für Kunden und Sozialversicherungsträger hinsichtlich der digitalen Inklusion	12
<b>3. Der Stand der Dinge: Digitale Inklusion in der sozialen Sicherheit</b>	<b>13</b>
3.1. Zugang	13
3.2. Fähigkeiten und Kompetenzen	21
3.3. Förderliches Umfeld	31
<b>4. Empfehlungen</b>	<b>46</b>
<b>Referenzen</b>	<b>50</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>57</b>
<b>Danksagung</b>	<b>58</b>

## Zusammenfassung

Es ist eine digitale Transformation der Gesellschaft, einschließlich des öffentlichen Sektors und der sozialen Sicherheit, im Gange. Dieser Trend hat sich durch die weltweite COVID-19-Pandemie noch beschleunigt. Die digitale Transformation der Dienstleistungsproduktion und -erbringung bringt sowohl die Anwendung neuer Technologien und neuer Konzepte als auch neue Wege der Organisation und Wertschöpfung mit sich. Trotz verbesserter Möglichkeiten ist der Zugang zu und die Nutzung von digitalen Infrastrukturen und Instrumenten zunehmend ungleich verteilt. Die COVID-19-Pandemie hat das Tempo des Wandels beschleunigt und bestehende Gräben vertieft. Weltweit besteht daher eine kollektive Verantwortung, die positiven Auswirkungen der digitalen Transformation zu maximieren und gleichzeitig die negativen Auswirkungen zu bewältigen und zu minimieren.

Da sich die digitale Transformation beschleunigt, werden ihre Vorteile und Herausforderungen hinsichtlich der digitalen Inklusion hervorgehoben. Aus diesem Grund ist die Sicherstellung eines gleichberechtigten Zugangs und die Inklusion aller Gemeinschaften in einer zunehmend digitalen Gesellschaft ein wichtiges Querschnittsthema in der Agenda der Ziele für nachhaltige Entwicklung (*Sustainable Development Goals* – SDGs). Für die soziale Sicherheit ist das fest verankerte Ziel der vollständigen Inklusion ein wesentliches Merkmal, das erfordert, dass niemand zurückgelassen wird, denn die Erbringung von Dienstleistungen erfolgt zunehmend digital. Damit ist die digitale Inklusion eine wesentliche Begleiterscheinung der Technologien, die die Gesellschaft und die Dienstleistungserbringung verändern.

Vier miteinander verknüpfte Aspekte beeinflussen die digitale Inklusion: (i) Zugang zu Strom, Internet und Geräten; (ii) Lese- und Schreibkenntnisse, digitale Fähigkeiten und Kompetenzen; (iii) förderliche Rahmenbedingungen, wie Erschwinglichkeit, Kommunikation, Design, Identifizierung, finanzielle Inklusion und Sicherheit; und (iv) Nutzung von Online-Dienstangeboten zur Messung der tatsächlichen Wertschöpfung und der digitalen Inklusion von marginalisierten Gemeinschaften.

Im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung von Dienstleistungen nutzt etwas mehr als die Hälfte der Weltbevölkerung regelmäßig das Internet. Ein zuverlässiger Internetzugang bleibt eine zentrale Herausforderung für die 3,5 Milliarden Menschen, die einen solchen noch nicht haben. 1,7 Milliarden Menschen haben nach wie vor keine Bankverbindung, was bedeutet, dass sie nicht vom Onlinehandel profitieren, keinen Zugang zu Sozialversicherungsdiensten haben und keine bargeldlosen Leistungen oder Zahlungen erhalten.

Die digitale Transformation verändert die Art und Weise, wie die Menschen leben, und verstärkt die bisherigen Muster. Während einige Entwicklungen positiv sind, wie etwa der verbesserte Zugang zu Dienstleistungen in abgelegenen Gebieten, sind andere wiederum negativ, wie z.B. die Ausgrenzung aufgrund mangelnder digitaler Kompetenzen und begrenzter oder unerschwinglicher Internetzugänge.

Auch die Prozesse und Organisationsstrukturen ändern sich und unterscheiden sich hauptsächlich durch die schiere Geschwindigkeit des technologischen Wandels. Diese tiefgreifenden und miteinander verknüpften Veränderungen führen zu einer völligen Umgestaltung der Grundlagen des gesellschaftlichen Zusammenlebens.

Dieser Bericht definiert die digitale Inklusion im Kontext der sozialen Sicherheit als die Beseitigung der digitalen Kluft durch Gewährleistung eines buchstäblichen digitalen Zugangs in Verbindung mit den erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten, um digitale Geräte und Inhalte selbstbewusst, sicher und effektiv nutzen zu können. Die digitale Kluft ist definiert als die Kluft zwischen denjenigen, die Zugang

zu digitaler Infrastruktur und digitalen Geräten haben, und denjenigen, die diesen Zugang nicht haben. Digitale Kompetenzen sind die erforderlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten, um digitale Geräte und Inhalte selbstbewusst, sicher und effektiv zu nutzen.

Angesichts der immer schneller werdenden digitalen Transformation ist das Risiko der digitalen Ausgrenzung real und erfordert sowohl individuelle als auch kollektive Maßnahmen. Wie der Generalsekretär der Vereinten Nationen, António Guterres, feststellte, ist eine „... dringende und offene Debatte zwischen Regierungen, dem Privatsektor, der Zivilgesellschaft und anderen darüber erforderlich, wie wir im Zeitalter der digitalen Interdependenz gemeinsam und sicher vorankommen“.

Als Beitrag zum notwendigen Dialog konzentriert sich dieser Bericht auf die digitale Inklusion im Kontext der sozialen Sicherheit. Insbesondere wird untersucht, wie sich Faktoren wie Technologie- und Internetzugang, Fähigkeiten und ein förderliches Umfeld sowohl auf Organisationen der sozialen Sicherheit als auch auf ihre verschiedenen Kunden auswirken. Während ein fehlender Internetzugang traditionell als Haupthindernis für eine bessere digitale Inklusion angesehen wurde, sind digitale Kluft und digitale Ausgrenzung zunehmend auf die Erschwinglichkeit zurückzuführen. Gleichzeitig gehen die Fähigkeiten und Kompetenzen zur Nutzung digitaler Lösungen durch die Kunden der sozialen Sicherheit über die traditionellen Lese- und Schreibfähigkeiten hinaus und umfassen auch digitale Kompetenzen. Die Dienstleistungen der sozialen Sicherheit werden von den einzelnen Institutionen erbracht und schaffen ein günstiges Umfeld, das zusammen mit den internen Fähigkeiten und Kompetenzen der Institutionen der sozialen Sicherheit zur Verbesserung der digitalen Inklusion beiträgt. Dazu gehören der rechtliche und regulatorische Rahmen für die soziale Sicherheit sowie die Verfahren, Lösungen und Daten, die Identitätsmanagement, Finanztransfers usw. ermöglichen.

Trotz der von den Sozialversicherungsträgern durchgeführten wichtigen Entwicklungen bleibt die Verbesserung der digitalen Inklusion von Kunden der sozialen Sicherheit eine große Herausforderung. Einerseits fallen einige Aspekte nicht in den Zuständigkeitsbereich der Sozialversicherungsträger, z.B. Internetzugang und Elektrizität. Andererseits erfordert die Verbesserung der digitalen Inklusion der Kunden, dass man diese sehr gut kennt, und ist möglicherweise mit Investitionen verbunden. Um die digitale Inklusion in die soziale Sicherheit zu fördern, enthält der Bericht insgesamt neun Empfehlungen, die sich um drei Hauptthemen gruppieren: Zugang, Fähigkeiten und ein förderliches Umfeld.

Die IVSS und die UNU-EGOV haben sich mit diesen Themen anhand verschiedener Aktivitäten befasst, insbesondere mit einer Reihe von vier Online-IVSS-Webinaren, einer umfangreichen Onlineumfrage (40 Fragen) bei Organisationen der sozialen Sicherheit über ihre Kunden und die Erfahrungen und Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, den Einsatz von IT und Technologie bei der Produktion und Erbringung von Dienstleistungen der sozialen Sicherheit sowie mit Präsentationen bei Vorzeigeveranstaltungen der IVSS, wie der 16. Internationalen IVSS-Konferenz über Informations- und Kommunikationstechnologie in der sozialen Sicherheit, die vom 4. bis 6. Mai 2022 in Tallinn stattfand.

Als Teil der gemeinsamen Arbeit zielt dieser Bericht darauf ab, die wichtigsten – Aufmerksamkeit erfordernde – Schwerpunktbereiche hervorzuheben, um die digitale Inklusion in der sozialen Sicherheit zu verwirklichen, und eine Reihe von Empfehlungen zu geben, die hauptsächlich in die folgenden Möglichkeiten gruppiert sind: Unterstützung beim Zugang, Verbesserung der Kundenfähigkeiten und Schaffung eines förderlichen Umfelds auf Grundlage früherer und aktueller Erfahrungen sowie guter Praxis im öffentlichen Sektor und in der sozialen Sicherheit. Die digitale Inklusion ist daher von zentraler Bedeutung, um unter Berücksichtigung der Unterschiede zwischen den Bevölkerungsgruppen weiterhin Vertrauen aufzubauen und sicherzustellen, dass die Begünstigten nicht zurückgelassen werden.

# 1. Der Kontext: Dienstleistungserbringung, Technologie und Inklusion

## 1.1. Die digitale Transformation

Die Gesellschaft, einschließlich des öffentlichen Sektors und der sozialen Sicherheit, durchläuft eine digitalen Transformation. In den letzten drei Jahrzehnten hat sich unsere heutige Informations- und Industriegesellschaft zu einer digitalen Gesellschaft gewandelt. Dieser Trend wurde durch die weltweite COVID-19-Pandemie noch beschleunigt. Die digitale Transformation der Dienstleistungsproduktion und -erbringung bringt sowohl die Anwendung neuer Technologien und Konzepte als auch neue Wege der Organisation und Wertschöpfung mit sich. Die soziale Sicherheit ist dabei keine Ausnahme.

Die Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs) der Vereinten Nationen (UN) für 2030 [58] sind ein universeller Aufruf zum Handeln. Übergeordnetes Ziel ist es, bis 2030 die Armut zu beenden, den Planeten zu schützen und dafür zu sorgen, dass alle Menschen in Frieden und Wohlstand leben. Die Sicherstellung eines gleichberechtigten Zugangs und der Inklusion aller Gemeinschaften in einer zunehmend digitalen Gesellschaft ist ein zentrales Querschnittsthema in der SDG-Agenda. Für die soziale Sicherheit ist das fest verankerte Ziel der vollständigen Inklusion ein Wesensmerkmal, das bedeutet, dass bei einer zunehmend digitalen Dienstleistungserbringung niemand zurückgelassen wird. Hauptziel der sozialen Sicherheit ist es, bedürftigen Menschen in der gesamten Gesellschaft zu helfen und unabhängig von Alter, Geschlecht, Bildungsstand, Muttersprache, Kultur, Religion oder anderen sozialen Präferenzen zu unterstützen. Dabei ist die digitale Inklusion eine wesentliche Begleiterscheinung der Technologien, die die Gesellschaft und die Erbringung von Dienstleistungen verändern.

Die digitale Inklusion wird von vier miteinander verknüpften Faktoren beeinflusst [19, 64]:

- Zugang zu Strom, Internet und Geräten sowie Qualität dieses Zugangs;
- klassische Lese- und Schreibkenntnisse sowie digitale Fähigkeiten und Kompetenzen;
- förderliche Bedingungen, einschließlich Erschwinglichkeit, Kommunikation, Design, Identifizierung, finanzielle Integration, Vertrauen und Sicherheit;
- Nutzung von Online-Dienstangeboten zur Messung der tatsächlichen Wertschöpfung und der digitalen Inklusion marginalisierter Gemeinschaften.

## 1.2. Die Bedeutung der digitalen Inklusion

Weltweit nutzt inzwischen etwas mehr als die Hälfte der Weltbevölkerung das Internet regelmäßig [98]. Auch wenn dies sicherlich positiv ist, darf nicht vergessen werden, dass die verbleibenden 3,5 Milliarden Menschen immer noch nicht die Möglichkeit oder die Mittel haben, einen Zugang zum Internet zu haben [38]. Schätzungsweise 750 bis 780 Millionen Menschen haben keinen Stromzugang, um selbst eine Glühbirne anzuschalten, geschweige denn ein Mobiltelefon aufzuladen, einen Computer anzuschließen oder einen Internet-Router zu betreiben [2, 101]. Die Zuverlässigkeit des Internetzugangs bleibt eine zentrale Herausforderung für die 3,5 Milliarden Menschen, die bisher noch keinen sicheren Zugang haben [70]. Auch wenn es Fortschritte gibt, bleiben 1,7 Milliarden Menschen ohne Bankverbindung. Dies bedeutet, dass sie weder vom Onlinehandel profitieren noch bargeldlose Leistungen oder Zahlungen

erhalten können [25]. Ebenso besitzen etwa eine Milliarde Menschen keine Papiere, die ihre legale Existenz belegen [91] – ganz zu schweigen von der Möglichkeit, auf digitalem Wege staatliche Leistungen zu beantragen, ein Bankkonto zu eröffnen oder ein einfachen Prepaid-Handyvertrag abzuschließen.

Aufbauend auf früheren industriellen Revolutionen, die sich auf die gesellschaftlichen Strukturen auswirkten, verändert der derzeitige digitale Wandel die Art und Weise, wie die Menschen leben, und verstärkt die bisherigen Entwicklungen. Einige dieser Entwicklungen sind positiv, wie etwa der verbesserte Dienstleistungszugang in abgelegenen Gebieten, andere sind negativ, wie z.B. die Ausgrenzung aufgrund mangelnder digitaler Fähigkeiten oder begrenzter und unerschwinglicher Internetzugänge. Vor allem durch die schiere Geschwindigkeit des technologischen Wandels wird deutlich, dass sich auch verschiedene Verhaltensweisen, Prozesse und Organisationsstrukturen im sozialen, öffentlichen und privaten Sektor verändern. Diese weitreichenden und miteinander verknüpften Veränderungen führen zu einer grundlegenden Veränderung der Art und Weise, wie die Gesellschaft interagiert und lebt.

### **1.2.1. Dualität der digitalen Transformation**

Das zunehmende Tempo der digitalen Revolution bringt ein größeres Bewusstsein für die gegenseitigen Abhängigkeiten und das Risiko einer stärkeren Fragmentierung mit sich. Trotz verbesserter Möglichkeiten ist der Zugang zu und die Nutzung von digitalen Infrastrukturen und Arbeitsmitteln zunehmend ungleich verteilt. Die COVID-19-Pandemie hat das Tempo des Wandels beschleunigt und bestehende Gräben vertieft [13, 33]. Es besteht daher eine kollektive Verantwortung, die positiven Auswirkungen zu maximieren und gleichzeitig die negativen zu bewältigen bzw. zu minimieren.

Wenn die negativen Auswirkungen der digitalen Transformation nicht angegangen werden, besteht für die bereits marginalisierten Menschen die reale Gefahr einer weiteren Ausgrenzung. Dies gilt insbesondere für gefährdete oder einkommensschwache Haushalte weltweit, für Haushalte in Ländern mit niedrigem Einkommen, wie z.B. in kleinen Inselstaaten in der Karibik und im Pazifik, sowie für Länder mit mittlerem Einkommen in Afrika, Nord- und Südamerika, Asien und im Nahen Osten – nicht zuletzt nach der COVID-19-Pandemie und den steigenden Kraftstoff- und Lebensmittelpreisen [50, 51, 77]. Wenn die Bemühungen zur Verbesserung der digitalen Inklusion nicht erfolgreich sind, werden ganze Gemeinschaften – und sogar Länder – nicht vollumfänglich von der Technologie und Digitalisierung profitieren können. Vielmehr gibt es Anzeichen dafür, dass sich die traditionellen Wege zu einer wirtschaftlichen Entwicklung zunehmend schließen, insbesondere in den Schwellenländern. Hinzu kommen die verschiedenen Herausforderungen, die sich aus den technologischen Veränderungen für die Gemeinschaften ergeben.

### **1.2.2. Definition der digitalen Inklusion**

Seit Mitte der 1990er Jahre wird in politischen, sozialen, wirtschaftlichen und akademischen Kreisen über den ungleichen Zugang zu Onlineinhalten und -diensten diskutiert [42]. Der Sammelbegriff „digitale Inklusion“ bezieht sich auf die finanzielle, soziale und politische Inklusion. Es wird oft auf Gleichheit und Gerechtigkeit bezüglich des Zugangs zu staatlichen Dienstleistungen wie Sozialversicherung, Gesundheitsfürsorge, Bildung, Arbeit und Beschäftigung, privaten Dienstleistungen und sogar Entscheidungsfindung und Einfluss in politischen Bereichen verwiesen. Die digitale Inklusion ist also das genaue Gegenteil von digitaler Ausgrenzung.

Im Gegensatz zu gängigen Begriffen wie digitale Kluft und digitale Kompetenz steckt die digitale Inklusion noch in den Kinderschuhen [42]. Die digital Ausgegrenzten sind Einzelpersonen oder Gemeinschaften, die



in einem bestimmten Kontext einer Marginalisierung oder Ungleichheit ausgesetzt sind, einschließlich des fehlenden Zugangs zu digitaler Infrastruktur und IKT-Instrumenten. Ihre Ausgrenzung resultiert häufig aus dem Wohnort, dem Alter, dem Geschlecht, den Fähigkeiten, der Zugänglichkeit oder einer Kombination dieser Faktoren [19].

Die digitale Kluft ist definiert als die Kluft zwischen denjenigen, die Zugang zu digitaler Infrastruktur und Geräten haben, und denjenigen, die diesen nicht haben. Wie die digitale Inklusion hängt auch die digitale Kluft eng mit Alter, Geschlecht, Fähigkeiten, Sprache, sozioökonomischem Status, Zugänglichkeit, geografischer Lage und anderen Faktoren zusammen [19, 38, 95].

Im Vergleich dazu ist digitale Kompetenz definiert als die erforderlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten, um auf digitale Geräte und Inhalte selbstbewusst, sicher und effektiv zugreifen und diese nutzen zu können [103][18]. Sie beinhaltet ein Mindestmaß an Verständnis für Hardware und Software, das für die erfolgreiche Technologienutzung erforderlich ist. Ein Verständnis der Sprache (d.h. Lese-, Schreib- und mathematische Fähigkeiten), in der die Inhalte verfügbar sind, ist Grundvoraussetzung für digitale Kompetenz. Ebenso wichtig sind kritische Analysefähigkeiten, die es dem Einzelnen ermöglichen, durch digitale Inhalte zu navigieren und digitale Betrügereien, emotionale Manipulation und Internetkriminalität zu erkennen und zu verstehen [19].

Durch Verknüpfung der beiden Voraussetzungen Zugang und digitale Kompetenz ist digitale Inklusion die Verschmelzung der Themen digitale Kluft und digitale Kompetenz. Im Kontext der sozialen Sicherheit definiert der Bericht die digitale Inklusion als die Beseitigung der digitalen Kluft durch Gewährleistung eines buchstäblichen digitalen Zugangs in Verbindung mit den erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten, um digitale Geräte und Inhalte selbstbewusst, sicher und effektiv nutzen zu können.

Die Bedeutung der digitalen Inklusion nimmt weiterhin zu, da die Technologie zu einem entscheidenden Bestandteil des modernen Lebens wird, nicht zuletzt infolge der COVID-19-Pandemie und der daraus resultierenden sozioökonomischen und verhaltensbezogenen Veränderungen. Das Vorhandensein und die Nutzung von Technologie wirkt sich auf die Art und Weise aus, wie sich der Einzelne in der Gesellschaft engagiert, und – was besonders wichtig ist – sie beeinflusst auch den Zugang zu staatlichen Dienstleistungen wie Sozialversicherung, Gesundheit, Bildung, Beschäftigung, Bürgerbeteiligung und Sozialisierung.

Kurz gesagt: Der technologische Fortschritt bringt Veränderung und Transformation mit sich. Angemessenes Handeln ist eine kollektive Verantwortung, um die positiven Auswirkungen zu maximieren und etwaige negative Auswirkungen zu mindern. Politiker und Entscheidungsträger des öffentlichen und privaten Sektors müssen mit gutem Beispiel vorangehen, indem sie Fortschrittsmessungen erarbeiten, geeignete Strategien und Initiativen umsetzen und gleichzeitig der Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen Vorrang einräumen, um die digitale Inklusion marginalisierter Gemeinschaften zu verbessern.

### **1.3. Der analytische Schwerpunkt**

Angesichts der immer schneller werdenden digitalen Transformation ist das Risiko der digitalen Ausgrenzung real und erfordert sowohl individuelle als auch kollektive Maßnahmen. Wie der Generalsekretär der Vereinten Nationen, António Guterres, feststellte, ist eine „... dringende und offene Debatte zwischen Regierungen, dem Privatsektor, der Zivilgesellschaft und anderen darüber erforderlich, wie wir im Zeitalter der digitalen Interdependenz gemeinsam und sicher vorankommen“ [27].

Als Beitrag zum notwendigen Dialog konzentriert sich dieser Bericht auf die digitale Inklusion im Kontext der sozialen Sicherheit. Insbesondere wird untersucht, wie sich Faktoren wie Technologie- und Internetzugang, Fähigkeiten und ein förderliches Umfeld sowohl auf Organisationen der sozialen Sicherheit als auch auf deren unterschiedliche Kunden auswirken. Kommunikation und Gestaltung sind sekundäre Schwerpunktbereiche, da diese Aspekte von der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) durch die *Leitlinien der IVSS über Good Governance*, die *Leitlinien der IVSS zur Dienstleistungsqualität*, die *Leitlinien der IVSS über Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit* und die *Leitlinien der IVSS über Informations- und Kommunikationstechnologie* abgedeckt werden.

Der Bericht stützt sich auf frühere und aktuelle Erfahrungen sowie auf gute Praxis im öffentlichen Sektor, insbesondere im Bereich der sozialen Sicherheit. Zu den Quellen gehören sowohl nationale und internationale Berichte als auch wissenschaftliche Untersuchungen. Im Verlauf der Analyse wurden die Zwischenergebnisse in einer Reihe von vier Online-IVSS-Webinaren diskutiert, die zwischen März und Mai 2021 stattfanden. An jedem Webinar nahmen im Durchschnitt zwischen 100 und 130 Sozialversicherungsträger aus 65-70 verschiedenen Ländern (von 101 Ländern und Gebieten) teil. Die Webinare wurden auf Englisch, Französisch und Spanisch durchgeführt und simultan übersetzt. Die Chat-Funktion wurde von den Teilnehmern aktiv genutzt, um Fragen zu stellen, Beobachtungen zu machen oder Meinungen zu den diskutierten Themen zu äußern.

Darüber hinaus werden in die Analyse empirische Daten einbezogen, die im Rahmen von Webinar-Umfragen (Live-Umfragen in Zoom) und einer umfangreichen Online-Umfrage (40 Fragen) bei Organisationen der sozialen Sicherheit erhoben wurden. Die Umfrage wurde am 12. April 2021 an alle registrierten Teilnehmer der Webinarreihe zur digitalen Inklusion verschickt – mit einer Erinnerungs-E-Mail am 18. April 2021 – und die Antworten wurden bis zum 28. April 2021 gesammelt. Die Befragten wurden gebeten, auf eine Reihe von Fragen zu antworten, die sich auf ihre Kunden, die Erfahrungen und Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, und den IT- und Technologieeinsatz bei der Produktion und Erbringung von Dienstleistungen der sozialen Sicherheit beziehen. Insgesamt wurden 138 Umfragebögen von Vertretern aus 74 Organisationen der sozialen Sicherheit ausgefüllt, wobei die Befragten und ihre Organisationen in 64 Ländern oder Gebieten ansässig waren. Die Fragen der Erhebung im Rahmen des Webinars und der erweiterten Hauptbefragung wurden aufeinander abgestimmt, um sich gegenseitig zu ergänzen und die Ergebnisse zu validieren. Die Ergebnisse der Erhebung im Rahmen des Webinars wurden während der Webinare diskutiert, um die Diskussion und diesen Bericht zu bereichern. Sowohl die Umfragen im Webinar als auch die Hauptbefragung wurden auf Englisch, Französisch und Spanisch zur Verfügung gestellt, um die Nutzung zu erleichtern und die Teilnahme zu fördern. Für den Bericht wurden sowohl quantitative als auch qualitative Daten gesammelt und ausgewertet.

Mit diesem Bericht heben die IVSS und UNU-EGOV die wichtigsten Schwerpunktbereiche hervor, die für die digitale Inklusion in der sozialen Sicherheit beachtet werden müssen. Um dieses Ziel zu unterstützen, gibt es eine Reihe von Empfehlungen (siehe Abschnitt 4). Wo es sinnvoll und möglich ist, werden die ermittelten Beratungsmaßnahmen mit entsprechenden Aktivitäten verbunden. Sozialversicherungsorganisationen können diese Empfehlungen anwenden, um ihre Bemühungen zur Verbesserung der digitalen Inklusion und der Gleichberechtigung innerhalb ihrer Kernzielgruppe von Nutzern und Leistungsempfängern, einschließlich traditionell marginalisierter Gruppen, wirksam zu steuern. Die Empfehlungen zielen darauf ab, globale, nationale und subnationale Bemühungen zu unterstützen, um in verschiedenen Bereichen der sozialen Sicherheit und für verschiedene Kundengruppen ein höheres Maß an digitaler Inklusion zu ermöglichen. Die Empfehlungen sollen Politikern und Entscheidungsträgern sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene helfen. Der Bericht stützt sich auf eine gründliche Sekundärrecherche sowie auf die Analyse internationaler und nationaler politischer und strategischer Dokumente.

Dieser Bericht ist in vier Kapitel unterteilt, wobei das erste Kapitel den Rahmen vorgibt. Das zweite konzentriert sich auf die Identifizierung der maßgeblichen Faktoren hinsichtlich der digitalen Inklusion und der sozialen Sicherheit. Das dritte Kapitel befasst sich mit der Sachlage bei drei Schlüsselthemen: (i) Zugang, (ii) Fähigkeiten und Kompetenzen und (iii) förderliches Umfeld. In den einzelnen Abschnitten werden die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung und der sozialen Sicherheit skizziert sowie Beispiele für gute Praxis vorgestellt, die zeigen, wie die wichtigsten Herausforderungen im Bereich der digitalen Inklusion und der sozialen Sicherheit erfolgreich bewältigt werden können. Das vierte Kapitel schließt den Bericht mit einer Reihe zentraler Empfehlungen und damit verbundener Maßnahmen ab, die von Organisationen der sozialen Sicherheit im Hinblick auf die digitale Inklusion berücksichtigt werden sollten. Dieses letzte Kapitel gibt auch einen Überblick über die vorgeschlagenen nächsten Schritte, die die IVSS und UNU-EGOV in dieser Hinsicht unternehmen sollten.

## 2. Beteiligte Faktoren: Digitale Inklusion und soziale Sicherheit

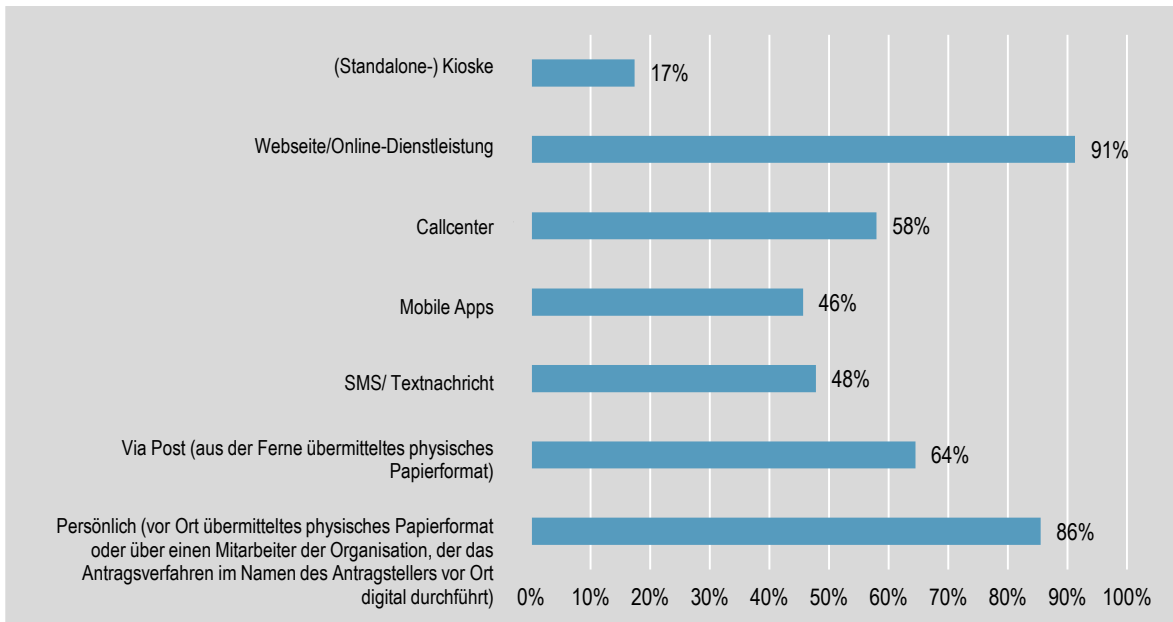
Nachdem im ersten Abschnitt die Chancen und Risiken der digitalen Transformation der Dienstleistungserbringung und der Gesellschaft skizziert wurden, um den Rahmen abzustecken, stellt sich jetzt die Frage, wie der aktuelle Stand der digitalen Inklusion bezüglich der sozialen Sicherheit aussieht.

### 2.1. Zugangskanäle

Was das Dienstleistungsangebot betrifft, so nutzen die meisten der befragten Sozialversicherungsträger eine Reihe unterschiedlicher Kanäle für den Zugang zu Dienstleistungen. Von den befragten Institutionen haben 91 Prozent eine Website und bieten Onlinedienste an, während 86 Prozent Papierformulare und Präsenz-Servicezentren nutzen (siehe Schaubild 1). Dies spiegelt sich auch in den 64 Prozent der Institutionen wider, die noch immer Briefe und Bewerbungsformulare per Post annehmen. Überraschenderweise verfügen nur 58 Prozent der Einrichtungen über Callcenter, deren Einsatz als Dienstleistungskanal sich sowohl vor als auch während der Pandemie als sehr effektiv und effizient erwiesen hat. Fast die Hälfte der Institutionen, nämlich 48 Prozent, nutzen in ihrer Kundenkommunikation verschiedene Formen von SMS. Eine kleine Anzahl, 46 Prozent, haben Lösungen, die auf mobilen Anwendungen (oder „Apps“) basieren, die oft auch Benachrichtigungen beinhalten. Mit 17 Prozent am wenigsten verbreitet sind die Standalone- oder Selbstbedienungs-Kioske, was jedoch darauf zurückzuführen sein dürfte, dass die anderen technologiebasierten Lösungen kostengünstiger und flexibler sind.

Kurz gesagt: Es gibt zwar Online-Dienstleistungsangebote, aber die Nutzung dieser elektronischen Dienstleistungen (E-Services) durch die Kunden ist noch gemischt und bei den Institutionen, die weltweit Sozialversicherungsleistungen erbringen und verwalten, aus verschiedenen Gründen noch begrenzt. Wenn also die Verfügbarkeit (oder das Angebot) von Onlineinhalten und elektronischen Transaktionsdiensten nicht die zentrale Herausforderung für die Organisationen der sozialen Sicherheit oder der Grund für die digitale Ausgrenzung der Kunden ist, was dann? Was sind die Hindernisse für eine verstärkte Nutzung von Online-Sozialversicherungsdiensten? Welche Kundengruppen nutzen derzeit am ehesten Onlinedienste der sozialen Sicherheit?

**Schaubild 1.** Nutzung der Kanäle zur Dienstleistungserbringung durch Organisationen der sozialen Sicherheit (in Prozent)



*Anmerkung:* N = 138. Frage in der Erhebung: „Über welche Bereitstellungswege bieten Sie Ihre Dienstleistungen an?“, mit der Möglichkeit, alle zutreffenden Punkte auszuwählen.

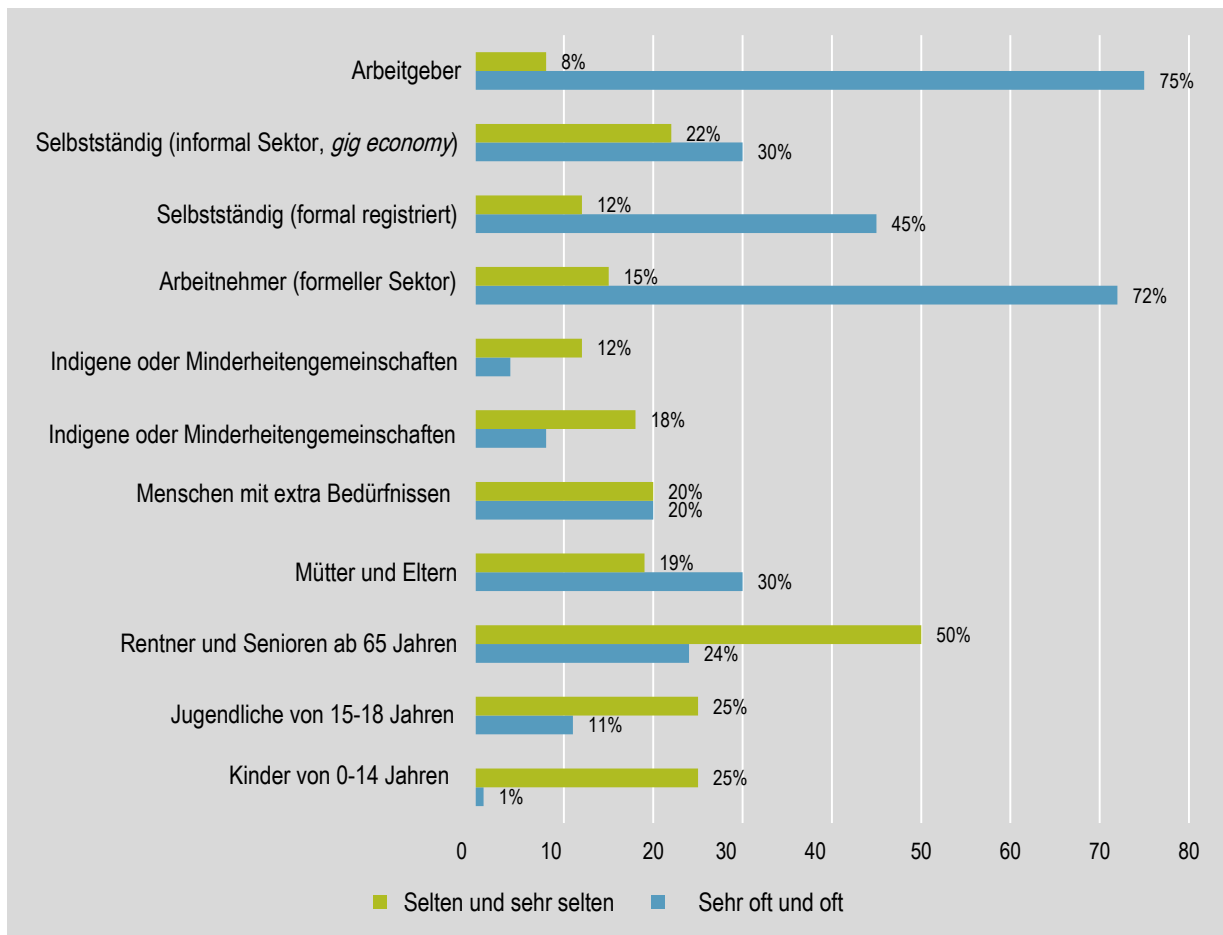
## 2.2. Kundengruppen und ihre wahrscheinliche Nutzung von Onlinediensten der sozialen Sicherheit

Zwar liegt der Schwerpunkt auf der Nutzung von Onlinediensten der Sozialversicherungsträger, dies setzt aber voraus, dass der Nutzer versichert ist. Die Deckung durch die soziale Sicherheit hängt davon ab, ob ein Arbeitnehmer einem berufsbezogenen Sozialversicherungssystem angeschlossen ist [37], d.h., ob das Unternehmen oder die Person Beiträge zu solchen Systemen leistet oder davon profitiert. Die befragten Institutionen geben an, dass es drei Hauptkategorien von Kunden gibt (siehe Schaubild 2): regelmäßige, unregelmäßige (oder sporadische) oder nicht einbezogene Kunden. Die erste Kundengruppe besteht aus „regelmäßigen“ Kunden wie Arbeitgebern, verschiedenen Arbeitnehmerkategorien und anderen Fachleuten, insbesondere solchen, die im formellen Sektor beschäftigt sind. Bei den regelmäßigen Kunden handelt es sich um Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Leistungsempfänger, die bei der Sozialversicherung angemeldet sind und regelmäßig Sozialversicherungsdienste nutzen, um Beiträge zu zahlen und Leistungen zu erhalten, und die mit größerer Wahrscheinlichkeit Onlinedienste in Anspruch nehmen, sogenannte „Stammkunden“. Stammkunden sind in der Regel im erwerbsfähigen Alter, also über dem Schulabschlussalter (d.h. über 15 Jahre alt, oft 18+) und unter dem Rentenalter (d.h. unter 60 oder 65 Jahre alt). Die zweite Gruppe der unregelmäßigen Kunden besteht aus einzelnen Bürgern oder Einwohnern (in diesem Bericht wird im Folgenden für beide der Begriff „Bürger“ verwendet) oder der allgemeinen Öffentlichkeit, die nur sporadisch verschiedene Arten von Dienstleistungen in Anspruch nehmen und dies mit geringerer Wahrscheinlichkeit online tun. Die dritte Gruppe besteht aus nicht einbezogenen Kunden und variiert je nach Kontext. Häufig handelt es sich dabei um Personen, die in der Gig-Economy oder im informellen Sektor beschäftigt sind und daher weniger wahrscheinlich

Onlinedienste nutzen oder gar von der Sozialversicherung abgedeckt sind. Faktoren wie Alter, geografische Lage, Muttersprache, Zugehörigkeit zu einer Minderheit oder zu einer Migrantengemeinschaft, sogar die Art der Beschäftigung, der Beschäftigungsstatus und der Beschäftigungssektor sind Faktoren, die beeinflussen, ob der einzelne Kunde in der Sozialversicherung angemeldet ist oder nicht.

Tabelle 1 enthält die Definitionen und einige der wichtigsten Merkmale und Beispiele für die verschiedenen Kundengruppen der sozialen Sicherheit, d.h. regelmäßige, sporadische und nicht einbezogene Kunden. In Tabelle 2 werden hingegen die wichtigsten Merkmale des formellen und des informellen Sektors, einschließlich der Gig-Economy, in Bezug auf die soziale Sicherheit und ihre Kunden dargestellt.

**Schaubild 2.** Kundengruppen der Sozialversicherungsträger, die deren Onlinedienstleistungen „sehr oft“ und „oft“ im Vergleich zu „sehr selten“ und „selten“ nutzen (in Prozent)



*Anmerkung:* N = 138. Frage in der Erhebung: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Ihre Kundengruppen Ihre Onlinedienstleistungen nutzen?“. Die Befragten antworteten nach den oben aufgeführten Kundengruppen auf einer Skala von „sehr oft“ bis „sehr selten“, mit der Möglichkeit „weiß nicht“ auszuwählen. Es gab auch einen Datenpunkt für „keine Antwort“ pro Kundengruppe (siehe unten Schaubild 3). Die Prozentangaben beziehen sich auf die Gesamtgruppe, nicht auf einzelne Kategorien.

**Tabelle 1. Überblick über die Kundentypen der Sozialversicherungsträger**

Kundengruppe	Definition	Merkmale und Beispiele
<p><b>Regelmäßige Kunden</b></p>	<p>Definiert als jene Organisationen unabhängig von der Branche, die „Arbeitgeber“ von offiziell unter Vertrag stehenden Personen (d.h. Arbeitnehmern) oder Selbstständigen (d.h. Auftrag- /Unterauftragnehmern) sind. Diese Organisationen und Einzelpersonen sind offiziell registriert, um Beiträge zu leisten und/oder Leistungen der sozialen Sicherheit zu erhalten. Eindeutige Anmeldung bei den Sozialversicherungsträgern.</p> <p><i>Anmerkung:</i> bezieht sich auch auf die individuelle Ebene und nicht nur auf Organisationen.</p>	<p>Zu dieser Kundenkategorie gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeber sind organisatorische Einheiten, die im Namen ihrer Arbeitnehmer Aktivitäten der sozialen Sicherheit verwalten oder zu diesen beitragen. Zu den Arbeitgebern gehören alle Unternehmens- und Organisationsgrößen, unabhängig von Standort und Wirtschaftssektor.</li> <li>• Die Arbeitnehmer haben offizielle Verträge in irgendeiner Form, die in der Regel Sozialversicherungsbeiträge des Arbeitgebers beinhalten.</li> <li>• Selbstständige sind als solche bei den zuständigen Stellen – wie Sozialversicherungs- und Steuerbehörden – gemeldet und leisten eigene Beiträge zum Sozialversicherungssystem.</li> <li>• Arbeitnehmer und Selbstständige sind in der Regel im erwerbsfähigen Alter und umfassen beide Geschlechter, alle Bildungs- und Einkommensstufen und schließen auch Teilzeitbeschäftigte, Menschen mit Behinderungen usw. ein.</li> </ul>
<p><b>Unregelmäßige oder sporadische Kunden</b></p>	<p>Definiert als Personen (auf individueller Ebene), die in der „Gig“- oder „Plattform“-Economy arbeiten; Personen, die zuvor sozialversichert waren, jetzt aber in Haushalten arbeiten oder außerhalb des Arbeitsmarktes stehen; Saisonarbeiter, die entweder über ihren Arbeitgeber oder privat sozialversichert sind.</p>	<p>Zu dieser vielfältigen Kundengruppe gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschäftigte in der Gig- oder Plattform-Economy aus allen Sektoren im erwerbsfähigen Alter, über alle Bildungs- und Einkommensstufen hinweg. Häufig sind niedrigere Einnahmen das Ergebnis.</li> <li>• Haushaltsarbeit wird häufig von Frauen geleistet, die zu Hause bleiben, aber auch von Kindern und älteren Menschen, die im Haushalt mitarbeiten oder zum Lebensunterhalt beitragen.</li> </ul>
<p><b>Nicht einbezogene Kunden</b></p>	<p>Definiert als Personen im informellen und inoffiziellen Sektor, ohne formelle Beschäftigung.</p>	<p>Zu dieser vielfältigen Kundengruppe gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informelle und inoffizielle Arbeitnehmer in allen Sektoren.</li> <li>• Häufig im arbeitsfähigen Alter, in einkommensschwachen städtischen oder ländlichen Gebieten. Überrepräsentation von Personen ohne oder mit geringer Bildung, häufig Migranten, Flüchtlinge, Frauen, Jugendliche und sogar Kinder.</li> </ul>

Ganze 66 Prozent der Institutionen gaben an, dass Stammkunden am ehesten Online-Serviceangebote nutzen. Die Erfahrungen der Institutionen zeigen jedoch, dass Arbeitnehmer des formellen Sektors im Vergleich zu denen des informellen Sektors etwa doppelt so häufig mit Organisationen der sozialen Sicherheit online in Kontakt treten. Selbstständige, auch diejenigen, die in der Plattform- oder Gig-Economy tätig sind, fallen zwischen die beiden anderen Arten von Arbeitnehmern. Dies ist vielleicht darauf zurückzuführen, dass sich die Geschäftsmodelle der Gig-Economy stark auf Technologie stützen und gleichzeitig Merkmale des informellen Beschäftigungssektors aufweisen. Arbeitgeber, die im Namen ihrer Arbeitnehmer Sozialversicherungsbeiträge entrichten, setzen häufig Technologien für ihre Geschäfts- und Verwaltungsvorgänge – einschließlich des Umgangs mit den Behörden bezüglich Steuerzahlungen und verschiedener Genehmigungen – ein, insbesondere wenn die Zahl der Arbeitnehmer steigt [41].

**Tabelle 2. Überblick über die Wirtschaftssektoren und die Kunden der sozialen Sicherheit [37]**

Formeller Sektor	Plattformsektor	Haushaltssektor	Informeller Sektor
<p>Der formelle Sektor besteht aus Arbeitnehmern in Kapitalgesellschaften. Arbeitnehmer werden im Allgemeinen von ihren Arbeitgebern oder als Einzelkunden bei der Sozialversicherung angemeldet.</p>	<p>The platform or "gig- Die Plattform- oder „Gig-Ökonomie“ ist ein hybrider Sektor, der aus Arbeitnehmern besteht, die aufgrund von Variationen, die mit der genauen Form der Arbeitstätigkeit und der „Dach“-Organisationen verbunden sind, „regelmäßig“ sind und im Rahmen ihrer wirtschaftlichen Tätigkeit versichert sind (die Größe und das Profil der Plattform sind hier von Bedeutung). Arbeitnehmer werden oft als Selbstständige angesehen. Arbeitnehmer sind in der Regel nicht sozialversichert, es sei denn, sie tun dies als Einzelperson.</p> <p>NB: Einige Länder, z.B. die Niederlande, das Vereinigte Königreich und Uruguay, sind derzeit im Prozess der Formalisierung und Regulierung der Beschäftigungsbedingungen in der Plattformökonomie, einschließlich der sozialen Sicherheit.</p>	<p>Alle Arbeitnehmer in Unternehmen ohne eigene Rechtspersönlichkeit, die Waren und Dienstleistungen ausschließlich für die eigene Endverwendung herstellen. Dazu gehören u. a. bezahlte Hausangestellte, Subsistenzlandwirtschaft, Bau eigener Wohnstätten, Herstellung eigener Kleidung, eigener Möbel, Wasser- und Brennstoffbeschaffung für den Eigenbedarf.</p> <p>Die Arbeitnehmer sind oft nicht bei der Sozialversicherung angemeldet.</p> <p>NB: Mehrere Länder, z.B. Lateinamerika und Südafrika, haben versucht, die Beschäftigungsbedingungen im Haushaltssektor zu formalisieren und zu regulieren, einschließlich der sozialen Sicherheit.</p>	<p>Der informelle Sektor besteht aus Arbeitnehmern in Unternehmen ohne eigene Rechtspersönlichkeit, die zumindest teilweise für den Markt produzieren und nicht registriert sind. Ausgeschlossen sind Haushalte, die ausschließlich für den Eigenbedarf produzieren, Subsistenzlandwirtschaft, Bau von Eigenheimen, usw.</p> <p>Die Arbeitnehmer sind im Allgemeinen nicht bei der Sozialversicherung angemeldet.</p>



Die wahrscheinliche Nutzung von Onlinedienstleistungen durch verschiedene unregelmäßige Kundensegmente ist unter den Selbstständigen der Gig-Economy und des informellen Sektors zu finden, wie in Schaubild 2 gezeigt wird, in dem zwei Gruppen gegenübergestellt werden: die selten/sehr selten antworten und die häufig/sehr häufig antworten. Das Gefälle zwischen den Gruppen, die am ehesten auf Onlinedienste zugreifen, und denjenigen, bei denen dies weniger der Fall ist, ist deutlich. Betrachtet man die Gesamtzahl für die Frageoption „sehr oft“, so geben zehn befragte Institutionen Mütter und Eltern als die Nutzergruppe an, die sich am häufigsten online mit Organisationen der sozialen Sicherheit auseinandersetzt. Es folgen Menschen mit zusätzlichen Bedürfnissen, einschließlich Behinderungen (von acht Befragten gewählt), Rentner und Senioren ab 65 Jahren (von nur 8 Befragten gewählt), dicht gefolgt von der Altersgruppe der 15- bis 18-Jährigen, die hinsichtlich der Nutzungswahrscheinlichkeit „sehr oft“ von Online-Sozialversicherungsdiensten von sieben Befragten gewählt wurde. Migranten und indigene oder Minderheiten-Gemeinschaften (vier bzw. zwei der befragten Institutionen) gelten als die Kundensegmente, die Onlinedienste am seltensten nutzen. Das Ergebnis ist, dass diejenigen, die nicht zur Gruppe der Stammkunden gehören, weitaus seltener auf Onlinedienste zugreifen. Außerdem können die zugrundeliegenden Faktoren, die die Nutzungswahrscheinlichkeit von Onlinediensten durch verschiedene Kundengruppen beeinflussen, sehr unterschiedlich sein, so dass maßgeschneiderte Konzepte erforderlich sind.

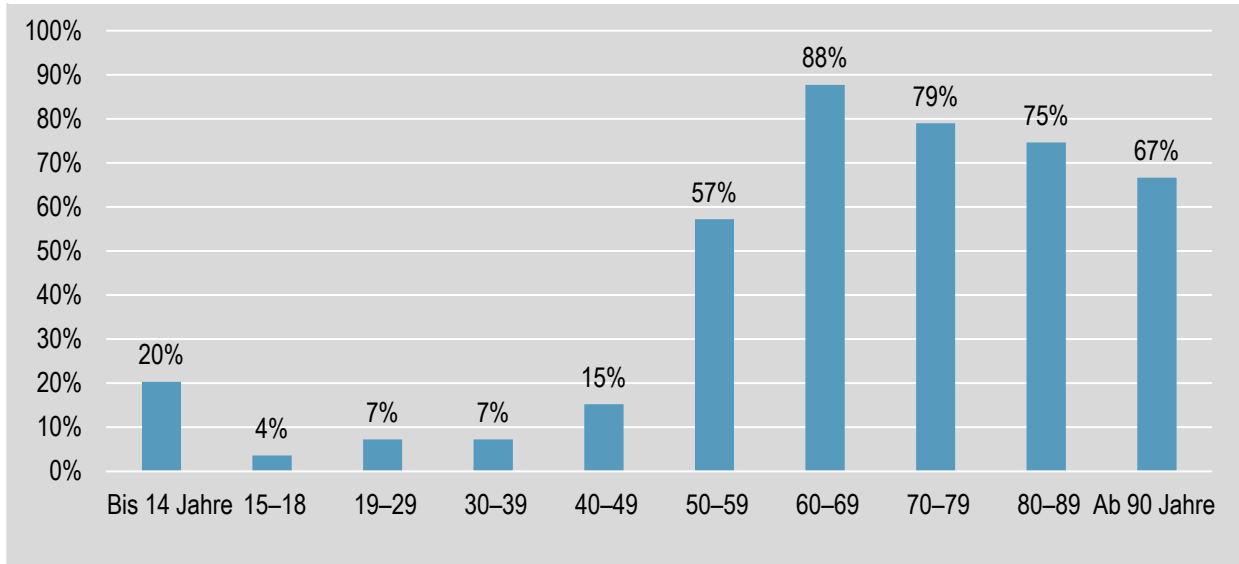
Es muss daher ein nutzerorientierter Ansatz für die Kommunikation, die Kanäle und die Dienstleistungsgestaltung gewährleistet werden, um eine einfache Nutzung und Zugänglichkeit für alle zu erreichen. Dieser kann auch die kontextabhängigen Auswirkungen berücksichtigen, die der geografische Standort auf eine bestimmte Nutzergruppe haben kann [43, 67]. Er kann auch neue Ansätze für die Produktion und die Erbringung von Dienstleistungen innerhalb der Organisationen der sozialen Sicherheit erfordern, einschließlich neuer Kapazitäten und Qualifikationsmischungen des Personals.

In Bezug auf Geschlecht und Alter spiegeln die Antworten der Institutionen weitgehend die Ergebnisse früherer Studien auf internationaler, nationaler, regionaler und lokaler Ebene wider. Unabhängig von ihrer nationalen Herkunft oder ihrem Kundenstamm geht aus der Untersuchung hervor, dass 52 Prozent der Frauen Schwierigkeiten beim Zugang zu Onlineinhalten und -dienstleistungen haben, verglichen mit nur 30 Prozent bei den Männern. Interessanterweise wird von nur 18 Prozent der befragten Institutionen angegeben, dass Personen mit nicht-binärer Geschlechtsidentität diesbezüglich Probleme haben. Dieser geringe Prozentsatz ist wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass weitere oder nicht-binäre Geschlechter in den meisten Ländern weltweit keine gesetzlich definierte Kategorie darstellen. Vermutlich ist dies eng mit den bedauerlichen öffentlichen Stigmata und persönlichen Einstellungen in vielen Teilen der Welt gegenüber Menschen verknüpft, die nicht den traditionellen Geschlechertypen entsprechen.

Auch hinsichtlich des Alters bestätigen die Institutionen die klassischen Muster der digitalen Inklusion oder Marginalisierung, die in anderen Studien festgestellt wurden [3, 20, 23, 90]. Je älter die Kunden sind, desto größer ist in der Regel der Anteil derer, die mit Onlinediensten Probleme haben. Bezüglich des zukünftigen Ausmaßes der digitalen Ausgrenzung ist es bemerkenswert, dass, wie in Schaubild 3 gezeigt, 20 Prozent der Kinder bis 14 Jahre angeben, Probleme beim Zugang zu Onlinediensten zu haben. Dies deutet zwar darauf hin, dass ein geringerer Anteil der künftigen Sozialversicherungskunden mit einer potenziellen digitalen Ausgrenzung konfrontiert sein wird, aber die Herausforderung ist dennoch beträchtlich und würde von einem frühzeitigen Eingreifen und gezielten Maßnahmen profitieren. Der Grund für den potenziellen Ausschluss von Personen unter 14 Jahren könnte darin liegen, dass sie keinen Internetzugang haben, sie nicht wissen, dass es solche Dienstleistungen gibt, oder dass sie berechtigt sind, Angebote der sozialen Sicherheit in Anspruch zu nehmen. Dies bestätigt die jüngsten Ergebnisse einer gemeinsamen Studie von UNICEF und UNU [72, 73].



**Schaubild 3.** Kundenaltersgruppen der Sozialversicherungsträger mit den größten Zugangsproblemen zu Onlineinhalten und -dienstleistungen (fünf ausgewählt; in Prozent)



*Anmerkung:* N = 138. Frage in der Erhebung: „Bitte geben Sie die fünf Kundenaltersgruppen an, die die größten Schwierigkeiten beim Zugang zu Online-Inhalten und -Dienstleistungen haben“.

Die Erfahrungen der Sozialversicherungsträger deuten auch darauf hin, dass der Anteil der Kunden, die Probleme mit der Nutzung von Onlinedienstleistungen haben, bei den 50- bis 59-Jährigen und bei den 60- bis 69-Jährigen stark ansteigt. Dieses Muster spiegelt weitgehend das Aufkommen von Desktop-Computern und Internet in den 1990er Jahren wider, das die massenhafte Nutzung internetverbundener Computer, mobiler Geräte und Softwarelösungen in den letzten zwei Jahrzehnten katalysiert hat. Kurz gesagt: Diejenigen, die seit den 1990er- bis 2000er-Jahren als „Digital Natives“ geboren wurden, und diejenigen, die in ihrem Erwachsenenleben mit der Technologie gearbeitet und gelebt haben, sehen sich weniger Problemen bei Zugänglichkeit und Fähigkeiten ausgesetzt, obwohl der relative Komfort und die Leichtigkeit im Umgang mit der Technologie nicht unbedingt mit den anderen wichtigen Fähigkeiten und Kompetenzen übereinstimmen, die für eine effektive (und sichere) Teilnahme an der digitalen Gesellschaft erforderlich sind [44]. Die scheinbaren Herausforderungen, denen sich die Altersgruppe der über 70-Jährigen gegenüberstellt, nehmen unter anderem aus drei Gründen ab: Erstens die Zahl der Kunden, die Leistungen der sozialen Sicherheit wie Renten und Unterstützungsleistungen für Geringverdiener benötigen, sobald sie das Rentenalter Ende 60 erreicht haben, was bedeutet, dass ihre Sozialleistungen wahrscheinlich bereits eingerichtet sind; Zweitens ist die relative Kundenzahl mit zunehmendem Alter geringer, was auf die Lebenserwartungsmuster auf globaler und nationaler Ebene zurückzuführen ist; Drittens richten viele Institutionen ihre Online-Dienstleistungsangebote nicht an Personen mit geringerer digitaler Kompetenz, d.h. an Kunden im Alter ab 70 Jahren.

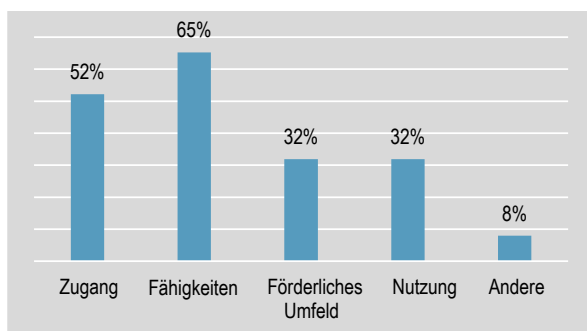
Auch wenn dies nicht unbedingt den Stand der Dinge in den einzelnen Ländern oder bestimmten Dienstleistungsbereichen widerspiegelt, zeigen die globalen Statistiken doch, dass Länder mit einer höheren Technologieakzeptanz und -nutzung besser dastehen als der weltweite Durchschnitt, wie es z.B. in den nordischen Ländern und Singapur zu beobachten ist, wo 80-90 Prozent der wichtigsten Dienstleistungen online erbracht werden und 70–90 Prozent der älteren Bürger wöchentlich, wenn nicht sogar täglich, online sind [18, 35, 104]. Ähnlich verhält es sich mit den Statistiken für Europa

insgesamt: 80–100 Prozent der Arbeitgeber oder Unternehmen arbeiten online mit dem öffentlichen Sektor zusammen [18].

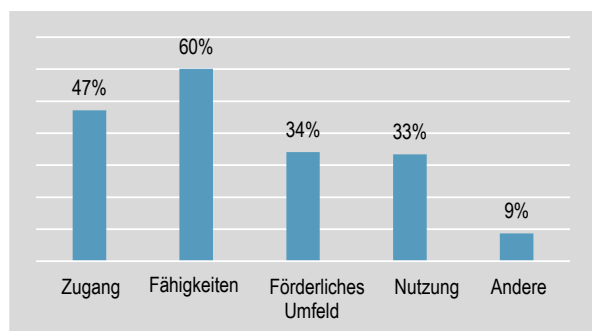
### 2.3. Die wichtigsten Herausforderungen für Kunden und Sozialversicherungsträger hinsichtlich der digitalen Inklusion

In Bezug auf die digitale Inklusion benennen die Organisationen der sozialen Sicherheit die beiden größten Herausforderungen, die den Kunden die Nutzung von Onlinedienstleistungen erschweren: Diese sind ( i) der Mangel an digitalen und anderen Kompetenzen, der von 65 Prozent der befragten Institutionen als Haupthindernis genannt wird, im Vergleich zum ( ii) Zugang, den 52 Prozent als Haupthindernis ansehen (siehe Schaubild 4). Diese beiden Herausforderungen werden auch als die am schwierigsten zu bewältigenden angesehen (Schaubild 5). Dafür gibt es wahrscheinlich zwei Gründe: Die Bereitstellung des Zugangs zu Internet und digitalen Geräten für die Nutzung elektronischer Dienstleistungen ist weder das Kerngeschäft noch gehört sie zum traditionellen Auftrag der Institutionen. Vielmehr obliegt diese Aufgabe anderen staatlichen Stellen, die für Bildung, lebenslanges Lernen, Genehmigung von Telekommunikationsinfrastrukturen und Prioritätensetzung zuständig sind, sowie zum Teil öffentlichen und privaten Arbeitgebern und dem Telekommunikationssektor. Hinsichtlich der Auswirkungen von Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Verbesserung der digitalen Kompetenz bei Arbeitgebern, Arbeitnehmern, Kunden und Nutznießern werden der Führungsrolle sowie der Konzeption und Kommunikation Schlüsselrollen beigemessen (siehe Schaubild 21, sowie Ergebnisse und Diskussion in den beiden Abschnitten 3.2 und 3.3 im Allgemeinen). Dies bedeutet, dass die politische Führung den Schwerpunkt auf digitale Inklusion über alle Aktivitäten und Kanäle hinweg legen muss. Die Notwendigkeit einer starken Führung mit klaren Botschaften und der Unterstützung der Nutzer bei der Bereitstellung von Onlinedienstleistungen erfordert für die digitale Inklusion bei der Dienstleistungserbringung in der sozialen Sicherheit auch eine Perspektive für das „große Ganze“. Sich einen Gesamtüberblick zu verschaffen, ermöglicht die Identifizierung von regierungsübergreifenden und sozioökonomischen Hebeln, die die Organisationen der sozialen Sicherheit und ihren vielfältigen Kundenstamm in die Lage versetzen – oder sie daran hindern –, in vollem Umfang digital und anderweitig einbezogen zu werden.

**Schaubild 4.** Welches sind die beiden „größten“ Kundenherausforderungen bei der Onlinenutzung von Sozialversicherungsdiensten (in Prozent)?



**Schaubild 5.** Was sind die beiden „schwierigsten“ Kundenherausforderungen, die die Organisationen der sozialen Sicherheit zu bewältigen haben (in Prozent)?



*Anmerkung:* N = 138. Fragen der Erhebung bzw. Schaubild 4 „Wählen Sie die 2 größten Hindernisse für die Nutzung Ihrer elektronischen Dienste durch die Begünstigten“; Schaubild 5 „Wählen sie 2 Herausforderungen aus, die am schwierigsten erfolgreich zu bewältigen sind“.

Wie wirkt sich der oben beschriebene allgemeine Stand der Dinge hinsichtlich der sozialen Sicherheit im Internet und der digitalen Inklusion auf den Zugang, die Fähigkeiten und Kompetenzen, das förderliche Umfeld und die Nutzung aus? Welche Aktivitäten haben eine stärkere digitale Inklusion bei der öffentlichen Dienstleistungserbringung und besonders bei der sozialen Sicherheit ermöglicht? Dies wird in den folgenden Abschnitten behandelt.

## 3. Der Stand der Dinge: Digitale Inklusion in der sozialen Sicherheit

Wie in Abschnitt 2 dargestellt, drehen sich die Schlüsselfaktoren, die bei der digitalen Inklusion eine Rolle spielen, um drei Hauptthemenkomplexe. Diese sind: Zugang, Fähigkeiten und Kompetenzen sowie ein förderliches Umfeld. Wie äußert sich dieser allgemeine Stand der Dinge bei der sozialen Sicherheit im Internet und der digitalen Inklusion hinsichtlich des Zugangs, der Fähigkeiten und Kompetenzen, des förderlichen Umfelds und der Nutzung? Welche Maßnahmen haben eine stärkere digitale Inklusion bei der öffentlichen Dienstleistungserbringung und insbesondere bei der sozialen Sicherheit ermöglicht?

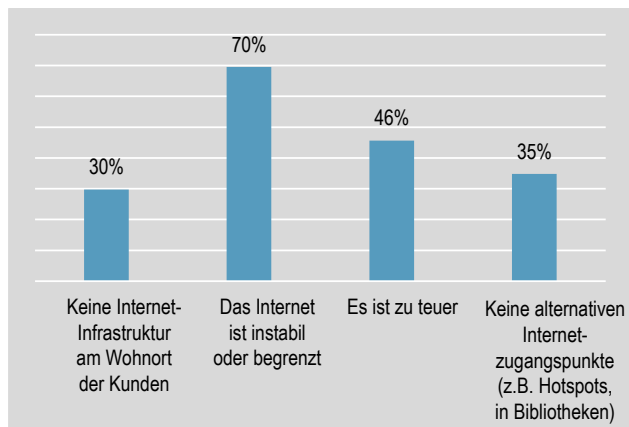
### 3.1. Zugang

Als Voraussetzung für die digitale Inklusion ist es wichtig, den Internetzugang und die Allgegenwärtigkeit der damit verbundenen Technologien zu verbessern. Ohne die Möglichkeit und die notwendigen Fähigkeiten zur Nutzung von IKT bzw. ohne die finanziellen Mittel für den Zugang dazu werden digital marginalisierte Mitglieder der Gesellschaft weiterhin ausgeschlossen bleiben [19].

Weltweit haben heute über 4,02 Milliarden Menschen einen mobilen Breitbandanschluss, aber nur 1 Milliarde Haushalte haben einen Internetzugang [35, 104]. Auch wenn große Fortschritte erzielt wurden und weniger als 800 Millionen Menschen ganz ohne Strom auskommen müssen [2], gibt es immer noch 3,5 Milliarden Menschen, die nur lückenhaft oder unzuverlässig mit Strom versorgt werden, der für die Nutzung von Geräten, Internetinfrastruktur und -vorrichtungen benötigt wird [70]. Für 52 Prozent der befragten Institutionen, die den Zugang als eine zentrale Herausforderung für die digitale Inklusion ihrer Kunden sehen, stellt dies das zweitgrößte Hindernis dar (siehe Schaubild 4). Sie ist auch eine der am schwersten zu bewältigenden Herausforderungen: 47 Prozent der Befragten gaben an, dass dies eine der beiden Herausforderungen ist, die für sie am schwersten direkt zu bewältigen ist (siehe Schaubild 5).

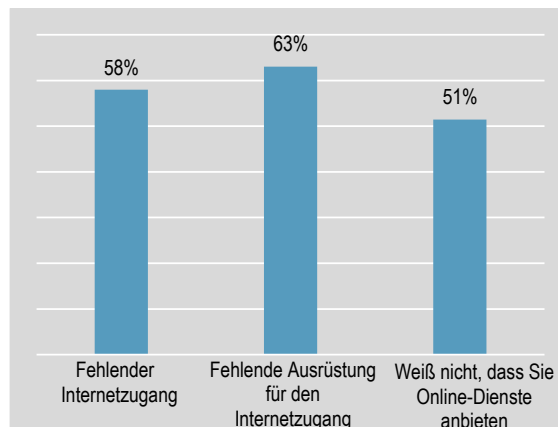
In der Tat stellen die Elemente der „zweiten Generation“ bei der digitalen Kluft die Haupthindernisse für Einrichtungen der sozialen Sicherheit dar. So stellen 70 Prozent der Einrichtungen fest, dass die Kunden durch einen begrenzten oder instabilen Zugang beeinflusst werden, wobei 46 Prozent der Einrichtungen angeben, dass die relativen Kosten des Internetzugangs und der Geräte ein Haupthindernis für die Zugänglichkeit darstellen (siehe Schaubild 6), was frühere Untersuchungen zu diesem Thema bestätigen [63, 66]. Der Mangel an Infrastruktur oder alternativen Internetzugängen in einem bestimmten geografischen Gebiet oder einer bestimmten Gemeinde stellt ein geringeres Hindernis dar, das von 30 bzw. 35 Prozent der antwortenden Einrichtungen als entscheidend eingestuft wird. Dies bestätigt die Bedeutung alternativer Zugangspunkte, verdeutlicht aber auch den Einfallsreichtum und die kreativen Ansätze der Nutzer und Kunden der sozialen Sicherheit bei der Suche nach alternativen Möglichkeiten, ihre digitale Marginalisierung zu überwinden. Nichtsdestotrotz haben 63 bzw. 58 Prozent der antwortenden Institutionen Schwierigkeiten, ihre Sozialversicherungskunden in Bezug auf Internetzugang und Geräte

**Schaubild 6.** Welche sind die beiden größten Herausforderungen für Kunden der sozialen Sicherheit, wenn sie online gehen (d.h. Internetzugang erhalten) (in Prozent)?



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Wählen Sie die beiden größten Herausforderungen für den Internetzugang Ihrer Kunden (Mobilfunk und Festnetz) aus“; die Befragten trafen zwei Auswahlen.

**Schaubild 7.** Welche sind die beiden größten Herausforderungen für Kunden der sozialen Sicherheit bei der Nutzung von Onlinediensten (in Prozent)?



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Wählen Sie die beiden größten Herausforderungen für die Online-Dienste aus“; die Befragten trafen zwei Auswahlen.

zu unterstützen (siehe Schaubild 7). Im Vergleich dazu findet es nur die Hälfte oder 51 Prozent der Institutionen schwierig, die Nutzung von Onlinediensten bei ihren Kunden zu fördern. Die Umfrage und die Webinare deuten darauf hin, dass die Sozialversicherungsträger weder das Mandat haben noch sich selbst verantwortlich fühlen, den Zugangs der Kunden zum Internet oder zu relevanten internetfähigen Geräten wie Mobiltelefonen, Tablets oder Computern sicherzustellen.

Wenn also der Zugang eine Herausforderung für die Nutzung von Onlinediensten durch die Kunden darstellt, wer sind dann die unwahrscheinlichsten Nutzer? Welche Kundensegmente sind in Bezug auf die digitale Inklusion am stärksten marginalisiert?

### 3.1.1. Internetzugang als Hindernis für verschiedene Kundentypen

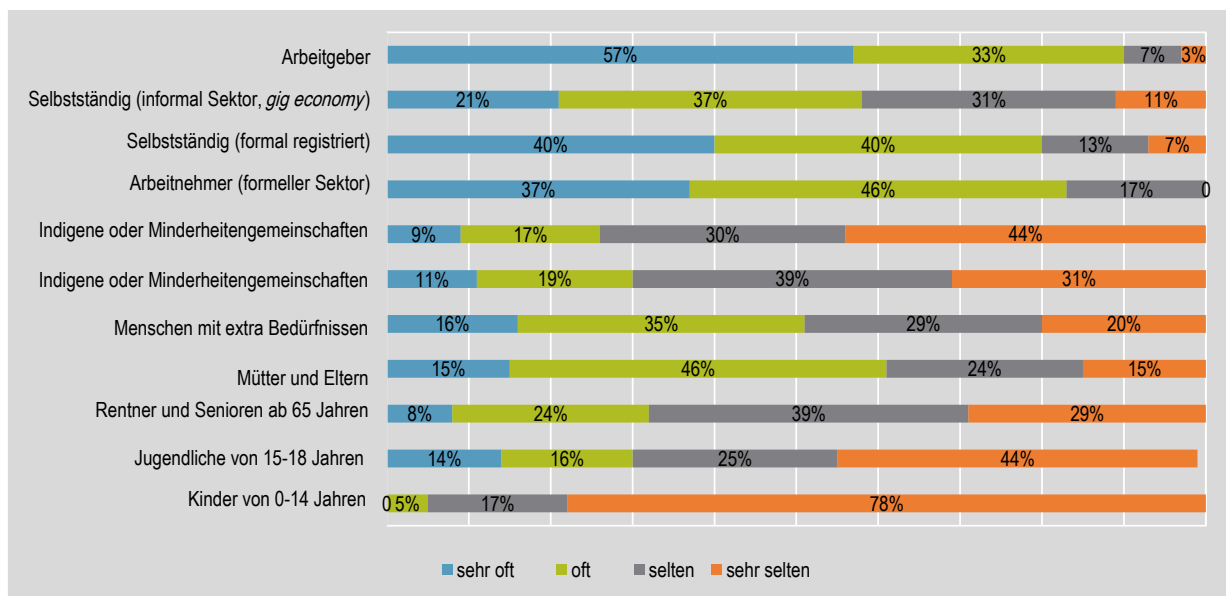
Die wahrscheinlichsten Onlinenutzer von Sozialversicherungsangeboten sind sogenannte „regelmäßige“ Kunden wie Arbeitgeber, verschiedene Arbeitnehmerkategorien und andere Berufstätige, insbesondere solche, die im formellen Sektor beschäftigt sind. Kunden, die in der Gig-Economy oder im informellen Sektor arbeiten, nutzen Onlinedienste eher seltener. Das Alter, der geografische Standort, die Muttersprache, die Zugehörigkeit zu einer Minderheit oder zu einer Migrantengemeinschaft sind allesamt Faktoren, die die erwartete Nutzung der elektronischen Dienste durch den Einzelnen verringern. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei Personen mit Behinderungen und besonderen Bedürfnissen.

Die Bereitschaft, elektronische Sozialversicherungsdienste zu nutzen, und die Häufigkeit dieser Nutzung sind Indikatoren für den Grad des Zugangs einer bestimmten Kundengruppe. In der Kategorie der gewöhnlichen Kunden sind die Arbeitgeber im Allgemeinen viel häufiger online. Interne Geschäftsprozesse, die den Einsatz von Technologie im Zusammenhang mit Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit mit sich bringen, treiben die Nutzung von IKT voran. Ebenso ist die Wahrscheinlichkeit, dass Unternehmen, insbesondere im formellen Sektor, bereits mit dem öffentlichen Sektor – einschließlich der mit der Regierung verbundenen oder von ihr betriebenen Einrichtungen für soziale Sicherheit, Steuern und

verschiedene Genehmigungen – interagieren, sehr viel größer. Je größer der Arbeitgeber (in Bezug auf die Beschäftigtenzahl und den Umsatz), insbesondere im formellen Sektor, desto größer die Häufigkeit und der verhältnismäßige Umfang der Berührungspunkte mit der sozialen Sicherheit. Dies bedeutet, dass je größer der Arbeitgeber ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass er sowohl mit den Arbeitnehmern als auch mit den Sozialversicherungsträgern online in Kontakt tritt: Gehaltszahlungen per Banküberweisung, Sozialversicherungsbeiträge, Erhalt von Sozialversicherungsleistungen wie Renten, Mutterschafts- und Elternurlaubszahlungen oder Arbeitslosengeld von Institutionen – auch über Onlineverfahren. Für die Selbstständigen in der Gig-Economy bedeutet die Tendenz zu technologiebasierten Geschäftsmodellen, dass die Kunden sowohl Internetzugang für ihre Arbeit als auch für die Online-Kontaktaufnahme mit den Sozialversicherungsträgern haben. Tatsächlich arbeiten Steuer- und Sozialversicherungsbehörden zunehmend direkt mit den Akteuren der Gig-Economy zusammen, um der Steuervermeidung entgegenzuwirken und auch die Beiträge der Kunden sowohl über die Plattformen der Gig-Economy, z.B. Transport, Unterkunft, Lieferung und andere Dienstleistungen, als auch über die Arbeitnehmer selbst zu erfassen. Im informellen Sektor ist das größte Hindernis die relative Erschwinglichkeit des Internetzugangs.

Die nicht regulären Kundengruppen sind nicht homogen. Der Preis des Zugangs kann für einige, aber nicht für alle, eine Herausforderung darstellen, z.B. für Jugendliche, Rentner und Senioren ab 65 Jahren. Das verfügbare Einkommen ist daher das wahrscheinlichste Hindernis für den Zugang zu und die Nutzung von elektronischen Diensten der sozialen Sicherheit. Das Gleiche gilt für Haushalte mit niedrigem Einkommen, Mütter und Eltern sowie Angehörige von Migranten, indigenen Völkern und Minderheiten. Infolgedessen kann die digitale Ausgrenzung bei allen nicht regulären Kundengruppen

**Schaubild 8.** Kundengruppen der Sozialversicherungsträger, die wahrscheinlich ihre Onlinedienste nutzen (in Prozent, pro Kategorie)



*Anmerkungen:* Einmalige Antworten, N = 138; N variiert pro Kategorie: Kinder N = 36, Jugendliche N = 49, Rentner N = 102, Mütter N = 67, Menschen mit zusätzlichen Bedürfnissen N = 55, Migranten N = 36, Indigene N = 23, Arbeitnehmer N = 121, Selbstständige (formell) N = 78, Selbstständige (informell) N = 71, Arbeitgeber N = 115: In der Umfrage gestellte Frage: „Wie oft nutzen Ihre Kundengruppen Ihre Online-Dienste?“ Die Befragten antworteten nach den oben aufgeführten Kundengruppen auf einer Skala von „sehr häufig“ bis „sehr selten“, mit der Möglichkeit, „weiß nicht“ auszuwählen. Es gab auch einen Datenpunkt für „keine Antwort“ pro Kundengruppe. Prozentsätze sind hier pro Kategorie angegeben.

auftreten, aber der Anteil der Kunden wird wahrscheinlich je nach dem betreffenden Sozialversicherungsdienst variieren. Ein erschwinglicher Zugang ist beispielsweise eher bei Kunden zu beobachten, die einkommensabhängige Leistungen erhalten oder die speziell auf einkommensschwache Gemeinschaften, Haushalte und Einzelpersonen ausgerichtet sind. Ebenso können einige Kundengruppen, wie z.B. Einwanderer und einige Minderheitengruppen, aufgrund ihrer Sprachkenntnisse nur begrenzte Beschäftigungsmöglichkeiten vorfinden und benötigen daher staatliche Unterstützung. Arbeitslose, Studenten und Menschen mit Behinderungen sind aufgrund ihrer persönlichen Umstände und ihrer relativ geringen Beschäftigungsfähigkeit eher mit finanziellen Problemen konfrontiert. Es ist bemerkenswert, dass die Gruppe, zu der die Umfrageteilnehmer am wenigsten sagen konnten, und somit die Gruppe mit dem höchsten Anteil an „Keine Antwort“- oder „Weiß nicht“-Antworten, die der indigenen Bevölkerung und den Minderheiten angehört. Da sie sich außerhalb des Mainstreams und außerhalb des formellen Rahmens (in dem sich die Stammkunden befinden) befinden, wird diese Gruppe am wenigsten gut verstanden und kann daher weniger gut bedient werden.

### 3.1.2. Gerätepräferenzen und Barrieren der Kunden

Der Zugang zum Internet ist weder in der Theorie noch in der Praxis gleichbedeutend mit digitaler Inklusion. Dies zeigt sich selbst dann, wenn die Kunden der sozialen Sicherheit einen erschwinglichen und realisierbaren Zugang zum Internet haben und über den Strom verfügen, um ein Gerät für den Zugriff auf Online-Inhalte und -Dienste zu betreiben. Im Einklang mit früheren Erkenntnissen und aktuellen Statistiken betonen die Organisationen der sozialen Sicherheit, dass Mobiltelefone das am weitesten verbreitete Kommunikationsgerät unter ihren verschiedenen Kundengruppen sind und die Hauptform des Internetzugangs darstellen. Internationale Statistiken zeigen, dass der Zugang zu Mobiltelefonen alle anderen Gerätetypen bei weitem übertrifft. Dies spiegelt sich auch in den Angaben der befragten Einrichtungen wider: 61 Prozent der Befragten gaben an, dass ihre Kunden Mobiltelefone „sehr oft“ und 25 Prozent „oft“ benutzen (siehe Schaubild 9). Die Zahl der Kunden, die über PCs und Laptops auf das Internet und elektronische Dienste zugreifen, ist ähnlich hoch, obwohl die Kategorien „selten“ und „sehr selten“ bei diesen Geräten deutlich größer sind als bei Mobiltelefonen.

Auch wenn es nicht aus den Umfrageergebnissen hervorgeht, steigt die Verbreitung von Desktop-Computern und Laptops mit dem relativen Wohlstand eines Landes, einer Gemeinde, eines Haushalts oder einer Person [31, 63, 66, 88]. Ebenso zeigen internationale Statistiken, dass Computer bei Arbeitgebern und Arbeitnehmern allgemein weiter verbreitet sind als in den Haushalten [18, 31]. Aus weltweiten Studien geht hervor, dass Arbeitgeber und Arbeitnehmer im Gig- und informellen Sektor eher auf mobile Verbindungen angewiesen sind. Dies kann auf die Komplexität der elektronischen Formulare und Dienstleistungen zurückzuführen sein, die im formellen Sektor erfüllt werden müssen, auf die komplizierten Identifizierungslösungen auf der Grundlage von Ausweisen (z.B. Verwendung von Kartenlesegeräten), die für die Nutzung solcher Online-Dienstangebote erforderlich sind, oder auf die Häufigkeit der Nutzung, die den Einsatz eines größeren und leistungsfähigeren Geräts erforderlich machen kann.

Was das Geschlecht betrifft, so ist die Wahrscheinlichkeit, dass sich Frauen digitale Geräte wie Smartphones, Computer und andere Geräte der digitalen Technologie leisten können, weltweit im Durchschnitt 26 Prozent geringer als bei Männern. In Regionen wie Afrika und Südasien liegen die Zahlen bei etwa 70 Prozent bzw. 34 Prozent [68].

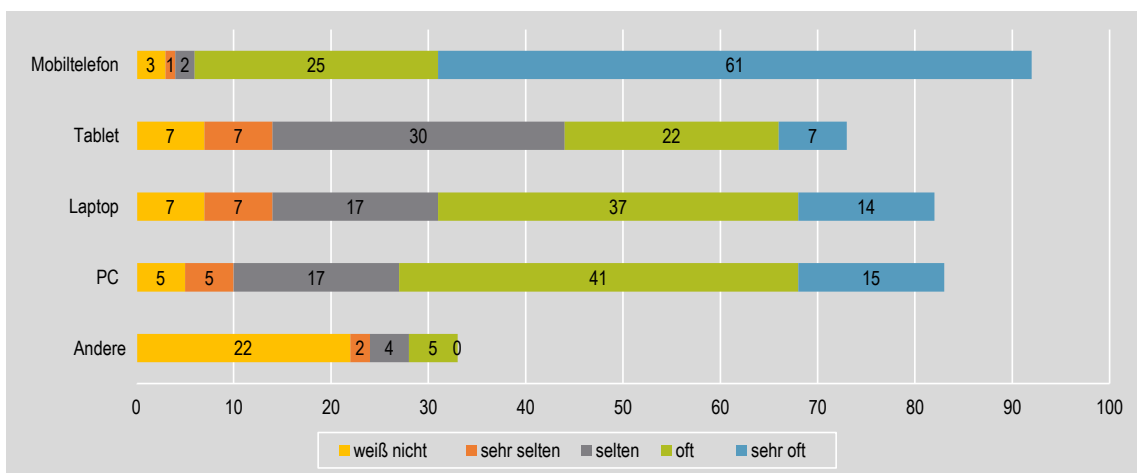
Erschwinglichkeit, Verhalten und Benutzerfreundlichkeit sind die Schlüsselbegriffe. Wie bereits erwähnt, dominiert das Mobiltelefon mit rund 86 Prozent, die angaben, dass dies das bevorzugte Gerät für ihre



Kunden ist (wenn man die Prozentsätze für „sehr oft“ und „oft“ zusammennimmt). Untersuchungen zeigen, dass die Kunden durch Faktoren wie das Angebot mehrerer Funktionen, den Preis und die Verfügbarkeit beeinflusst werden. PCs (56 Prozent), Laptops (51 Prozent) und Tablets (29 Prozent) folgen in einer Skala mit abnehmender Beliebtheit. Die beobachtete Präferenz für PCs und Laptops erklärt sich zum Teil durch den Anteil der Sozialversicherungskunden in der „Regelmäßig“-Kategorie und damit der formal-institutionellen oder institutionell orientierten Gruppen (d.h. Arbeitgeber und formelle Arbeitnehmer). Das hohe Maß an Beteiligung und technologiegestützten Verwaltungsprozessen bedeutet, dass PCs und Laptops eine starke Durchdringung aufweisen. Es gibt einige Hinweise darauf, dass die Produktivität von Back-Office-Prozessen auf PCs und Laptops im Vergleich zu Mobiltelefonen und Tablets aufgrund der größeren Bildschirme und der Verwendung separater Tastaturen in Verbindung mit dem Bedarf an zuverlässigeren Verbindungsmöglichkeiten und Prozessorkapazitäten ebenfalls höher ist. Sozialdienstleistungsträger haben zunächst ihre Interaktion mit Arbeitgebern digitalisiert, wobei diese Interaktionen in der Regel komplexer und regelmäßiger sind und ein höheres relatives Volumen aufweisen. Dies bedeutet, dass viele E-Services für die größeren Bildschirme konzipiert wurden, die für diese Nutzergruppe üblich sind. In Verbindung mit dem früheren Aufkommen von Computern im Vergleich zu mobilen Geräten erklärt dies zum Teil den Mix der Kundenpräferenzen für bestimmte Geräte.

Bei nicht regelmäßigen Kundengruppen scheinen Tablets und Smartphones bei Rentnern und Senioren eine hohe Beliebtheit zu genießen. In Uruguay haben Untersuchungen der Regierung gezeigt, dass die Kombination aus Touchscreen, Bildschirmgröße und Gewicht besonders wichtig ist [4, 75]. Anekdotische Belege für die nordischen Länder stützen diese Erkenntnisse ebenfalls. Aus einer Umfrage unter georgischen Behinderten geht hervor, dass Mobiltelefone aufgrund ihrer Kosten und vielfältigen Funktionen relativ bevorzugt werden. Wenn sie erschwinglich sind, werden Laptops aufgrund ihrer Bildschirmgröße, ihrer Verarbeitungsleistung und ihrer Fähigkeit, verschiedene Formen unterstützender Software (z.B. Vorlesen), aber auch alternative Tastaturen (z.B. für Blindenschrift) zu bieten, bevorzugt - auch wenn dies davon abhängt, dass die Online-Inhalte mit den Normen für Barrierefreiheit im Internet übereinstimmen [54]. Bei Jugendlichen scheint die Gerätepräferenz von Erschwinglichkeit und Image dominiert zu werden [47, 86].

**Schaubild 9. Gerätetyp, den die Kunden der Sozialversicherungsträger für den Internetzugang verwenden**



*Anmerkungen:* N = 138. Frage der Erhebung: „Welche Art von Gerät verwenden Ihre Kunden allgemein für den Internetzugang?“; mit einer Auswahl von vier Häufigkeitsstufen (von sehr häufig bis sehr selten) sowie einer „weiß nicht“-Option und der Antwort „keine Angabe“, die in der Datenvisualisierung nicht berücksichtigt wurde [daher beträgt die Gesamtsumme nicht 100 Prozent].

### 3.1.3. 3.1.3. Die digitale Inklusion beeinflussende Schlüsselparameter

In Bezug auf den Internetzugang beeinflussen mehrere Parameter die digitale Inklusion bzw. den Ausschluss von Kunden.

Das Alter ist ein anerkannter Parameter in Bezug auf die digitale Inklusion. Traditionell gilt: Je höher das Alter der einzelnen Kunden, desto geringer sind die digitalen Fähigkeiten und die Internetnutzung. Dies ändert sich jedoch mit zunehmendem Alter derjenigen, die mit der digitalen Technologie als Norm aufgewachsen sind. Eurostat-Daten aus den letzten zwei Jahrzehnten zeigen auch, dass sich der zunehmende Grad der Digitalisierung indirekt auf ältere Altersgruppen auswirkt, da sie direkt oder indirekt ermutigt - und manchmal wohl auch gezwungen - werden, digitale Fähigkeiten zu entwickeln [18, 62].

Obwohl Sozialversicherungskunden weltweit zunehmend online sind, zeigen Statistiken, dass die relative Zahl der Frauen ohne Internetzugang von 11 Prozent im Jahr 2013 auf 13 Prozent Ende 2016 weltweit gestiegen ist. Mit anderen Worten: 250 Millionen weniger Frauen haben Zugang zu Online-Inhalten und können sich öffentliche Online-Dienste leisten als Männer im Jahr 2016 [11, 28, 60]. Dieser Trend wurde auch von der OECD beobachtet, die feststellte, dass zwischen 2013 und 2017 weltweit 327 Millionen weniger Frauen als Männer Zugang zu digitalen Technologien und zum Internet hatten [68]. Das Geschlecht ist also auch ein wichtiger Parameter, der die digitale Inklusion beeinflusst.

Wie bereits gesehen, sind das verfügbare Einkommen und der relative Wohlstand ebenfalls ein Parameter, der den Zugang zum Internet, die Verfügbarkeit von Geräten und die anschließende Nutzung von Online-Diensten beeinflusst. So steigt beispielsweise die Internetanbindung mit dem Einkommensniveau, und Studien in Europa haben gezeigt, dass die Abhängigkeit von alternativen Zugangspunkten abnimmt, wenn die persönliche und die Haushaltskonnektivität steigen [18]. Andere Faktoren, die sich negativ auf die digitale Inklusion auswirken, sind die relative Erschwinglichkeit und das Einkommensniveau, aber auch die Abgeschiedenheit einer Gemeinschaft; Faktoren, die nachweislich zu einer stärkeren Abhängigkeit von alternativen Zugangsformen einschließlich mobiler Konnektivität führen [66]. In ähnlicher Weise haben viele Untersuchungen ergeben, dass das Bildungsniveau sowohl das Einkommenspotenzial als auch die digitalen Fähigkeiten einer Person beeinflusst [3, 20, 31, 90]. Die Korrelation zwischen traditionellen und digitalen Fähigkeiten - ob hoch oder niedrig - ist besonders in einkommensschwachen Haushalten zu beobachten. Seit Anfang der 2000er Jahre und vor allem im letzten Jahrzehnt hat sich dies jedoch geändert: digitale Fähigkeiten werden anscheinend umso langsamer erworben, je geringer der relative Wohlstand in einer Gemeinschaft (oder einem Land) ist, während das Gegenteil der Fall zu sein scheint, je höher der entsprechende Wohlstand eines Landes ist. In Ländern mit wettbewerbsfähigen und erschwinglichen Internet- und Technologiepreisen ist eine höhere Verbreitung in allen Kundensegmenten zu beobachten, wobei der Internetzugang in einkommensschwachen Gemeinschaften und bei Personen mit relativ niedrigem Bildungsniveau zunimmt. Dies ist auf die Erschwinglichkeit, aber auch auf das Entstehen einer kritischen Masse von Online-Inhalten und elektronischen Diensten zurückzuführen. Ebenso sind jüngere Nutzer eher bereit, neue Technologien zu akzeptieren und zu übernehmen, da sie mit solchen Lösungen aufgewachsen sind.



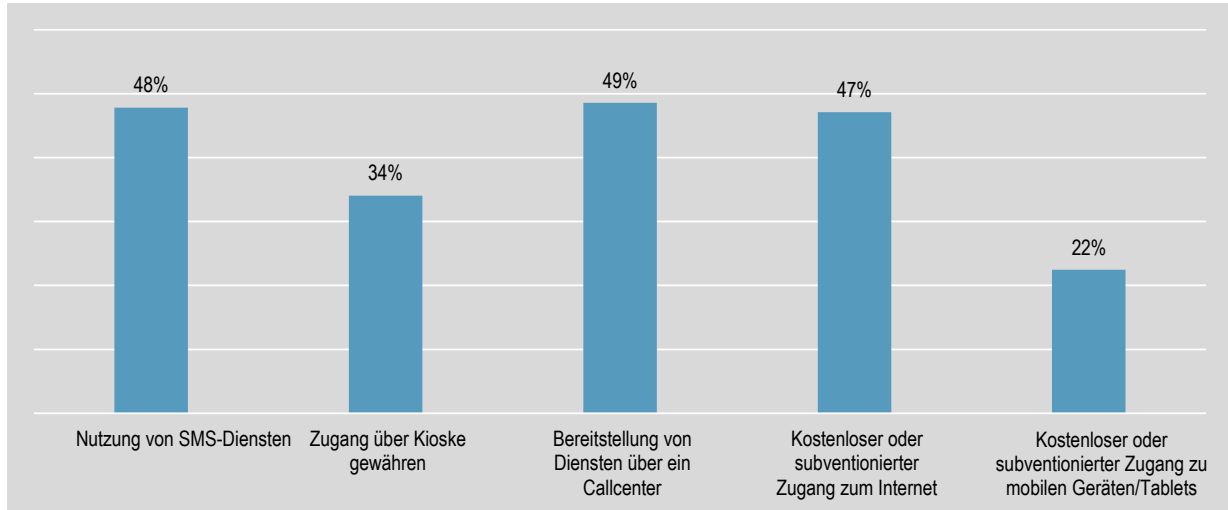
### 3.1.4. Beispiele für gute Praktiken zur Verbesserung des Zugangs

In den letzten drei Jahrzehnten gab es eine Vielzahl von Initiativen, um den Zugang der Nutzer zu erleichtern. Die meisten kamen von Organisationen, die nicht der sozialen Sicherheit angehören. So haben die Regulierungsbehörden für Telekommunikation versucht, die Internetabdeckung von Mobilfunk- und Festnetzen zu erhöhen, um die geografische Abdeckung zu verbessern und die Erschwinglichkeit durch Lizenzvereinbarungen und Partnerschaften mit der Telekommunikationsbranche zu erhöhen. Dies wurde häufig von nationalen politischen Zielen geleitet. Während Schulen, Bibliotheken und Gemeindezentren schon seit langem mit Internetanschlüssen und -geräten ausgestattet sind, wurde für internetfähige Geräte anscheinend weniger getan als für die Infrastrukturunterstützung.

Alternative Kanäle werden von den Organisationen der sozialen Sicherheit als eine wichtige Lösung für den Mangel an erschwinglichem und zuverlässigem Internetzugang angesehen. So werden beispielsweise Callcenter, SMS-Dienste und Kioske von den Einrichtungen, die an der Umfrage teilgenommen haben, als wichtige Alternativen vorgeschlagen, wie in Schaubild 10 dargestellt. Bestehende Trends und die COVID-19-Pandemie haben die Kosteneffizienz und Effektivität von Call-Centern und SMS-Benachrichtigungen hervorgehoben, die von den befragten Einrichtungen mit 49 Prozent (Call-Center) bzw. 48 Prozent (SMS) als Möglichkeiten zur Bewältigung der Zugangsprobleme genannt werden. Ein kostenloser oder subventionierter Internetzugang wird von 47 Prozent der Befragten als potenziell sehr positiv für den Grad der digitalen Inklusion angesehen, aber als etwas weniger relevant eingestuft. Allerdings haben sich Initiativen in Asien und Europa als sehr erfolgreich erwiesen, wenn es um die Bereitstellung alternativer Zugangsmöglichkeiten geht, z.B. in Bibliotheken, Gemeindezentren und öffentlichen Räumen. Verbesserungen wurden auch durch innovative Ansätze bei der Lizenzierung von Telekommunikationsnetzbetreibern („Telcos“) erzielt.

Es gibt auch Fälle, in denen kostenloser oder subventionierter Internetzugang oder Geräte erfolgreich eingesetzt wurden. So haben beispielsweise Argentinien und Uruguay einkommensschwachen Haushalten bzw. Studenten und Rentnern mit geringem Einkommen kostenloses Internet und kostenlose Geräte zur Verfügung gestellt [75]. Solche Initiativen werden häufig in Partnerschaft mit anderen staatlichen Partnern, dem privaten Sektor oder der Zivilgesellschaft durchgeführt. Die finanziellen Kosten und die erforderlichen Partnerschaften werden oft als Hindernis angesehen. Dennoch haben viele europäische Länder in den späten 1990er- und 2000er-Jahren zusammen mit der Gates-Stiftung (insbesondere in Afrika südlich der Sahara) erfolgreich die digitalen Fähigkeiten und die digitale Inklusion durch Maßnahmen wie die Bereitstellung von Laptops für Kinder in öffentlichen Schulen sowie kostenlosen Internetzugang und die Verteilung von Tablets an einkommensschwache Rentner oder Haushalte verbessert. Außerdem haben Länder wie Ecuador und Deutschland Mobiltelefone, PCs, Laptops, Tablets und Internet-Router von der Mehrwertsteuer befreit. Darüber hinaus haben Länder wie Chile und Ecuador erwogen, kostenlosen Zugang zu IP-Adressen des öffentlichen Sektors zu gewähren, um sicherzustellen, dass alle Haushalte und Einzelpersonen Zugang zu Online-Gesundheits- und Bildungsdiensten haben [40], und das Vereinigte Königreich bietet kostenlosen Zugang zu mehreren offiziellen COVID-19-Informationsquellen (z.B. NHS-Webseiten), ohne dass Datengebühren anfallen [12]. Kurzum, alternative Zugangsmöglichkeiten haben sich als besonders erfolgreich erwiesen, wenn sie mit praktischer Hilfe kombiniert werden, und sogar Kurse für digitale Fähigkeiten wurden den Nutzern zur Verfügung gestellt. Dies zeigt, dass sich die Fähigkeiten und Kapazitäten der Kunden der sozialen Sicherheit auf die digitale Inklusion auswirken.

**Schaubild 10.** Die zwei besten Wege zur Bewältigung der Zugangsprobleme von Kunden der sozialen Sicherheit (in Prozent)



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Was sind die 2 besten Möglichkeiten zur Überwindung von Zugangsproblemen?“. Diese Frage folgte auf Fragen zum Telefon- und Internetzugang, zu den Methoden des Internetzugangs, zur Regelmäßigkeit der Internetnutzung, zu den Online-Aktivitäten der Befragten und zur Wahl des Geräts.

### **Kasten 1. Uruguay – Plan Ibirapitá: Bereitstellung von kostenlosen Tablets und Smartphones für Senioren mit geringem Einkommen zur Zugangsverbesserung (Sozialversicherungsbank (Banco de Previsión Social – BPS))**

In Uruguay hat die Regierung den „Plan Ibirapitá“ entwickelt, der seit 2015 die digitale Inklusion der älteren Bevölkerung fördern soll. Im Rahmen des Programms, das Teil der Digitalen Agenda der Regierung ist, werden Tablets und später auch Smartphones mit einer speziell entwickelten Schnittstelle ausgestattet, die für die Zielgruppe der Senioren intuitiv und benutzerfreundlich sein soll. Das Gerät, ob Tablet oder Smartphone, ist für einkommensschwache Personen kostenlos. Schulungsworkshops und Unterstützungsmaßnahmen werden für Menschen organisiert, die das brauchen. Als Teil einer bereichsübergreifenden öffentlichen Politik arbeitet das Programm mit anderen Institutionen zusammen, um einen neuen Ansatz für das Alter und das Altern aus einer auf Rechten basierenden Perspektive zu schaffen. Das Programm entwickelt Aktivitäten, die die Nutzung und Aneignung von IKT durch Lernräume, thematische Workshops und dynamisierende Aktivitäten fördern.

Über 270 000 Tablets wurden im ganzen Land verteilt. Das sind in etwa 70 Prozent der Bevölkerung, die für ein Gerät in Frage kämen. Das Programm hat bereits greifbare Ergebnisse in Bezug auf die digitale Inklusion gezeigt: 56 Prozent der Begünstigten hatten ihren ersten Kontakt mit einem solchen digitalen Gerät durch das gelieferte Tablet, während 53 Prozent der Gesamtbevölkerung immer noch ein Smartphone anderen Geräten vorziehen.

Die entwickelten Kapazitäten spielten eine wichtige Rolle bei der Unterstützung älterer Menschen während der COVID-19-Krise. Seit 2021 konzentriert sich die Strategie mehr auf die Produktion von Inhalten als auf den Vertrieb von Geräten und legt den Schwerpunkt auf gesunde Unterhaltung, Lebensqualität und kulturelle Demokratisierung.

*Quelle:* IVSS-Webinar: Förderung der digitalen Inklusion bei den Dienstleistungen der sozialen Sicherheit: Herausforderungen und bewährte Lösungen (10. März 2021).

Es können alternative Kanäle eingeführt und genutzt werden, wie z.B. der Betrieb eines Call-Centers, eines physischen Service-Centers oder der Einsatz von Beamten und die Erbringung von Dienstleistungen „on-the-go“. Vom öffentlichen Sektor zur Verfügung gestellte Wi-Fi-Hotspots werden häufig in und um öffentliche Gebäude wie Schulen, Gesundheitszentren, Bibliotheken und Gemeindezentren eingerichtet. Alternative Internetzugangspunkte sind besonders für Senioren, Jugendliche und Menschen mit geringem Einkommen nützlich. Bei alternativen Zugangspunkten müssen die Behörden häufig die Rechtslage anpassen, damit sie nicht als unlauterer Wettbewerb für die Telekommunikationsunternehmen angesehen werden. Darüber hinaus gibt es weitere Risiken zu beachten: Studien haben ergeben, dass in einkommensschwachen Gemeinden oft Sicherheitsbedenken bestehen, insbesondere nachts oder für Mädchen und Frauen.

Was das bedingungslose Grundeinkommen (BGE) als Instrument zur Erleichterung des Zugangs angeht, so hält ein Großteil der befragten Institutionen es für eine interessante Lösung. Sie weisen jedoch auch darauf hin, dass der Vorschlag problematisch ist, da nicht garantiert ist, dass die Mittel für den Internetzugang oder für Geräte verwendet werden. Wenn das BGE als praktikable Option zur Zugangsverbesserung betrachtet werden soll, müssten die Mittel - zumindest teilweise - zweckgebunden und entsprechend verarbeitet werden, um die Verwendung für den Internetzugang sicherzustellen.

Die Möglichkeiten zur Verbesserung eines erschwinglichen und zuverlässigen Zugangs sind für viele einzelne staatliche Stellen, einschließlich der Sozialversicherungsträger, begrenzt, da dies weitgehend in den Zuständigkeitsbereich der Telekommunikationsbehörden und Finanzministerien fällt, die für die Vergabe von Telekommunikationslizenzen und Auktionen zuständig sind. Auch die strategische Richtung wird von den nationalen Regierungen und den beauftragten Stellen vorgegeben. Es wird empfohlen, innovative Ansätze für den Telekommunikations-, Internet- und Breitbandausbau zu verfolgen, wie z.B. den kostenlosen Zugang der Kunden zu IP-Adressen des öffentlichen Sektors oder Mehrwertsteuerbefreiungen für bestimmte grundlegende Internet- und mobile Datenpakete usw. Ähnlich verhält es sich mit dem Einsatz von „Floorwalkers“ (Mitarbeitern, die zur Hilfeleistung bereitstehen) in physischen Dienstleistungszentren; diese Technik wird seit langem sowohl von öffentlichen als auch von privaten Organisationen an verschiedenen Stellen, einschließlich der sozialen Sicherheit, angewandt.

Nachdem die wichtigsten Herausforderungen und einige Lösungen im Zusammenhang mit dem Internetzugang und der Nutzung von Online-Sozialversicherungsdiensten ermittelt wurden, stellte sich heraus, dass die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Kunden häufig die Nutzung des Internets im Allgemeinen beeinflussen. Der nächste Abschnitt befasst sich mit der Frage, wie das Thema Fähigkeiten und Fertigkeiten in das Bild passt, und untersucht auch, wie sich die Erschwinglichkeit und verschiedene sozioökonomische Faktoren auf die digitale Inklusion auswirken.

## 3.2. Fähigkeiten und Kompetenzen

Die Tatsache, dass es Online-Dienste der sozialen Sicherheit gibt, bedeutet noch lange nicht, dass sie auch von den vorgesehenen Kunden genutzt werden, auch wenn der Zugang zum Internet und zu Geräten erfolgreich gesichert wurde. Eine Vorbedingung, auf die in Kreisen der Politik, Forschung und Dienstleistungserbringung häufig hingewiesen wird, ist, dass die Nutzung von Online-Diensten nicht nur den Zugang zu einem zuverlässigen und erschwinglichen Internet erfordert, sondern auch die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die zur Nutzung der Online-Dienste - ob öffentlich oder privat - notwendig sind. Welche Fähigkeiten und Fertigkeiten müssen die Kunden haben, um die Online-Angebote der Sozialversicherungsträger zu nutzen?

Der weit verbreitete digitale Wandel und das damit verbundene Aufkommen sowohl disruptiver Technologien als auch neuer Konzepte in Bezug auf die Organisation der Gesellschaft und die Erbringung von Dienstleistungen bedeuten, dass neue Fähigkeiten erforderlich sind, um sich auf verschiedene Arten von Tätigkeiten und Beschäftigungsmöglichkeiten vorzubereiten. Fertigkeiten, einschließlich traditioneller und digitaler Lese- und Schreibfähigkeiten, bilden zusammen mit dem Zugang die Voraussetzungen für die Nutzung von Online-Diensten und für die digitale Inklusion. 65 Prozent der befragten Sozialversicherungsträger sehen in mangelnden Kompetenzen das Haupthindernis für die digitale Inklusion ihrer Kunden. Es ist auch eines der am schwersten zu bewältigenden Probleme: 62 Prozent gaben an, dass dies eine der beiden Herausforderungen ist, die sie am schwersten direkt angehen können.

### 3.2.1. Digitale Fähigkeiten für die digitale Gesellschaft

Seit 2017 bewertet die Weltbank mit GovData360 das Niveau der digitalen Fähigkeiten (z.B. Computerkenntnisse, grundlegende Programmierkenntnisse, digitales Lesen, z.B. Online-Lesen) in der Bevölkerung, um ihre potenziellen Möglichkeiten zur aktiven Teilhabe an der sich rasch entwickelnden digitalen Gesellschaft zu ermitteln [22]. Das Ergebnis ist gemischt. Einige Länder wie die Republik Jemen haben zwischen 2017 und 2019 die höchste durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von fast 40 Prozent verzeichnet, wenn auch von einem niedrigen Niveau aus. Viele fortgeschrittene Volkswirtschaften haben jedoch stagniert oder weisen geringe Steigerungsraten auf. Dies ist besonders besorgniserregend, wenn man bedenkt, dass 44 Prozent bzw. 169 Millionen Europäer im Alter zwischen 16 und 74 Jahren nicht über grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen [59], nicht zuletzt angesichts der Bedeutung solcher Kompetenzen für den Erfolg am heutigen Arbeitsplatz [92]. Trotzdem haben Vereinigten Staaten im Jahresvergleich ein Minus von durchschnittlich 7 Prozent - d.h. eine Verschlechterung der Situation - verzeichnet. Burkina Faso verzeichnete im gleichen Zeitraum die niedrigste durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von über minus 14 Prozent [22].

Grundsätzlich sind sowohl die Institutionen als auch ihre Kunden gezwungen, sich anzupassen und ihr digitales Kompetenzniveau zu erhöhen. Eine erhöhte Nachfrage nach analytischen Fähigkeiten ist erforderlich, um das Potenzial von Big und Open Data auszuschöpfen, das Schätzungen zufolge im Jahr 2020 in 21 verschiedenen Sektoren in den 28 europäischen Ländern fast 2 Prozent des BIP ausmachen wird [17, 22, 81]. In dem Maße, in dem Künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen voranschreiten, werden allein in der US-Bundesregierung schätzungsweise 634 Millionen Arbeitsstunden oder 21,6 Mrd. US-Dollar an Arbeitskosten eingespart, was sich auf 15 Mrd. US-Dollar des globalen BIP beläuft. Dies bedeutet auch, dass sich die traditionellen Büroangestellten – um sich anzupassen – neu qualifizieren und weiterbilden müssen [15, 21, 32]. Während die potenziellen positiven Auswirkungen der digitalen Transformation der Gesellschaft beträchtlich sind, können die negativen Auswirkungen noch verstärkt werden, wenn die derzeitigen Ungleichheiten und die potenziellen negativen Störungen nicht proaktiv angegangen werden. Während durch KI und Robotik andere Arbeitsplätze entstehen werden, sind 40-60 Prozent der derzeitigen Arbeitsplätze von der Digitalisierung bedroht. Langfristig werden Berufe, die traditionell von Frauen ausgeübt werden, wie Dienstleistungen und Einzelhandel, weniger betroffen sein als die von Männern ausgeübten Berufe, wie Bauwesen, Verwaltung, Rechts- und Finanzberufe [17, 81, 87]. Es wird prognostiziert, dass bis Mitte der 2030er Jahre 44 Prozent der Arbeitnehmer nicht über die notwendigen Qualifikationen für einen Beschäftigungswechsel verfügen werden [17, 81, 87]. Dies wird sich unmittelbar auf die Sozialversicherung auswirken, da die Nachfrage steigt, die Beiträge und die staatlichen Mittel jedoch sinken, z.B. aufgrund höherer Arbeitslosenquoten, gescheiterter Unternehmen, geringerer Lebenszeitbeiträge und Steuereinnahmen.

Im Kontext der digitalen Inklusion beziehen sich die „Fähigkeiten“ auf das Vermögen einer Person, die sich aus der Nutzung digitaler Technologien ergebenden Vorteile zu steigern. Sie beziehen sich auch auf das Vermögen des Einzelnen, die Nachteile, die sich aus dem digitalen Engagement ergeben können [15, 21], wie Identitätsdiebstahl, Phishing und andere Arten von Online-Betrug [72, 73], zu vermeiden. Diese Fähigkeiten sind vielfältig und umfassen Lesen, Schreiben und Rechnen, aber auch kritisches Denken, Problemlösung, Kreativität und Unternehmergeist. Im digitalen Zeitalter gehören zu den Fähigkeiten auch grundlegende digitale Kompetenzen. Das Rahmenmodell zu digitalen Kompetenzen der Europäischen Kommission (DigComp 2.0) [32, 89] hebt fünf Cluster digitaler Kompetenzen hervor: Informations- und Digitalkompetenz, Kommunikation und Zusammenarbeit, Erstellung digitaler Inhalte (digital content creation), Sicherheit und Problemlösung, einschließlich der Fähigkeit, die eigenen persönlichen Daten und die Privatsphäre zu schützen. Diese werden weitgehend von den von der Weltbank ermittelten fünf wesentlichen digitalen Fähigkeiten für das Leben und die Arbeit widergespiegelt, nämlich: Kommunikation, Umgang mit Informationen und Inhalten, Transaktionen, Problemlösung sowie Sicherheit und Rechtmäßigkeit im Internet [11], wie in Tabelle 3 unten zusammengefasst.

Für die beiden Einrichtungen besteht hier ein Angleichungspotenzial, aber interessanterweise gibt es auch einige Kategorienüberschneidungen. Eine solche Überschneidung ist zum Beispiel besonders deutlich bei der „Problemlösung“, die für DigComp 2.0 Elemente der Digital- und speziell der Datenkompetenz beinhaltet, was die „Fähigkeit, die eigenen persönlichen Daten zu schützen“ betrifft. Die Kategorie essentieller digitalen Fähigkeiten „Transacting“ der Weltbank ließe sich auch als Verbindung zu dem digitalen Fähigkeiten-Cluster „Kommunikation und Zusammenarbeit“ des DigComp 2.0 der Europäischen Kommission sehen, auch wenn die Weltbank die „Kommunikation“ in eine eigene Kategorie ausgliedert.

Darüber hinaus überschneidet sich das Konzept der „Erstellung digitaler Inhalte“ in DigComp 2.0 mit der Kommunikation im Allgemeinen und mit der essentiellen Fähigkeit „mit Informationen und Inhalten umzugehen“ der Weltbank. Es muss unterschieden werden zwischen den Fähigkeiten, die die individuelle Nutzung des Internets – und den damit verbundenen Zugang zu Dienstleistungen – ermöglichen, und denen, die mit der umfassenderen Umstellung auf die digitale Wirtschaft und der Bereitschaft zur Aufnahme einer entsprechenden digitalen Tätigkeit verbunden sind.

**Tabelle 3.** Vergleich digitaler Fähigkeiten: Digital Competence Framework (DigComp 2.0) und World Bank Essential Digital Skills

	<b>Lese- und Schreibkompetenzen und individuelle Nutzungskompetenzen</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>Beteiligung an einer zweiseitigen Interaktion mit Dienstleistern</b>	<b>Sicher im Internet unterwegs</b>	<b>Problemlösung</b>
<b>Rahmenmodell zu digitalen Kompetenzen der Europäischen Kommission DigComp 2.0</b>	Informations- und Digitalkompetenz	Kommunikation und Zusammenarbeit	Erstellung digitaler Inhalte	Sicherheit	Problemlösung (einschließlich der Fähigkeit, die eigenen persönlichen Daten und die Privatsphäre zu schützen)
<b>2019 essentielle digitale Fähigkeiten der Weltbank</b>	Umgang mit Informationen und Inhalt	Kommunikation	Transaktionen	Sicherheit und Rechtmäßigkeit im Internet	Problemlösung

Darüber hinaus überschneidet sich das Konzept der „Erstellung digitaler Inhalte“ in DigComp 2.0 mit der Kommunikation im Allgemeinen und mit der essentiellen Fähigkeit „mit Informationen und Inhalten umzugehen“ der Weltbank. Es muss unterschieden werden zwischen den Fähigkeiten, die die individuelle Nutzung des Internets – und den damit verbundenen Zugang zu Dienstleistungen – ermöglichen, und denen, die mit der umfassenderen Umstellung auf die digitale Wirtschaft und der Bereitschaft zur Aufnahme einer entsprechenden digitalen Tätigkeit verbunden sind.

### **3.2.2. Qualifikationsbasierte Bereitschaft für die digitale Wirtschaft**

Im Hinblick auf die künftigen Qualifikationen der Arbeitgeber, auch der befragten Institutionen, verdeutlichen verschiedene Forschungsergebnisse die Herausforderung. In den kommenden fünf Jahren kann die globale Erwerbsbevölkerung rund 149 Millionen technologieorientierte Arbeitsplätze besetzen [56], und 54 Prozent aller Arbeitnehmer werden bis 2022 eine erhebliche Umschulung benötigen [100]. Es ist bezeichnend, dass 85 Prozent der Amerikaner der Meinung sind, dass digitale Fähigkeiten für den Erfolg am heutigen Arbeitsplatz wichtig sein werden [92]. Insgesamt 69 Prozent der US-amerikanischen Arbeitgeber geben an, dass sie Mitarbeiter mit Data-Science-Kenntnissen gegenüber Mitarbeitern ohne diese Kenntnisse bevorzugen [39], und 55 Prozent der Arbeitgeber, die sich am meisten Sorgen um digitale Kompetenzen machen, geben an, dass Innovationen durch einen Mangel an Schlüsselkompetenzen behindert werden [39, 76]. Schätzungen zufolge verfügen 44 Prozent der Europäer zwischen 16 und 74 Jahren nicht über grundlegende digitale Fähigkeiten [83], und in den G20-Ländern wird bis 2022 jeder Erwerbstätige 101 zusätzliche Lerntage benötigen [100]. Diese Studie bezieht sich zwar auf Umfragen bei Arbeitgebern und auf die aktuellen digitalen Fähigkeiten der heutigen Arbeitskräfte in hauptsächlich fortgeschrittenen Volkswirtschaften und Ländern mit hohem Einkommen, sie hebt jedoch drei Dinge in Bezug auf die soziale Sicherheit hervor: Erstens verfügen die Kunden - ob Arbeitgeber, Arbeitnehmer oder Bürger - nicht unbedingt über die notwendigen Kenntnisse, um die Onlineangebote der Sozialversicherungsdienste zu nutzen; zweitens müssen die institutionellen Anbieter selbst ihr Personal für die Herausforderungen des digitalen Wandels um- und weiterqualifizieren; Drittens könnten die Nachfrage und der Druck auf die Sozialversicherungsdienste steigen, insbesondere in den Ländern, die nicht erfolgreich und proaktiv auf die sich verändernden Arbeitsmarktbedürfnisse reagieren. Eine mögliche vierte Beobachtung, die sich aus den Studien zur digitalen Transformation ergibt, ist, dass ein Land umso weniger mechanisiert und digitalisiert ist, je arbeitsintensiver die Wirtschaft ist, und dies die größte Herausforderung in den kommenden fünf bis fünfzehn Jahren darstellt.

### **3.2.3. Die Feinheiten der Zugänglichkeit erfordern mehr als technische Fähigkeiten**

Kunden im Alter von 15 bis 18 Jahren gehören zur sogenannten „born digital“-Generation (in Abschnitt 2 auch als "digital natives" bezeichnet), die eifrige Nutzer digitaler Dienste und Produkte sind, während bei älteren Menschen die Wahrscheinlichkeit geringer ist, dass sie über die in einer digitalen Gesellschaft erforderlichen digitalen Fähigkeiten verfügen. Die Gründe für die geringere Inanspruchnahme von elektronischen Dienstleistungen bei Jugendlichen liegen zum Teil darin, dass sie die Angebote der sozialen Sicherheit, ob online oder nicht, nicht kennen oder nur begrenzt zur Verfügung haben. Während die digitalen Fähigkeiten von Menschen, die in den Ruhestand gehen, traditionell geringer sind als die ihrer jüngeren Altersgenossen, ändert sich dies jedoch im Laufe der Zeit, da digital versierte Arbeitnehmer die im Laufe ihres Arbeits- und Studienlebens erworbenen Fähigkeiten nutzen werden, um auf Sozialversicherungsdienstleistungen online zuzugreifen - wie statistische Analysen der ITU, der OECD und der Europäischen Kommission sowie der breiteren Forschungsgemeinschaft zeigen [18, 22,



34, 35]. Das Fehlen eines erschwinglichen Internetzugangs wird von indigenen sowie Minderheiten- und Migrantengemeinschaften als Haupthindernis für die Nutzung elektronischer Dienstleistungen angesehen, aber diese Gemeinschaften sind auch mit Marginalisierung aufgrund von geografischer Lage, Sprachbarrieren, niedrigem Bildungsniveau oder relativem Einkommen konfrontiert. Menschen mit besonderen Bedürfnissen oder Behinderungen, vor allem in Ländern mit hohem und mittlerem Einkommen, sind oft sehr technikaffin, da sie auf Technologie angewiesen sind, um unabhängiger leben zu können (z.B. Assisted-Living-Technologie wie spezielle Sessel oder Roboter) und um Zugang zu Onlinedienstleistungen zu erhalten (z.B. durch Bildschirmleser, Vorlesesoftware usw.). Ähnlich wie ältere Rentner in einkommensschwachen Gemeinschaften stehen auch Menschen mit zusätzlichen Bedürfnissen, einschließlich behinderter Menschen, oft vor Problemen hinsichtlich der Erschwinglichkeit und Zuverlässigkeit des Internets und technischer Geräte, insbesondere wenn es keine oder nur begrenzte Unterstützung durch Sozialversicherungsorganisationen, einschlägige Regierungsbehörden oder Nichtregierungsorganisationen und Wohlfahrtsverbände gibt. Schließlich zeigt sich, dass mobile Geräte bei Jugendlichen, Senioren, Geringverdienern und Behinderten aufgrund der geringeren Kosten immer mehr an Bedeutung gewinnen, was jedoch aufgrund der Bildschirmgröße, der Prozessorleistung usw. Probleme bei der Nutzbarkeit von Online-Diensten mit sich bringt [20, 35, 36, 54].

### 3.2.4. Den Kunden kennen

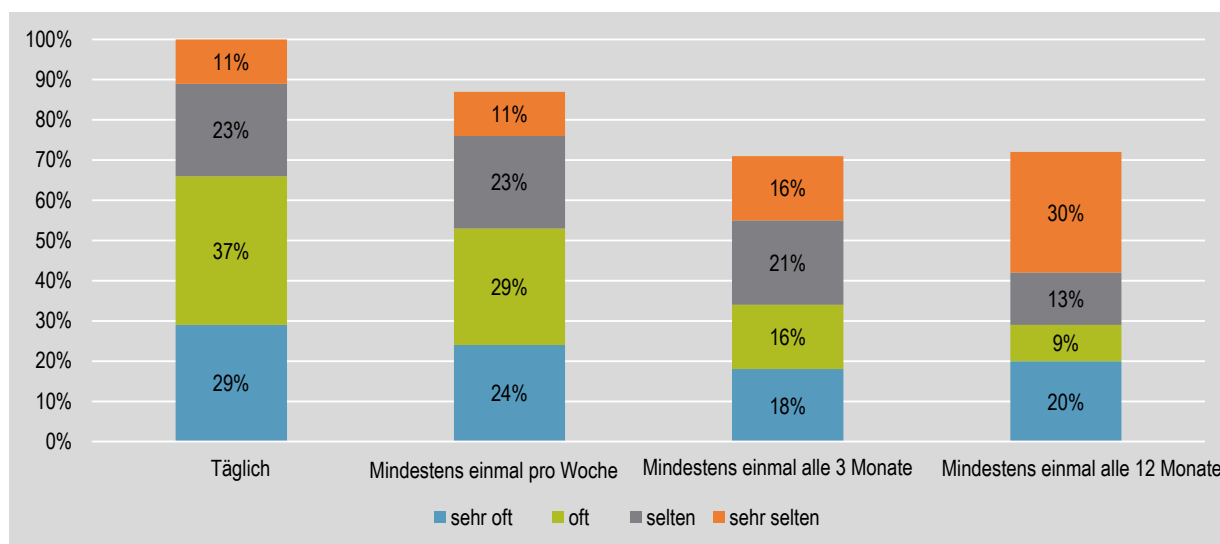
Aus den Antworten der Sozialversicherungsinstitutionen zu diesen Themen, die der Online-Umfrage und den Webinaren entnommen wurden, wird deutlich, dass die Herausforderungen im Zusammenhang mit den digitalen Fähigkeiten und der Zugänglichkeit die gleichen sind wie im gesamten öffentlichen Sektor. So wird beispielsweise angegeben, dass die meisten Sozialversicherungskunden das Internet häufig nutzen, was jedoch nicht notwendigerweise die nationalen oder gemeinschaftlichen Unterschiede innerhalb eines bestimmten Landes oder Dienstleistungsbereichs erfasst. Bei der Erhebungsfrage, mit der ein umfassendes Bild von der Häufigkeit der Internetnutzung der Kunden gewonnen werden sollte, lag der Anteil der Befragten, die keine Angaben machen konnten und „weiß nicht“ oder „keine Angabe“ gewählt haben, innerhalb jeder Antwortkategorie (d.h. Zugang „täglich“, „einmal pro Woche“, „einmal alle drei Monate“, „einmal im Jahr“, „nie“) zwischen 26 Prozent (für die Kategorie „täglich“) und 59 Prozent (für „nie“). Die Tatsache, dass zwischen einem Viertel und der Hälfte der befragten Institutionen der sozialen Sicherheit nicht in der Lage waren, die Internetgewohnheiten ihrer Zielkunden zu spezifizieren, deutet auf einen Mangel an Einsicht und Verständnis für ihre Kundenbasis, deren Bedürfnisse, Wünsche und Onlineverhalten hin. Daher ist es wichtig, dass die Institutionen ihre Strategien und Initiativen durch eigene Forschungsarbeiten ergänzen, z.B. durch Umfragen, die die Bedürfnisse und Verhaltensweisen ihrer Kunden ermitteln. Dies dient nicht nur der Verbesserung der Dienstleistungserbringung, sondern auch der Gestaltung von Benutzeroberflächen und deren Design, der Kommunikation und der Channel-Strategien.

Auf die Frage nach der Nutzung öffentlicher und privater Online-Dienstleistungen durch ihre Kunden antworteten fast zwei Drittel entweder gar nicht oder gaben an, sie wüssten es nicht. Aus den übrigen Antworten geht hervor, dass die Kunden eher verschiedene Formen des Online-Bankings und des Online-Zahlungsverkehrs nutzen als staatliche Dienstleistungen. Was die Interaktion mit dem öffentlichen Sektor anbelangt, so werden die Kunden in erster Linie als diejenigen gesehen, die Online-Formulare herunterladen oder nach Informationen zu bestimmten Fragen suchen, anstatt online Transaktionen durchzuführen. Dies ist wahrscheinlich auf drei Faktoren zurückzuführen: Erstens, Kunden, die online nach Antworten auf bestimmte Fragen suchen, sind weltweit häufiger anzutreffen, insbesondere in Ländern mit niedrigem und mittlerem Einkommen, in denen die Nutzer niedrigere Zugangsschwellen

haben, z.B. durch die Nutzung von Mobiltelefonen (mit kleineren Bildschirmen und Webseiten, die oft nicht an das jeweilige Gerät angepasst sind), und möglicherweise über geringere digitale Fähigkeiten verfügen. Zweitens haben noch nicht alle Länder den Übergang zu bidirektionalen elektronischen Dienstleistungen vollzogen. Globale Statistiken [49, 97] betonen, dass viele Länder noch immer mit Schwierigkeiten sowohl beim analogen als auch beim digitalen Identitätsmanagement zu kämpfen haben, was bedeutet, dass vollständig transaktionsfähige Dienstleistungen derzeit einfach nicht machbar sind [54, 79]. Drittens sind Transaktionsdienstleistungen leider eher auf interne Geschäftsprozesse und Anforderungen ausgerichtet als auf den Endnutzer [61, 84]. Auch hier gilt der Vorbehalt, dass dies große Unterschiede zwischen bestimmten Ländern, Gemeinschaften und Dienstleistungsbereichen umfassen kann.

Bezüglich der Schwierigkeiten, mit denen die Kunden der Sozialversicherung im Allgemeinen und die Einrichtungen selbst konfrontiert sind, wird die mangelnde digitale Kompetenz von 71 Prozent der Befragten als die größte Herausforderung genannt (siehe Schaubild 13). Der Mangel an traditionellen Lese- und Schreibkenntnissen wird von 44 Prozent als Herausforderung genannt und stellt somit ein geringeres Hindernis dar. Kurz gesagt, obwohl die Kunden im Großen und Ganzen des Lesens, Schreibens und Rechnens mächtig sind, ist ein beträchtlicher Teil von ihnen nach Ansicht der Teilnehmer nicht in der Lage zu verstehen, wie die elektronischen Sozialversicherungsdienste zu nutzen sind, d.h. sie verfügen nicht über die für die Nutzung von Onlinedienstleistungen erforderlichen digitalen Fähigkeiten. Angesichts der 71 Prozent, die angaben, dass es den Kunden an digitalen Kenntnissen mangelt, ist es interessant, dass fast die Hälfte der Befragten, nämlich 47 Prozent, angaben, dass die größte Herausforderung für ihre Kunden darin besteht, nicht zu wissen, wie oder warum sie die von der Institution angebotenen Onlinedienstleistungen nutzen sollen.

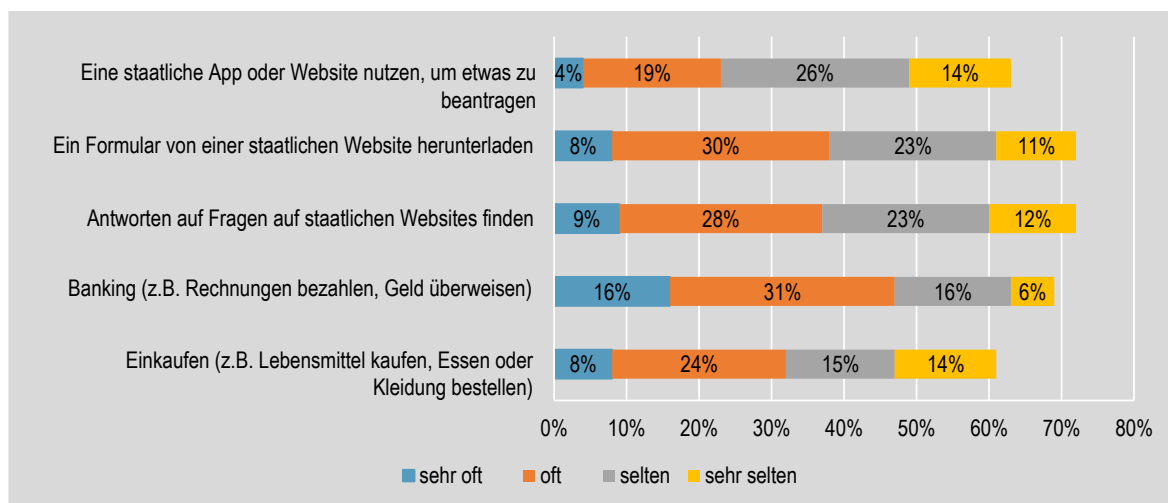
**Schaubild 11.** Nutzungsdauer des Internets durch die Kunden der Sozialversicherungsträger (Prozentsatz, berechnet nach Kategorie der Häufigkeit)



Anmerkungen: N = 138. Frage der Erhebung, „Wie oft nutzen Ihre Kunden in der Regel das Internet?“ N als Gesamtzahl pro Häufigkeitskategorie wurde variiert: sehr oft (95), oft (128), selten (82), sehr selten (76), weiß nicht (117), keine Antwort (330).

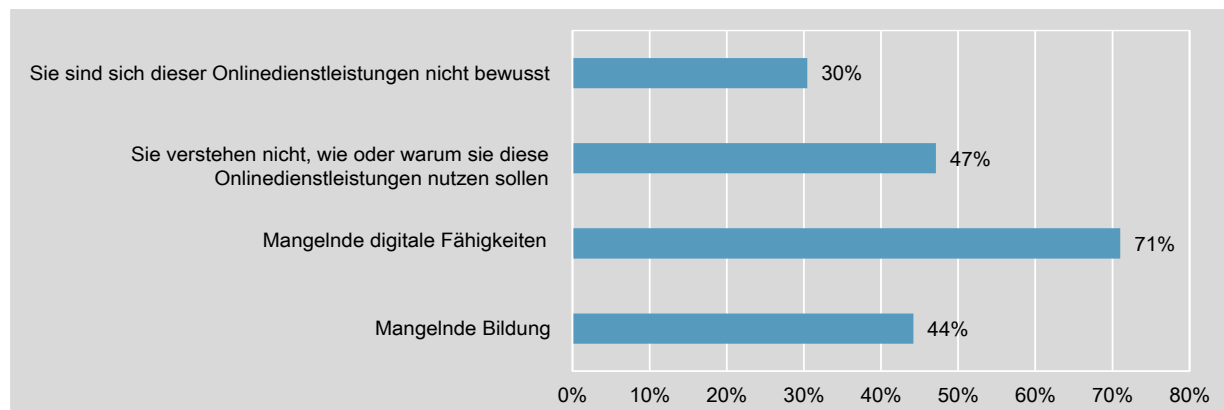


**Schaubild 12.** Wie die Kunden der Sozialversicherungsträger das Internet nutzen (in Prozent)



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Wofür nutzen Ihre Kunden in der Regel das Internet?“ [bezüglich Onlinedienstleistungen gefragt]. Mehrere Optionen (Aktivitäten) auf einer Häufigkeitsskala verfügbar, mit der Aufforderung, für jede Aktivität die komplette Häufigkeitsskala zu nutzen. Es gab auch eine Option für „weiß nicht“ und „keine Antwort“.

**Schaubild 13.** Hauptprobleme der Kunden der Sozialversicherungsträger bei der Nutzung der angebotenen elektronischen Dienstleistungen (in Prozent)



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Welches sind die beiden größten Kompetenzprobleme, die Kunden beim Zugang zu Ihren Onlinedienstleistungen haben?“. Die Befragten wählten zwei Antworten.

Hier liegt eine Chance: Mit zunehmenden digitalen Fähigkeiten kann es zu einem Leistungsaufschwung bei den potenziellen Nutzern der bereits angebotenen Onlinedienstleistungen kommen. Das Problem umfassender elektronischer Dienstleistungserbringung ist eine Herausforderung, die von den Institutionen durch die Verbesserung ihres Gestaltungs- und Kommunikationsansatzes für Dienstleistungen bewältigt werden kann. Ein interessantes Ergebnis der Umfrage ist, dass 30 Prozent der Befragten angaben, dass eine der beiden größten Herausforderungen die Tatsache sei, dass ihre Kunden die Onlineangebote nicht kennen. Dies deutet darauf hin, dass die derzeit von den Befragten angewandten Gestaltungs- und Kommunikationsstrategien weiter optimiert werden können. Wie bei der Gestaltung von Dienstleistungen kann dies durch die Einbeziehung der Kunden in den Gestaltungsprozess und die Anpassung der Kommunikation an die Kundengruppen erreicht werden [43, 54]. So haben sich beispielsweise

Nutzertests oder sogar die Mitgestaltung von Dienstleistungen, Benutzeroberflächen, Sprachgebrauch und Kommunikationsstil bei Behörden in Ländern wie Argentinien, Australien, Kanada, Dänemark, Mexiko, Singapur, Südkorea, den Vereinigten Arabischen Emiraten, dem Vereinigten Königreich, Uruguay usw. als äußerst wirksam erwiesen. Tatsächlich führen immer mehr Länder staatliche Richtlinien und Standards für die Online-Nutzbarkeit und die Web-Zugänglichkeit ein [43, 67].

### 3.2.5. Beispiele guter Praxis bei der Verbesserung von Fähigkeiten und Kompetenzen

Einige praktische Verbesserungsmöglichkeiten wurden von den antwortenden Sozialversicherungsträgern hervorgehoben, wie in Schaubild 14 dargestellt. Auf die Frage in der Erhebung „Wie lassen sich die Zugangsprobleme am besten lösen?“ kommt die Mehrheit (62 Prozent) der befragten Institutionen zu dem Schluss, dass eine vereinfachte und nutzerorientierte Dienstleistungsgestaltung der Schlüssel zur Erleichterung der digitalen Inklusion und zur verstärkten Nutzung der elektronischen Dienste der sozialen Sicherheit sein wird. Zudem geben 49 Prozent an, dass die Verwendung der Alltagssprache und eine Kommunikation ohne juristischen und bürokratischen Fachjargon ein potenzielles Instrument ist, um die Nutzung von Onlinedienstleistungen für Kunden mit eingeschränkten Lese- und Digitalkenntnissen zu verbessern, und somit eine Teillösung zur Förderung der digitalen Inklusion darstellt.

Hinsichtlich der Verbesserung der digitalen Kompetenz in der Allgemeinbevölkerung, insbesondere bei Jugendlichen und Senioren, aber auch in Migranten- und Minderheitengemeinschaften, haben sich die Erfahrungen in Asien und insbesondere in Europa in den späten 1990er und frühen 2000er Jahren als sehr erfolgreich erwiesen [29, 30]. Kostenlose oder subventionierte Ausbildungskurse in Dienstleistungszentren oder in Partnerschaft mit Bibliotheken und NGOs wurden ebenfalls erfolgreich durchgeführt. Partnerschaften mit z.B. Bibliotheken und Seniorenorganisationen haben sich in den nordischen Ländern als sehr erfolgreich erwiesen. Die Stadt Oslo hat in den frühen 2000er Jahren mit großem Erfolg mit Zuwanderergemeinschaften und Arbeitsämtern zusammengearbeitet, um die Beschäftigungsfähigkeit, Kenntnisse der norwegischen Sprache und die digitalen Fähigkeiten von Frauen und Mädchen zu verbessern [29, 30]. Häufig werden Partnerschaften mit Organisationen geschlossen, die über die Einrichtungen, Kapazitäten und Netzwerke verfügen, um die Ausbildung relevanter und zugänglicher zu machen und so die potenzielle Reichweite zu vergrößern - insbesondere, wenn sie mit nationalen Kommunikations- und Channel-Strategien kombiniert werden, wie dies z.B. in Dänemark der Fall ist. Der finanzielle Aufwand und die erforderlichen Partnerschaften sind jedoch oft ein Hindernis.

Alternative Zugangspunkte, z.B. Bibliotheken, Arbeitsplätze, Gemeinde- und Seniorenzentren, haben sich für formelle Schulungen und informelle Unterstützung als besonders geeignet erwiesen, denn die Bürger nutzen öffentliche WLAN-Bereiche für den Zugang zu Online-Dienstleistungen des öffentlichen und privaten Sektors [29, 30, 46]. Die Befragten erkennen auch den Nutzen solcher Initiativen an: 31 Prozent der Befragten gaben an, dass kostenlose oder subventionierte Kurse zur Vermittlung digitaler Fähigkeiten als Mechanismus zur Förderung der erforderlichen Fähigkeiten in der allgemeinen Bevölkerung dienen, während 29 Prozent bzw. 20 Prozent auf alternative Kanäle zur Erbringung von Dienstleistungen hinweisen, d.h. auf telefonische und physische Dienstleistungszentren, die sicherstellen, dass Personen ohne Zugang, ohne Fähigkeiten oder in einer besonderen Situation dennoch Hilfe erhalten oder ihre Dienstleistungsanfragen „offline“ stellen können.

## **Kasten 2. Frankreich – Integrierter Ansatz zur Bereitstellung inklusiver digitaler Familienleistungen (Landeskasse für Familienzulagen (*Caisse nationale des allocations familiales* – CNAF))**

In Frankreich war die Verbesserung der Kundendienstleistungen durch Digitalisierung ein wichtiges institutionelles Ziel der Landeskasse für Familienzulagen (CNAF), um ihren Auftrag zu erfüllen, der in der Bereitstellung von Familien-, Kindergarten- und Heimleistungen für etwa 32 Millionen Leistungsempfänger besteht.

Die Dienstleistungen der CNAF sind seit jeher kundenorientiert entwickelt worden, so dass ihre Website eine der meistbesuchten Websites in Frankreich ist, die auch über Mobiltelefone zugängliche Dienstleistungen bereitstellt. Die COVID-19-Krise hat diese Entwicklungen beschleunigt und den Bedarf an Zugang zu staatlichen Dienstleistungen erhöht.

Trotz dieser Bemühungen wurden Risiken bei der Nutzung digitaler Kanäle festgestellt, insbesondere der Ausschluss bestimmter begünstigter Bevölkerungsgruppen, da sie aufgrund von Unzugänglichkeit und mangelnder Unterstützung bei der Nutzung der Systeme nicht davon profitieren können. Etwa 25 Prozent der Kunden haben nach eigenen Angaben immer noch Schwierigkeiten bei der Nutzung digitaler Werkzeuge. Infolgedessen bemüht sich die CNAF weiterhin um geeignete Lösungen für Einzelpersonen, die eine Schlüsselrolle bei der Strategie der digitalen Inklusion spielen. Diese Strategie umfasst vier Schwerpunkte:

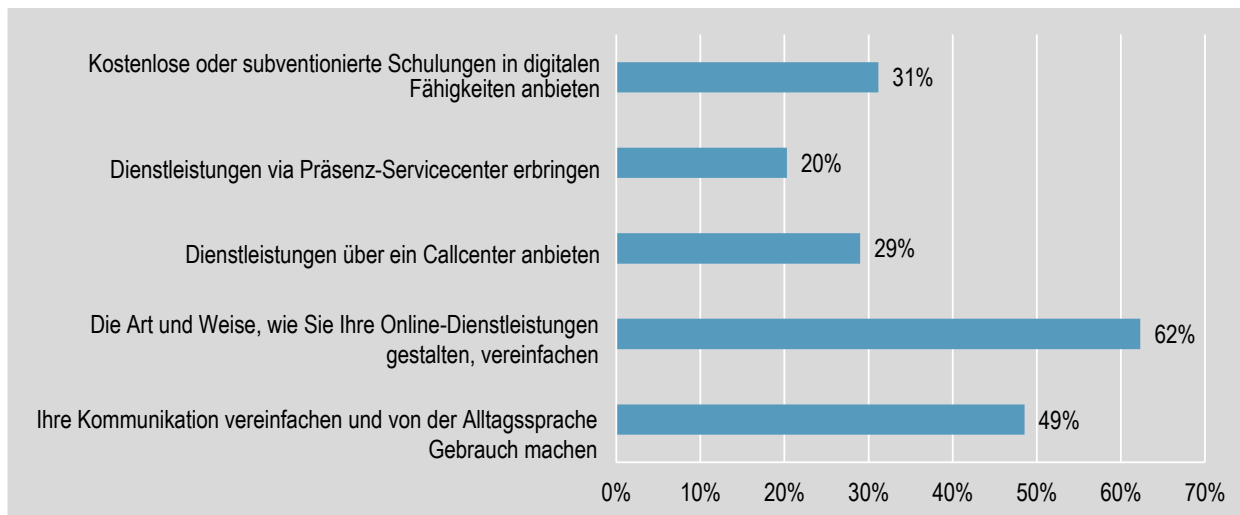
- Erkennung digitaler Ausschlusssituationen;
- Kundenunterstützung („Begleitung“) bei der Nutzung digitaler Kanäle. So organisierte die CNAF beispielsweise Workshops, um den Kunden die Nutzung der Systeme zu erklären und sie darin zu schulen, und hat auch während und vor der COVID-19-Krise die Kunden telefonisch betreut;
- Vermittlung von Nutzern an Partner, die digitale Fähigkeiten anbieten, und Aufbau eines großen Netzwerks von Partnern, die die digitale Inklusion auf nationaler Ebene unterstützen, insbesondere unter Einbeziehung anderer Institutionen der sozialen Sicherheit, um dadurch den Kunden koordinierte Maßnahmen vorzuschlagen;
- Umsetzung maßgeschneiderter Antworten, die auf verschiedene Kundengruppen und Betriebsarten abgestimmt sind, unter Beibehaltung der telefonischen und präsenzbasierten Kommunikation, wenn dies erforderlich ist.

In jüngster Zeit hat die CNAF die Kunden in die Entwicklung neuer Systeme einbezogen, um die Funktionalitäten und die Benutzerfreundlichkeit durch Zielgruppen zu testen und Kundenkommentare in die Gestaltung des Tools einzubeziehen.

*Quelle: IVSS-Webinar: Förderung der digitalen Inklusion bei den Dienstleistungen der sozialen Sicherheit: Stand der Dinge und künftiger Weg (12. Mai 2021).*

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die oben beschriebenen Beiträge der Institutionen der sozialen Sicherheit zur Entwicklung von Fähigkeiten und zur Minimierung der Belastung der Kunden durch nutzerzentrierte, logische und intuitive Gestaltung und Kommunikation denjenigen entsprechen, die bei anderen Einrichtungen des öffentlichen Sektors in Form von weltweiter guter Praxis und Empfehlungen zu finden sind. Dennoch kann es notwendig sein, dass die Institutionen selbst ihre Fähigkeiten weiterentwickeln und dass sich sowohl interne als auch nationale Entscheidungsträger dafür einsetzen, dass die strategische Ausrichtung im öffentlichen Sektor mit seinen verschiedenen Initiativen und Dienstleistungsbereichen ganzheitlich koordiniert wird.

**Schaubild 14.** Die besten Möglichkeiten für Institutionen der sozialen Sicherheit, die in Schaubild 13 genannten Zugangsprobleme zu lösen (in Prozent)



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Wie können diese Zugangsprobleme am besten gelöst werden?“; die Befragten sollten zwei auswählen. Ferner wurde angewiesen: „Wählen Sie zwei Lösungen mit den potenziell positivsten Auswirkungen für die Kunden“.

Es gibt viele mögliche Lösungen zur Verbesserung der digitalen Fähigkeiten und Kompetenzen der Kunden der sozialen Sicherheit. So werden z.B. Betreuungspersonen in Präsenz-Servicecentern seit langem sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor eingesetzt. Durch Beobachtungen helfen diese Floorwalker dabei, Personen zu identifizieren, die digitale Geräte nutzen und somit über potenzielle digitale Fähigkeiten verfügen, sie über Online-Dienstleistungsangebote zu beraten oder Kunden an Selbstbedienungskiosken oder Computern zu unterstützen.

Diese verschiedenen Formen der Unterstützung und Channel-Strategien werden oft indirekt durch Initiativen wie die Verwendung von Alltagssprache in der Kommunikation, logische und intuitive Benutzererfahrungen (UX) und Benutzeroberflächen (UI) sowie die Implementierung von Kommunikations- und Designleitfäden und Servicestandards begleitet. Zusätzlich zu den (z. B) IVSS-Leitlinien verfügen mindestens zehn Länder über nationale Leitlinien für die Benutzerfreundlichkeit und die Gestaltung von Dienstleistungen [67], und über 150 Länder haben die UN-Charta über die Zugänglichkeit des Internets für Menschen mit Behinderungen und besonderen Fähigkeiten ratifiziert – aber es fehlt an der Einhaltung (d.h. der „Leitlinien für die Zugänglichkeit von Web-Inhalten“, (*Web Content Accessibility Guidelines – WCAG*) [54, 96]. Zu den weltweit führenden Ländern in Bezug auf Design- und Kommunikationsrichtlinien gehören Dänemark und das Vereinigte Königreich, und viele andere Länder lassen sich von den Bemühungen dieser Länder in diesem Bereich inspirieren. Sozialversicherungsträger in Kanada und Spanien wenden fortschrittliche Designverfahren an, um Lösungen mit maßgeschneiderten Benutzeroberflächen zu implementieren. Überkomplexe und einheitliche Ansätze, wie sie z.B. in Indien zu beobachten sind, scheinen jedoch kontraproduktiv zu sein, da sie die sehr unterschiedlichen Kundengruppen, Nutzerbedürfnisse, Dienstleistungsarten und sogar Geschäftsprozesse in den verschiedenen staatlichen Stellen nicht berücksichtigen.

Nachdem die wichtigsten Herausforderungen - und einige der Lösungen - im Zusammenhang mit den Fähigkeiten und Kompetenzen der Kunden ermittelt wurden, ist es angebracht zu prüfen, ob es Formen „softer“, nicht-physischer Infrastrukturen gibt, die die digitale Inklusion von Kunden der sozialen Sicherheit

erleichtern könnten. Im nächsten Abschnitt wird konkret untersucht, ob es Rahmenbedingungen gibt, die sich auf die Art und Weise auswirken, wie Dienstleistungen von Institutionen der sozialen Sicherheit konzipiert, produziert und erbracht werden, und ob es ein Verbesserungspotenzial gibt.

### 3.3. Förderliches Umfeld

Die Komplexität der Sozialversicherungsleistungen für unterschiedliche Kunden wird durch den schnellen technologischen Wandel zusätzlich erschwert. Die Geschwindigkeit der technologischen Entwicklung bietet – wenn gut gehandhabt – eine Fülle von Möglichkeiten für Prozess-, Dienstleistungs- und Organisationsinnovationen. Es besteht das Potenzial, die Effizienz und Effektivität der Sozialversicherungsträger zu verbessern, doch gleichzeitig erhöhen die Auswirkungen der schnellen Nutzung von IKT-Werkzeugen die Komplexität der digitalen Inklusion. Zugang, Fähigkeiten und Kompetenzen beeinflussen sicherlich die Art und Weise, wie die Sozialversicherungsträger die digitale Transformation der Ökosysteme Backend-Dienstleistungsproduktion und Dienstleistungserbringung angehen. Einige Lösungen können den Zugang und die Benutzerfreundlichkeit für einige Kunden verbessern, andere jedoch ungewollt ausschließen. Das Umfeld, in dem die Institutionen der sozialen Sicherheit tätig sind, muss hinsichtlich ihrer „soften Infrastruktur“, der Art und Weise oder der Voraussetzungen der Dienstleistungserbringung – und somit der inhärenten Arbeitskultur – dazu dienen, die Zugänglichkeit und die digitale Inklusion zu fördern. Wie wirkt sich also die Vielzahl der Rahmenbedingungen bei der Dienstleistungserbringung der sozialen Sicherheit auf die Zugänglichkeit aus und wie beeinflusst sie die digitale Inklusion? Was braucht man, um ein effektives förderliches Umfeld für die Dienstleistungserbringung der sozialen Sicherheit zu gewährleisten?

#### 3.3.1. Zunehmende Ungleichheit

Trotz früherer Erfolge und zunehmender positiver Auswirkungen der IKT-Nutzung in der ganzen Welt wächst die Kluft zwischen dem globalen Norden und Süden. Das unterschiedliche Tempo bei Einführung und Anpassung führt zu einer Vergrößerung dieser Kluft mit zunehmenden Unterschieden zwischen Stadt und Land sowie Ungleichheiten bei Einkommen, Chancen und Dienstleistungszugang. Die im 20. Jahrhundert erzielten positiven Fortschritte erodieren, da die Einkommensungleichheit seit den 1980er Jahren um 10 Prozent gestiegen ist [82, 85, 93, 94, 101]. Bei dieser immer größer werdenden Kluft sind Onlinezugang, dessen Qualität und Erschwinglichkeit allgemein als wesentliche Indikatoren für die Bewertung der digitalen Inklusion anerkannt. Das förderliche Umfeld ist vielschichtig. Es umfasst sowohl Fragen der Zugänglichkeit, der Fähigkeiten und Kompetenzen der Kunden der sozialen Sicherheit als auch die Kompetenzen der Institutionen, die für die Erbringung von Dienstleistungen der sozialen Sicherheit zuständig sind, um diese effektiv und effizient zu gestalten, zu produzieren und zu erbringen, unabhängig davon, ob online oder offline. 32 Prozent der befragten Institute geben an, dass die Rahmenbedingungen, einschließlich interner organisatorischer Faktoren, ein wesentliches Hindernis für die Bemühungen um eine stärkere digitale Inklusion ihrer Kunden darstellen. Interessanterweise sind auch die Antworten der Befragten relativ positiv, denn nur 34 Prozent gaben an, dass die Rahmenbedingungen eine der beiden Schwierigkeiten sind, die sie am schwersten direkt angehen können (siehe Schaubilder 4 und 5 oben).

Erschwinglichkeit gilt seit langem als Hindernis für die digitale Inklusion [66, 85]. Zwar haben 75 Prozent der Afrikaner ein Mobiltelefon, doch die Themen Zugang, Erschwinglichkeit, digitale Befähigung und geschlechtsspezifische Inklusion erfordern dringende Aufmerksamkeit. Die Afrikanische Union ruft dazu auf, die Schaffung eines einheitlichen afrikanischen digitalen Marktes zu beschleunigen,

um die Chancen für den Privatsektor zu erhöhen und die Erschwinglichkeit durch einen verstärkten Wettbewerb beim Internetzugang und bei digitalen Dienstleistungen und Produkten zu verbessern [78]. In Asien, Lateinamerika und der Karibik [78, 80] sind ähnliche Muster hinsichtlich Zugang, Fähigkeiten, Erschwinglichkeit und finanzieller Inklusion zu beobachten. Solche regionalen Initiativen könnten durch ganzheitliche und behördenübergreifende Partnerschaften zur digitalen Inklusion ergänzt werden. Leider ist ein erschwinglicher und zuverlässiger Zugang zum Internet, zu Geräten und Onlinedienstleistungen nicht gleichbedeutend mit digitaler Inklusion, ebenso wenig wie Zugang nicht gleichbedeutend mit Fähigkeiten und Kompetenzen ist. Die digitale Inklusion hängt auch von anderen Faktoren ab.

### **3.3.2. Formale Identifizierung von Beitragszahlern und Leistungsempfängern der sozialen Sicherheit**

Ein rechtsgültiger Identitätsnachweis ist ein wesentlicher Bestandteil des täglichen Lebens sowohl in der physischen als auch in der digitalen Welt, stellt aber auch eine zentrale Herausforderung dar. In über 160 Ländern ist beispielsweise ein rechtsgültiger Identitätsnachweis (z.B. Personalausweis, Geburtsurkunde, Führerschein, Reisepass) erforderlich, damit Telekommunikationsunternehmen einer Person ein einfaches Prepaid-Handy oder einen Datentarif verkaufen können [8]. Die Herausforderungen, denen sich traditionell marginalisierte Gemeinschaften gegenübersehen, sind beim Thema digitale Identifizierung noch größer. Die meisten Schwellenländer verfügen zwar über irgendeine Form von digitalem oder elektronischem Ausweis (eID), doch ist dieser entweder auf bestimmte Zwecke beschränkt oder wird nur eingeschränkt genutzt. Nur 3 Prozent der Entwicklungsländer verfügen über grundlegende eID-Systeme, die für den Zugang zu einer Reihe von Onlinedienstleistungen genutzt werden können, während 24 Prozent der Entwicklungsländer überhaupt kein eID-System haben [57]. Infolgedessen haben mehr als eine Milliarde Menschen weltweit immer noch Probleme, ihre Identität nachzuweisen, und haben daher keinen Zugang zu lebenswichtigen Dienstleistungen wie Gesundheitsversorgung, Sozialschutz, Bildung und Finanzen [91]. Davon sind 47 Prozent unter dem nationalen Ausweialter ihres Landes, und 63 Prozent der Kinder in Volkswirtschaften mit niedrigem oder unterem mittlerem Einkommen haben keine formale Identität, was die Herausforderung für künftige Kunden im Bereich der sozialen Sicherheit verdeutlicht. Die jüngste Phase des Wandels in diesem Bereich während der COVID-19-Pandemie und der anschließenden Lockdowns ist noch nicht vollständig dokumentiert, aber die ersten Indikatoren sind positiv, auch für die Institutionen der sozialen Sicherheit. Zu den positiven Entwicklungen gehören die Identitätserfassung für Kunden ohne gültige Ausweise, die Ausweitung von Onlinedienstleistungen und die Bereitschaft zur Nutzung von „Umgehungslösungen“, die alle dazu beigetragen haben, die Geschäftskontinuität und die Erbringung von Dienstleistungen während der Pandemie über digitale und andere Kanäle sicherzustellen. Weitere Beispiele sind die verstärkte Automatisierung aufgrund vorhandener und gemeinsam genutzter Daten (mehr zur gemeinsamen Nutzung von Daten siehe unten).

Wie aus Schaubild 15 hervorgeht, verfügen tatsächlich 50 Prozent der Befragten über operative Lösungen für die Sicherheitsanmeldung und die elektronische Identifizierung auf institutioneller Ebene, während 34 Prozent ein nationales ID-System oder ein digitales Äquivalent verwenden. Trotz dieses Verbesserungspotenzials ist es ein ermutigendes Ergebnis, dass nur 12 Prozent der befragten Institutionen noch keine Form der Identitätsvalidierung bei ihrer Dienstleistungserbringung nutzen (siehe Schaubild 15). Andererseits verfügen 87 Prozent über interne Geschäftsprozessmechanismen zur Unterstützung der Identitätsüberprüfung. Die 12 Prozent, die derzeit keine Identitätsüberprüfung vornehmen, könnten darauf zurückzuführen sein, dass es keine zuverlässigen internen oder nationalen Bevölkerungsregister gibt oder die Kosten für die Umsetzung zu hoch sind [53]. Kurz gesagt: Es besteht die Notwendigkeit, die

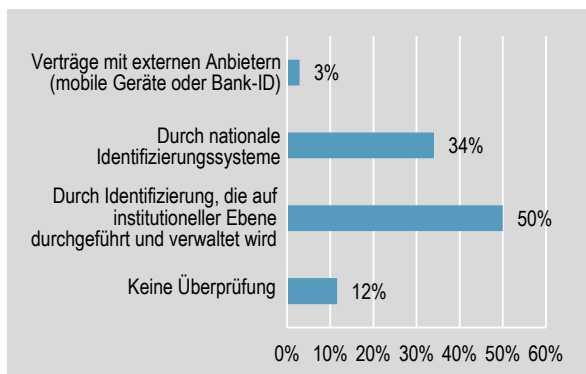


Arbeit mit potenziellen Formen von eID-Lösungen im Kontext der Sozialversicherungsdienstleistungen zu intensivieren. Nur eine Minderheit der antwortenden Institutionen, nämlich 3 Prozent, verwendet private Formen von eIDs. Dies kann auf praktische Probleme im Zusammenhang mit technischer Wartung, Sicherheit, Zuverlässigkeit und dem Schutz der Privatsphäre zurückzuführen sein, wie dies z.B. in Schweden zu beobachten war [72, 73].

### 3.3.3. Datenaustausch zur ID-Überprüfung

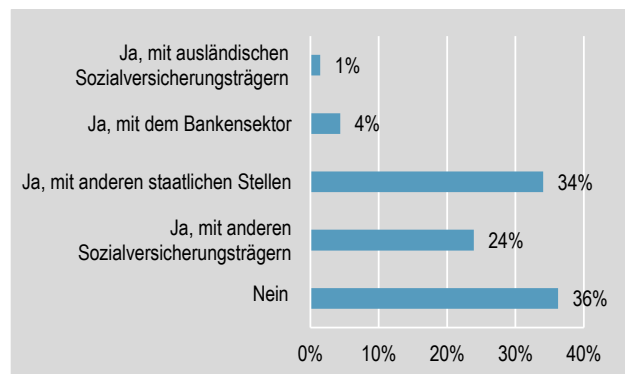
Um das Problem der Identitätsüberprüfung anzugehen, besteht die Möglichkeit einer verstärkten Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Sozialversicherungsanstalten und anderen nationalen Partnern des öffentlichen Sektors. So zeigt beispielsweise Schaubild 16, dass die gemeinsame Nutzung von Kundenidentitätsdaten durch andere Unternehmen zur Steigerung der Produktivität beitragen kann. Nur 34 Prozent der antwortenden Institutionen nutzen oder teilen ihre für das Identitätsmanagement gesammelten Daten mit anderen staatlichen Stellen; 24 Prozent tun dies mit anderen nationalen Sozialversicherungsträgern; und nur 4 Prozent tun dies mit dem Banken-/Finanzsektor. Ganze 36 Prozent tauschen solche Daten überhaupt nicht aus bzw. geben sie nicht weiter. Nur 1 Prozent tauschen Daten für das Identitätsmanagement grenzüberschreitend aus, wobei die meisten in der Europäischen Union oder in Ländern mit engen Beziehungen zur EU liegen dürften. Andere Länder wie die südamerikanischen MERCOSUR-Länder, Australien, Korea und Spanien haben ebenfalls einen internationalen Austausch von Sozialversicherungsdaten eingeführt [14].

**Schaubild 15. Methoden der Sozialversicherungsträger zur Überprüfung der Kundenidentität (in Prozent)**



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Wie überprüfen Sie die Identität der Kunden, wenn diese elektronische Dienstleistungen in Anspruch nehmen?“

**Schaubild 16. Weitergabe von Kundenidentitäten durch Sozialversicherungsträger (in Prozent)**



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Gibt Ihre Institution Kundenidentitäten an andere Stellen weiter, um die Produktivität zu steigern?“

### 3.3.4. Finanzielle Inklusion und Instrumente für den Geldverkehr

Ohne finanzielle Inklusion kann man sich nicht aktiv an der globalen Wirtschaft beteiligen, geschweige denn von den Möglichkeiten des Onlinehandels und anderer privatwirtschaftlicher Online-Dienstleistungsangebote profitieren. Weltweit nutzen inzwischen 47 Prozent der Menschen das Internet [102]. Die Zahl der Erwachsenen mit einem Konto bei einer Bank oder einem Mobile-Money-Anbieter hat sich zwar weltweit verbessert und liegt bei 69 Prozent, aber mehr als 1,7 Milliarden Menschen haben nach wie vor keine Bankverbindung [24, 57]. Null-Rupien-Konten in Indien und Mobile Banking nach dem Vorbild von M-Pesa in Ostafrika verbessern die finanzielle Inklusion. Weltweit befindet sich

die Mehrheit der Nichtnutzer in Ländern mit niedrigem Einkommen; die Hälfte der Erwachsenen ohne Bankverbindung stammt aus den ärmsten 40 Prozent der Haushalte in der jeweiligen Volkswirtschaft und 56 Prozent sind Frauen [16].

Hinsichtlich der in Schaubild 17 dargestellten Verfahren für die Übermittlung finanzieller Leistungen führen 41 Prozent der befragten Institutionen herkömmliche Überweisungen durch; 33 Prozent nutzen Bank-, Mobil-, Bargeld- und Kredit-Apps; 17 Prozent können keine Form von Überweisungen senden oder zulassen, was bedeutet, dass sie Bar- (oder Scheck)zahlungen verwenden. Angesichts der Beliebtheit und Verbreitung alternativer Zahlungsformen auf der Basis von SMS und App-Transfers, insbesondere in einkommensschwachen Schwellenländern in Afrika und Asien, ist es auffällig, dass nur 7 Prozent der befragten Institute solche Instrumente nutzen. Dies ist besonders überraschend angesichts der potenziellen Produktivitätsgewinne und der positiven Auswirkungen, die diese Instrumente auf die digitale und finanzielle Inklusion haben könnte. Ebenso erstaunlich ist, dass mehr als die Hälfte der antwortenden Institutionen, nämlich 54 Prozent, keine Daten über Finanzzahlungen oder Steuern mit anderen staatlichen Stellen austauschen, und nur 9 Prozent tun dies mit dem Bankensektor. Dies steht im Gegensatz zu den 17 Prozent der Institutionen, die angeben, dass sie allgemeine Daten mit dem Bankensektor austauschen (siehe Schaubild 19). Kurz gesagt: Es gibt einige „niedrig hängende Früchte“ in Bezug auf Produktivitätssteigerungen innerhalb Institutionen der sozialen Sicherheit und Verbesserung der digitalen und finanziellen Inklusion von Kunden. Konkrete Beispiele sind die Initiativen für ein einziges Konto, ähnlich dem indischen Null-Rupien-Konto oder dem dänischen NemKonto (oder Easy Account) sowie mobile Zahlungs- und Kredit-Apps wie M-Pesa. Die indische Null-Rupien-Kontoinitiative hat entscheidend dazu beigetragen, die finanzielle Inklusion von einkommensschwachen Haushalten und ländlichen Gemeinden, insbesondere von Frauen, aber auch von Alleinerziehenden, Senioren und Menschen mit niedrigem Bildungsniveau, zu verbessern. Das kenianische M-Pesa-System hat wiederum in ganz Afrika, aber auch in Asien und im Pazifikraum, in Europa sowie in Lateinamerika und der Karibik als Inspirationsquelle gedient. Mobiles Geld hat es Menschen ohne Bankverbindung ermöglicht, Geld zu überweisen, wenn sie im Onlinehandel tätig sind, wovon sowohl einkommensschwache Haushalte als auch ländliche Gemeinden profitieren. Dies senkt zudem die Kosten für Überweisungen im Inland und aus dem Ausland. Diese digitalen Mittel der finanziellen Inklusion ermöglichen es auch staatlichen Stellen und Sozialversicherungsträgern, Überweisungen zwischen sich und ihren Kunden zu digitalisieren. Tatsächlich wird die Initiative für das Null-Rupien-Konto vollständig durch staatliche Ersparnisse finanziert, da die Überweisungen nun automatisiert werden können. Ebenso ermöglichen solche Initiativen ein besseres Identitätsmanagement, indem sie entweder eine Verknüpfung mit Rechtspersonen herstellen oder Identitäten auf alternativen Wegen erfassen, einschließlich der gemeinsamen Datennutzung durch verschiedene öffentliche und private Partner.



### Kasten 3. Madagaskar – Zielgerichtetes Mehrkanal- und Partnerschaftsmodell für die integrative Landeskasse für Sozialversicherung (*Caisse nationale de prévoyance sociale – CNaPS*)

Die von der CNaPS entwickelten Digitalisierungsstrategien sehen sich mit bedeutenden wirtschaftlichen und infrastrukturellen Barrieren konfrontiert, wie etwa dem begrenzten Zugang zu Strom. Außerdem hat die Mehrheit der Bevölkerung 2G-Mobiltelefone und keine Smartphones. Dies bedeutete, dass die Strategie der CNaPS an die Gegebenheiten des Landes angepasst werden musste. Ihre Strategie besteht hauptsächlich aus:

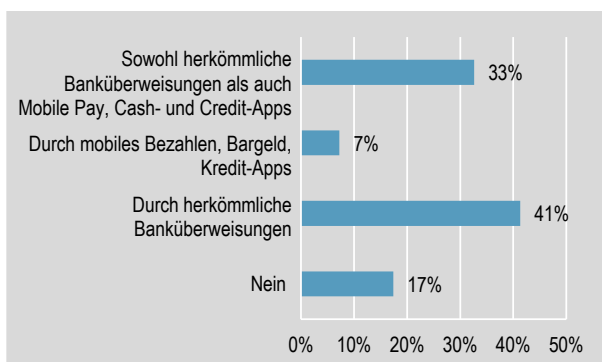
- der Kategorisierung der Kunden nach ihren Bedürfnissen und digitalen Kompetenzen,
- der Entwicklung von Partnerschaften mit Telekommunikationsunternehmen, Banken und anderen öffentlichen Diensten, um der Zielgruppe geeignete Lösungen anzubieten, und
- der Entwicklung eines Mehrkanal-Konzepts, einschließlich mobiler Anwendungen für 2G-Technologien, vor allem USSD-Nachrichten, E-Mail für die Dokumentenübermittlung, soziale Netzwerke sowie ein Callcenter.

Die CNaPS hat auch Tutorials entwickelt und bietet über das Callcenter Unterstützungsdienste an, um die Einführung digitaler Kanäle voranzutreiben und internes Personal zu fördern und zu schulen. Um die Nutzung der digitalen Kanäle zu erleichtern, entwickelt die CNaPS eine interinstitutionelle Zusammenarbeit, einen Datenaustausch und gemeinsame Dienste mit anderen öffentlichen Einrichtungen, insbesondere eine zentrale Anlaufstelle für Gehaltserklärungen. Sie führt weiterhin Lösungen für die finanzielle Inklusion ein, die hauptsächlich auf Mobile-Money-Lösungen basieren.

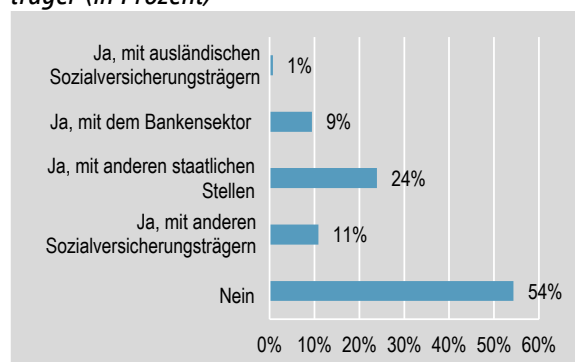
Während die persönliche Identifizierung durch biometrische Daten erfolgt, werden die elektronischen Dokumente als gültig angesehen. Obwohl 2014 ein neues Gesetz verabschiedet wurde, das digitale Signaturen ermöglicht, ist es noch nicht in Kraft getreten.

Quelle: IVSS-Webinar: Förderung der digitalen Inklusion bei den Dienstleistungen der sozialen Sicherheit: Stand der Dinge und künftiger Weg (12. Mai 2021).

**Schaubild 17. Methoden der Sozialversicherungsträger für finanzielle Leistungen an Kunden (in Prozent)**



**Schaubild 18. Weitergabe von Finanzinformationen der Kunden durch Sozialversicherungsträger (in Prozent)**

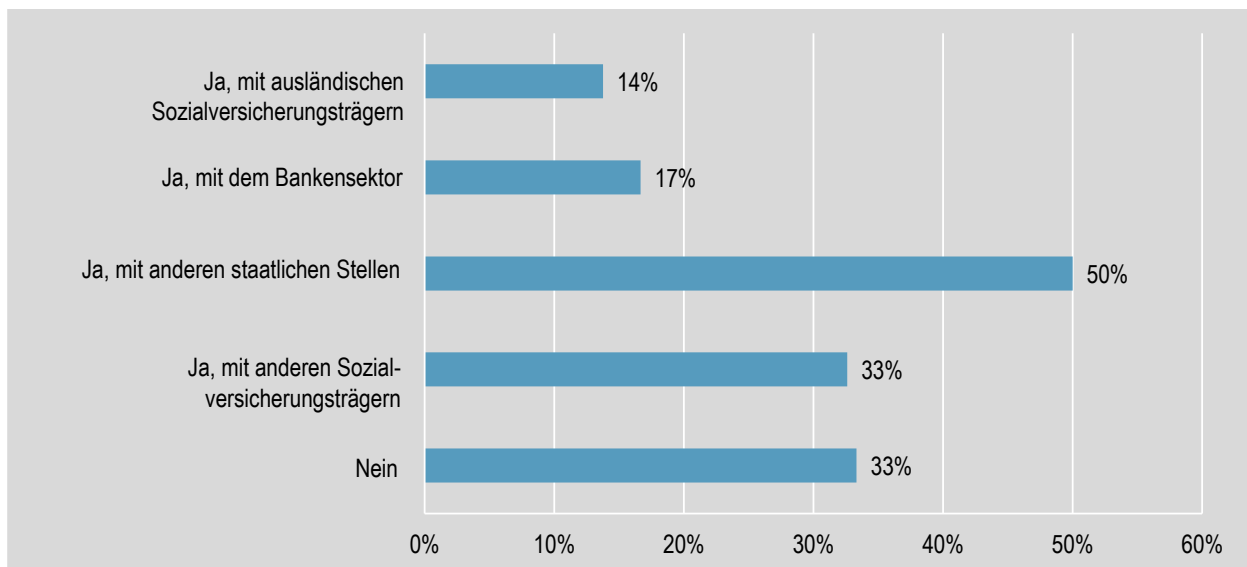


Anmerkungen: N =138. Fragen der Erhebung für Schaubild 17 und Schaubild 18: „Schicken oder gewähren Sie finanzielle Leistungen?“, und „Gibt Ihre Institution finanzielle Kundeninformationen oder -details an andere Einrichtungen weiter, um die Produktivität zu steigern?“

### 3.3.5. Möglichkeiten des Datenaustauschs über offizielle Kanäle zwischen zugelassenen Behörden

In Anbetracht der Tatsache, dass der Grundsatz des "nur einmaligen" Datenaustauschs seit fast einem Jahrzehnt gilt, wird eine weitere Erweiterung dieser Praxis eine beträchtliche Verringerung des Verwaltungsaufwands sowie eine Verbesserung der Produktivität und der Benutzerfreundlichkeit für die 33 Prozent der antwortenden Institutionen ermöglichen, die noch keine Daten mit anderen Stellen im Inland austauschen. Wie in Schaubild 19 weiterhin zu erkennen ist, tauschen zwar 50 Prozent (der Befragten) Daten mit anderen staatlichen Stellen aus, doch ist es überraschend, dass nur 33 Prozent dies mit den inländischen Pendanten der Sozialversicherung tun und nur 17 Prozent mit dem Finanzsektor, z.B. zur Überprüfung von Vermögenswerten, Zahlungen oder sogar zur Bestätigung von Identitäten. Interessanterweise geben 14 Prozent an, dass sie Daten mit internationalen Partnern austauschen; die meisten von ihnen befinden sich wahrscheinlich in der Europäischen Union oder in Ländern mit engen Beziehungen zur EU, wie den nordischen Ländern, den Commonwealth-Ländern oder den südamerikanischen MERCOSUR-Ländern, sowie Korea und Spanien, die alle ebenfalls einen internationalen Austausch von Sozialversicherungsdaten eingeführt haben [14, 45, 46]. Darüber hinaus funktioniert der Datenaustausch der Community Service Authority in Dubai über drei wichtige Behörden hinweg, um Mehrfachbesuche bei diesen zu vermeiden und die Leistungen für die Kunden vorherzusagen und zuzuschneiden, während die französischen Sozialversicherungsträger vollständige Sozialversicherungsdaten austauschen, was auch in Luxemburg und Oman der Fall ist [107]. Die gemeinsame Datennutzung ist auch eine Priorität für das chinesische Ministerium für Humanressourcen und soziale Sicherheit, das derzeit eine nationale Strategie und einen Aktionsplan für die Datenverwaltung und die Umgestaltung digitaler Dienste für die über 4 000 beteiligten nationalen, regionalen und lokalen Regierungsstellen entwickelt.

Schaubild 19. Weitergabe von Kundendaten durch Sozialversicherungsträger (in Prozent)



Anmerkungen: N =138. Frage der Erhebung: „Gibt Ihre Institution Kundendaten an andere Stellen weiter, um die Produktivität zu steigern?“

### **Kasten 4. Vereinigte Arabische Emirate – KI-gestützte Innovation für maßgeschneiderte und kosteneffiziente soziale Sicherheit in Dubai (*Community Development Authority – CDA*)**

Im Jahr 2021 ermittelte die CDA von Dubai eine Reihe von Kundenproblemen und unnötigem Verwaltungsaufwand im Zusammenhang mit der Initiative für intelligente Sozialleistungen (Smart Social Benefits Initiative). Die CDA hat mit staatlichen Partnern zusammengearbeitet und diese integriert, um Prozesse, Arbeitsabläufe und nicht zuletzt den Datenaustausch neu zu gestalten und so die Notwendigkeit von Kundenbesuchen bei den einzelnen Stellen zu beseitigen und die damit verbundenen Servicegebühren abzuschaffen. Auf der Grundlage des proaktiven Datenaustauschs und der Anwendung des Einmaligkeitsprinzips hat die CDA eine Reihe von technischen Instrumenten entwickelt, darunter KI-Algorithmen, die den Sachbearbeitern nun 90 Prozent der Arbeit abnehmen, wenn es um die Beurteilung der Anspruchsberechtigung und die Höhe der zu zahlenden Leistungen geht. Um eine sichere, ethische und fehlerfreie Bewertung zu gewährleisten, werden alle automatisierten Bewertungen validiert und von den CDA-Mitarbeitern mit der entsprechenden Beratungsunterstützung für den einzelnen Kunden weiter angepasst.

Die Pilotphase wurde über einen Zeitraum von neun Monaten – mit minimalen Kosten für die Aktualisierung des Systems zur Anpassung an die neuen Kriterien – umgesetzt und hat zu folgenden greifbaren Vorteilen geführt:

- Reduzierung der Kundenkontaktpunkte mit den Behörden von 3 auf 1;
- Steigerung der Anzahl der jährlichen Transaktionen von 1 080 auf 394 000 in verschiedenen Dienstleistungs- und Servicebereichen durch den Einsatz von KI und robotergestützter Prozessautomatisierung mit denselben finanziellen und personellen Ressourcen;
- Verkürzung der Verarbeitungszeit pro Transaktion von 20 auf 1,5 Minuten;
- Verringerung der Stundenzahl pro Mitarbeiter und Prozess, die nun für maßgeschneiderte und persönliche Kundenberatungsdienste zur frühzeitigen Prävention oder schnelleren Rückkehr in den Arbeitsmarkt verwendet wird.

Zukünftige Pläne beinhalten die Anpassung fast aller zusätzlichen Sozialversicherungsleistungen an die neuen KI- und technologiegestützten Arbeitsabläufe und Konzepte. Diese bauen auf den gewonnenen Erfahrungen auf und benutzen die neue technische Infrastruktur wieder.

*Quelle:* Community Development Authority und The Executive Council of Dubai 24.04.2022. Video über das System.

### **3.3.6. Vertrauen in Technologie**

Das Vertrauen in die Technologie sowie die Entwicklung klarer Online-Inhalte und -Dienste wirken sich positiv auf die digitale Nutzung und Inklusion aus [1, 10]. Auch wenn Vertrauen schwer zu quantifizieren ist, so ist es doch ein entscheidender Faktor und kann im Verhältnis zu den nationalen Datenschutzgesetzen gemessen werden, die zur Beurteilung des Vertrauens in öffentliche und private Online-Dienste herangezogen werden können. Regulierungsentscheidungen und die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit gelten seit langem als Faktoren, die die Akzeptanz von Technologien erleichtern und sichern können, z.B. in Bezug auf die Art und Weise, wie die Onlinedienstleistungen selbst und alle damit verbundenen (insbesondere die personenbezogenen) Daten verwaltet werden [105]. Die soziale Sicherheit, einschließlich der Gesundheitsfürsorge, ist für Fragen des Vertrauens und der Sicherheit besonders anfällig. Dies liegt daran, dass die meisten Daten, die sich auf die soziale Sicherheit und

die Gesundheitsfürsorge beziehen, sehr persönlich sind. Diese Informationen müssen durch Gesetze zum Schutz von Daten und Privatsphäre geschützt werden. Darüber hinaus können sie sogar kulturell sensibel sein, da der Bezug von Sozialleistungen in einigen Fällen mit einem spürbaren sozialen Stigma behaftet ist. Für diese Untersuchung wurden zu diesen Aspekten keine Daten erhoben, aber es ist wichtig hervorzuheben, dass das Vertrauen der Kunden als potenzielle Nutzer von Onlinedienstleistungen dadurch gebrochen werden kann, was zu einem Risiko des Widerstands gegen Onlinedienstleistungen oder die Weitergabe von persönlichen Informationen in digitaler Form führt [5, 7, 74, 105].

So beeinflussen Sicherheitsfragen die Technologienutzung auf zweierlei Weise: erstens durch die Angst, Opfer von Internetkriminalität wie Identitätsdiebstahl zu werden, und zweitens durch die Angst vor Belästigung oder Gewaltverbrechen bei der Nutzung öffentlicher Wi-Fi-Hotspots. Dies hängt wiederum mit dem Niveau der digitalen Kompetenzen und der Art und Weise zusammen, wie sich der Einzelne verhält, wie er Onlineinhalte kritisch bewertet und konsumiert. Diese Faktoren sind wichtige Elemente für ein umfassendes Verständnis der digitalen Inklusion bezogen auf einzelne Nutzer und ihre Bereitschaft zur digitalen Transformation.

Vertrauen und Sicherheit sind förderliche Bedingungen für eine stärkere Inklusion. Gültige elektronische Identitäten und Signaturen können nicht nur dazu beitragen, den Zugang zu Diensten zu verbessern, sondern auch die Onlinesicherheit zu erhöhen, das Risiko von Betrug und Cyberkriminalität zu minimieren und damit das Vertrauen in Onlinedienstleistungen, Finanztransaktionen usw. zu stärken.

### **3.3.7. Channel-Strategien und Kommunikationspläne**

Das Kundenverhalten muss gesteuert werden, indem die Nutzung von Onlinedienstleistungen in einem förderlichen Rahmen unterstützt wird (d.h. mit Bedingungen, die das angestrebte Kundenverhalten zu einer dauerhaften Entwicklung werden lassen). Eine nachhaltige Verhaltensänderung lässt sich nicht durch ein einmaliges Engagement erreichen und kann daher ohne einen strategischen Ansatz nur begrenzte Auswirkungen auf die Wahl der Kanäle und die digitale Inklusion haben. Die Organisationen der sozialen Sicherheit weisen darauf hin, dass es für viele notwendig ist, sich auf die Gesamtheit der Organisation zu konzentrieren, d.h. auf ein Gesamtorganisations- und Gesamtdienstleistungsportfolio, das die verschiedenen Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt der Kommunikation und der Dienstleistungsgestaltung stellt, anstatt sich auf die internen Geschäftsbedürfnisse und -prozesse zu konzentrieren. Die Antworten zeigen in Übereinstimmung mit globaler guter Praxis und globalen Empfehlungen [29, 37, 39], dass eine interne und staatliche Führung notwendig ist, um diesen Ansatz voranzutreiben. Die IVSS hat einen Rahmen für die Nutzung verhaltenswissenschaftlicher Erkenntnisse entwickelt, um diese Probleme anzugehen [48].

Hinsichtlich der Nutzung von Online-Dienstleistungen der sozialen Sicherheit kann die Unkenntnis der Kunden über deren Existenz von den Institutionen in ihren Channel-Strategien und entsprechenden Kommunikationsplänen direkt angesprochen werden. Während die meisten befragten Institutionen angeben, dass sie über Channel- und Kommunikationsstrategien verfügen (siehe Schaubild 20), deutet der mangelnde Bekanntheitsgrad dieser Strategien bei den Kundenzielgruppen darauf hin, dass diese Initiativen noch in den Kinderschuhen stecken oder nicht die beabsichtigte Wirkung erzielen. Möglicherweise ist die Konzeption ineffektiv und die fraglichen Strategien und Pläne wurden nicht mit den Anreizen zur Verhaltensänderung oder mit der Gestaltung der einzelnen Dienste und der Kanäle zur Dienstleistungserbringung abgestimmt, d.h. Zugänglichkeit, Benutzerfreundlichkeit und Benutzererfahrung (bezüglich der WCAG, UI und UX). Alle Channel-Strategien und Kommunikationspläne

sollten mit allgemeinen und spezifischen Botschaften entwickelt werden, zum Beispiel in Bezug auf die fragliche Sozialversicherungsdienstleistung. Diese Botschaften müssen auch auf die spezifischen Untersegmente der Kundengruppen zugeschnitten sein, wie Rentner, Arbeitslose, Mütter, Alleinerziehende, Personen mit geringem Einkommen, Behinderte, verschiedene Altersgruppen, geografische Lage usw. Ziel ist es, sicherzustellen, dass sich die angesprochene Kundengruppe in den Kommunikationsinitiativen wiederfindet, auf den Online-Dienstleistungskanal verwiesen wird und weiß, dass im Falle eines Problems Hilfe geleistet wird. Solche Ansätze haben sich in Ländern wie Dänemark, Estland, Lettland, der Republik Korea, Singapur und dem Vereinigten Königreich, aber auch für spezifische Bereiche wie Besteuerung oder soziale Sicherheit, wie z.B. Service Australia und Service Canada [55, 71] (mit unterschiedlicher Deckung) als sehr wirksam erwiesen.

### **Kasten 5. Brasilien – Umfassendes Führungsmodell für technologiegestützte Chatbots und personalisierte Online-Übersicht zur sozialen Sicherheit (Landesanstalt für soziale Sicherheit (*Instituto Nacional do Seguro Social* – INSS))**

Die brasilianische Sozialversicherung steht vor großen Herausforderungen bei der Dienstleistungserbringung, sowohl in städtischen Gebieten mit einem sehr hohen Grad an Konnektivität und Dienstleistungen für ihre Nutzer als auch in abgelegenen Gebieten (z.B. Amazonas), in denen es an einer grundlegenden Konnektivität mangelt.

Um hier Lösungen zu schaffen, hat die Landesanstalt für soziale Sicherheit (Instituto Nacional do Seguro Social - INSS) einen mehrkanaligen Ansatz entwickelt, der auf dem Portal My INSS und seinem Chatbot basierende digitale Kanäle, ein Callcenter und präsenzbasierte Dienstleistungen mit Hilfe von Bootsbüros in abgelegenen Gebieten Amazoniens umfasst. Dort werden mobile Mitarbeiter eingesetzt, die die Sprachen der Ureinwohner sprechen.

Im Rahmen der Strategie der digitalen Kanäle konzentriert sich die INSS aufgrund der sehr hohen Akzeptanz in Brasilien auf den Mobilfunk und nutzt dabei das hohe Maß an finanzieller Inklusion in Brasilien, da etwa 70 Prozent der Zielbevölkerung ein Bankkonto haben. Doch selbst in den Regionen, die über Konnektivität verfügen, stellen die Kosten die größte Herausforderung für die Nutzung digitaler und telefonischer Kanäle unter der einkommensschwachen Bevölkerung dar. Zur Lösung dieses Problems führen die INSS und die Regierung Initiativen durch, um den Zugang zu Dienstleistungen der sozialen Sicherheit ohne Gebühren für den Endkunden zu ermöglichen.

Um die Hindernisse der Komplexität der digitalen Kanäle zu beseitigen, richtet die INSS mit Hilfe des UN-Entwicklungsprogramms (UNDP) Unterstützungs- und Schulungszentren in den INSS-Büros ein. Diese Initiative konzentriert sich auf die Erleichterung des Zugangs zu mobilfunkgestützten Systemen.

*Quelle: IVSS-Webinar: Förderung der digitalen Inklusion bei den Dienstleistungen der sozialen Sicherheit: Stand der Dinge und künftiger Weg (12. Mai 2021).*

### 3.3.8. Tief verwurzelte Zugänglichkeitsprobleme im gesamten öffentlichen Sektor

Die Durchführung der Umfrage und die Analyse der Antworten machen deutlich, dass die Herausforderungen im Zusammenhang mit Zugänglichkeit und Qualifikationen die gleichen sind wie im öffentlichen Sektor insgesamt. Im Hinblick auf das förderliche Umfeld sind die organisatorischen Fähigkeiten und die Ausrichtung der Institutionen von besonderer Bedeutung. Wie Schaubild 20 zeigt, verfügen 62 Prozent der befragten Institute bereits über Strategien zur Förderung der Inklusion aller Kunden, und bei 23 Prozent sind sie in der Planung. Außerdem verfügen 75 Prozent über eine Strategie für die Gestaltung von Dienstleistungen und 87 Prozent über eine Kommunikationsstrategie, was ein hohes Bewusstsein für die Bedeutung solcher strategischer Initiativen zeigt. Damit werden auch frühere diesbezügliche IVSS-Empfehlungen bestätigt. Obwohl die Ergebnisse in Bezug auf die tatsächliche Nutzung der elektronischen Dienste der sozialen Sicherheit positiv sind, deuten sie darauf hin, dass die bestehenden Strategien aufgrund der Herausforderungen im Zusammenhang mit der digitalen Marginalisierung und dem Ausschluss von Kunden der sozialen Sicherheit derzeit weniger wirksam als erwartet sind. Daher könnte es von Vorteil sein, bestehende Strategien neu zu bewerten und anzupassen. Dies sollte in Kombination mit Umfragen und Bewertungen unter Einbeziehung der Endnutzer geschehen. Ganze 45 Prozent der befragten Institutionen geben an, dass sie keine regelmäßige Bewertung durchführen! Nur 41 Prozent geben an, dass sie regelmäßige Bewertungen durchführen, und 49 Prozent erklären, dass sie aktiv mit ihren Kunden zusammenarbeiten, um ihre Dienstleistungen zu verbessern. Kurzum, es gibt reichlich Raum für Verbesserungen, nicht zuletzt, weil nur 16 bzw. 14 Prozent der Befragten über Pläne zur Einführung solcher Aktivitäten verfügen. Schulungen werden von 41 Prozent der befragten Institutionen angeboten, 14 Prozent erwägen die Einführung solcher Initiativen.

Die Tatsache, dass 45 Prozent der Befragten keine formellen oder informellen Schulungen zu digitalen Kompetenzen anbieten oder planen, wird in Verbindung mit früheren Daten analysiert und deutet darauf hin, dass die verschiedenen Institutionen für die Erbringung von Dienstleistungen der sozialen Sicherheit derartige Initiativen als außerhalb ihres Kerngeschäfts oder ihres Aufgabenbereichs liegend betrachten.

Positiv zu vermerken ist, dass mehr als zwei Drittel, nämlich 77 Prozent, der befragten Institutionen über Pläne für die Widerstandsfähigkeit und Kontinuität des Geschäftsbetriebs verfügen und weitere 11 Prozent angaben, dass sie dies planen (siehe Schaubild 20). Diese Umfrage wurde im Jahr 2021 durchgeführt, als die COVID-19-Pandemie weltweit noch große Störungen verursachte. Daher ist es überraschend, dass 12 Prozent der Befragten angaben, solche Maßnahmen weder zu haben noch zu planen. Vielleicht liegt es an mangelnden Ressourcen, internen Kapazitäten und Prioritäten, vielleicht aber auch daran, dass sie durch nationale Kontinuitätspläne abgedeckt sind.

## Kasten 6. Spanien – Die Einbeziehung der Nutzer verbessert die Gestaltung von Dienstleistungen (Allgemeine Kasse der sozialen Sicherheit – *Tesorería General de la Seguridad Social* – TGSS))

In Spanien hat sich die TGSS, die die Beiträge von Arbeitgebern und Arbeitnehmern einzieht, stets für Innovationen und die Verbesserung ihrer Bereitstellungsmodelle, insbesondere über digitale Kanäle, eingesetzt. Trotz erheblicher Fortschritte gibt es immer noch Hindernisse bei der Nutzung digitaler Kanäle, insbesondere hinsichtlich der Dienstleistungsgestaltung. Dies veranlasste die Organisation zur Einrichtung von Importass, einem neuen TGSS-Portal, das 2021 geschaffen wurde und einen radikalen Wandel in der Interaktion der Organisation mit der breiten Öffentlichkeit, den Haushalten und den Selbstständigen mit sich bringt.

Die Umsetzung der neuen Onlinedienstleistungen erforderte ein Verständnis für die Bedürfnisse und Charakteristiken eines breiten Spektrums von Menschen sowie ein Verständnis für die Emotionen, die von den Nutzern erlebt werden, wenn sie versuchen, ihre Sozialversicherungspflichten über digitale Kanäle zu erfüllen. Zu diesem Zweck wandte die TGSS Methoden wie Sozialforschung, Usability-Tests, Hintergrundgespräche, Shadowing und Fokusgruppen an.

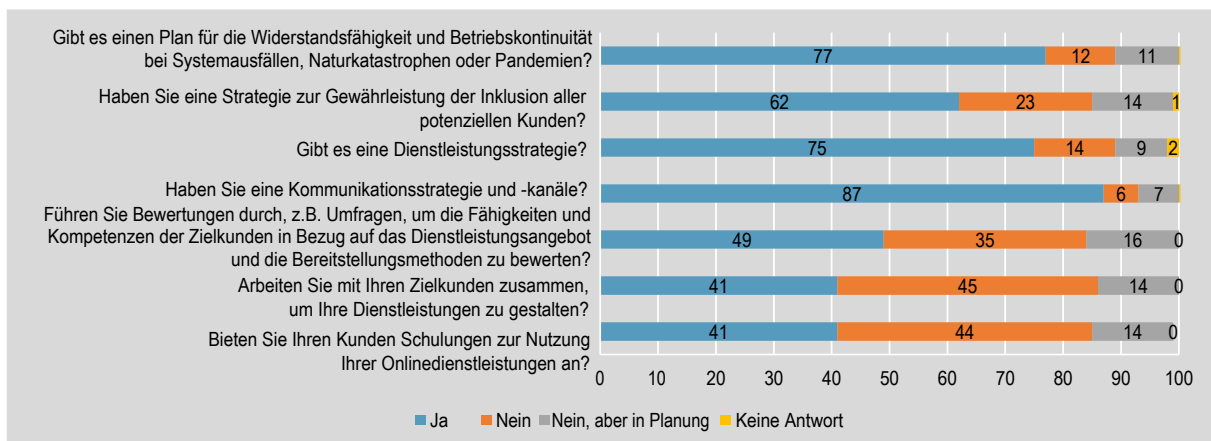
Konkret wurden die Nutzer in den Gestaltungsprozess des Portals einbezogen, wobei der Schwerpunkt auf der Vereinfachung des Systems und der Vertrauensbildung beim Aufbau der Dienstleistungen lag. Die TGSS richtete Arbeitsgruppen ein, um die Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln, mit besonderem Augenmerk auf die Hausangestellten, die eine besonders schwer abzudeckende Bevölkerungsgruppe darstellen.

In der Zeit zwischen dem Start des Portals im April 2021 und September desselben Jahres wurde es von durchschnittlich 1,7 Millionen verschiedenen Nutzern pro Monat besucht. Diese Zahl stieg im Oktober dank einer Sensibilisierungskampagne, bei der 15 Millionen Textnachrichten verschickt wurden, auf 5 Millionen an.

Unter den Erfolgsfaktoren hebt die TGSS die Entwicklung eines auf Zusammenarbeit basierenden Modells hervor, das neue Arbeitsmethoden zwischen den verschiedenen beteiligten Teams (Prozess-, Gestaltungs- und Technikteam) anwendet.

Quelle: IVSS-Datenbank für gute Praxis.

**Schaubild 20.** Interne Verwaltungsmechanismen der Sozialversicherungsträger zur Erleichterung der digitalen Inklusion und der Nutzung elektronischer Dienste (in Prozent)



Anmerkungen: N = 138. Frage der Erhebung: „Wie gewährleisten Sie Geschäftskontinuität, Widerstandsfähigkeit, Erleichterung der digitalen Inklusion sowie die Nutzung elektronischer Dienste?“

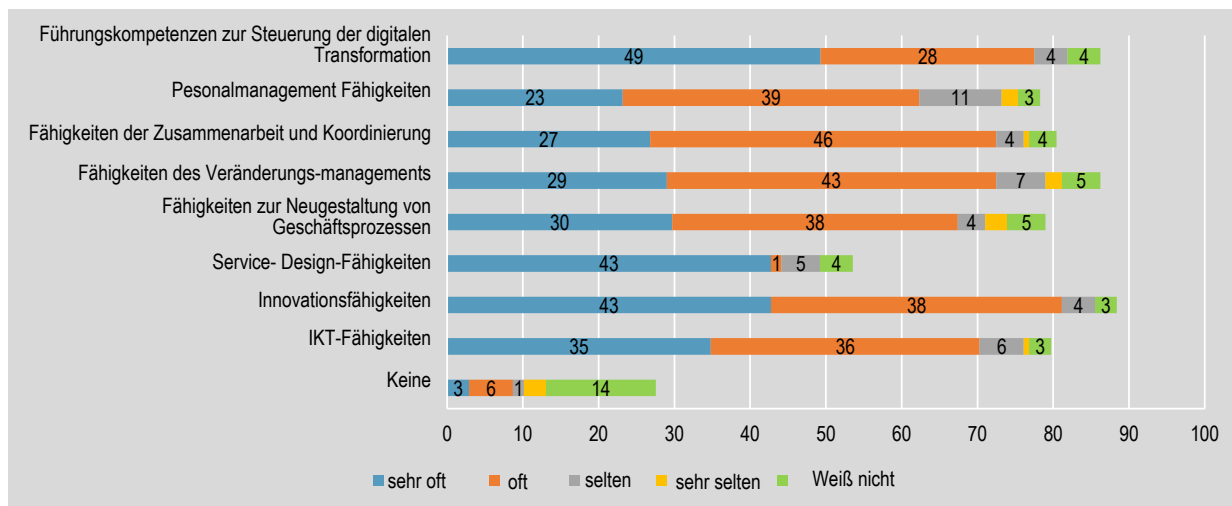


### 3.3.9. Führungsrolle für die digitale Transformation

Die globale gute Praxis und Empfehlungen betonen, dass ein erfolgreicher organisatorischer Wandel und die digitale Transformation der Dienstleistungsproduktion und -erbringung durch Führung und multidisziplinäre Ansätze vorangetrieben werden. Bezüglich der Fähigkeiten, die den größten positiven Einfluss auf die digitale Inklusion haben, betonen 81 bzw. 80 Prozent der antwortenden Organisationen, dass Innovationsfähigkeit und Service-Design-Fähigkeiten oft bzw. sehr oft den gewünschten Einfluss haben (siehe Schaubild 21 unten, Prozentsätze berechnet anhand der Antwortquoten von „sehr oft“ und „oft“), dicht gefolgt von den 72 Prozent, die das Veränderungsmanagement, 71 Prozent die IKT-Fähigkeiten und 68 Prozent die Fähigkeiten zur Neugestaltung von Geschäftsabläufen hervorheben. Führungsqualitäten werden als entscheidend für die strategische Ausrichtung der Sozialversicherungsaktivitäten und für die Priorisierung der Ressourcen angesehen. Führung wird auch im Zusammenhang mit der digitalen Transformation, der digitalen Inklusion und der Nutzung elektronischer Dienstleistungen hervorgehoben. Darüber hinaus wird Führung in Verbindung mit IKT-gestützter Innovation und Veränderungsmanagement in der Literatur und in den Empfehlungen für gute Praxis als entscheidend bezeichnet, was die Ergebnisse der Umfrage und der Webinare bestätigt.

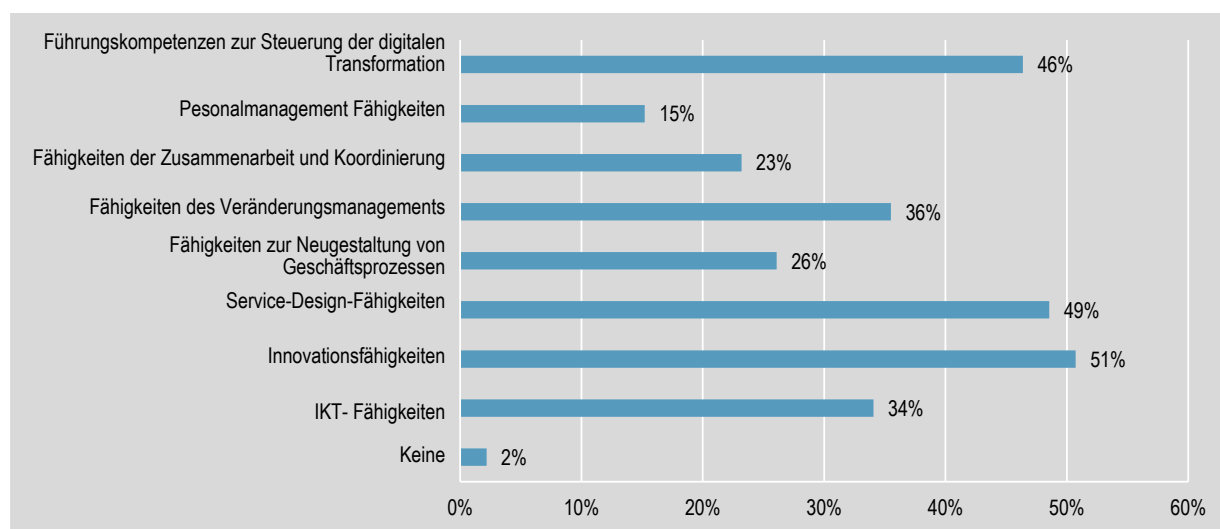
Die teilnehmenden Institutionen wurden gefragt, welche Kompetenzen sie in ihren Organisationen am liebsten verbessern würden, wie aus Schaubild 21 hervorgeht. Innovationsfähigkeit wurde von 51 Prozent der Befragten hervorgehoben, gefolgt von Service-Design-Fähigkeiten mit 49 Prozent und Führungsqualitäten zur Steuerung der digitalen Transformation mit 46 Prozent. Die Ermöglichung der Zusammenarbeit, des Veränderungsmanagements, der Prozessumgestaltung und IKT-Kenntnisse rangieren eng beieinander. Nur 34 Prozent legen den Schwerpunkt auf IKT-Fähigkeiten wie Programmierung, Systemdesign usw. Dies zeigt, dass es bei der digitalen Transformation und der digitalen Inklusion weniger um Technologie als vielmehr darum geht, was sie ermöglichen kann. Eine solche Interpretation sollte jedoch mit dem Vorbehalt versehen werden, dass es eine potenzielle Tendenz zum „Undigitalen“ gibt, bei der die technologischen Elemente heruntergespielt werden, wenn die Institutionen und ihre Mitarbeiter mit den laufenden Veränderungen der Digitalisierung weniger vertraut sind. Interessant ist, dass klassische Fähigkeiten wie Personalmanagement, Koordination und Zusammenarbeit am wenigsten ausgeprägt sind, was vielleicht darauf hindeutet, dass diese Fähigkeiten bei der Mehrheit der an der Umfrage beteiligten Sozialversicherungsträger bereits gut entwickelt sind. Es könnte argumentiert werden, dass diese klassischen Fähigkeiten dennoch davon profitieren würden, angesichts der Chancen (und Risiken) der digitalen Transformation überdacht zu werden. Das Fazit der Ergebnisse ist, dass die Institutionen tendenziell den Wunsch haben, Initiativen zu verfolgen, bei denen sie die volle Kontrolle haben, wie z.B. innovative Ansätze für die Gestaltung von intraorganisatorischen (d.h. internen) und diskreten Dienstleistungen, oder die Kommunikation zur Erleichterung der Nutzung und Steigerung des Bekanntheitsgrads von Online-Dienstleistungen. Dies spiegelt sich auch in den Priorisierungsbemühungen, Umschulungen und Höherqualifizierungen zur Verbesserung der Führungs-, Innovations- und Gestaltungskompetenzen innerhalb der Institutionen wider, die Dienstleistungen der sozialen Sicherheit anbieten.

**Schaubild 21.** Qualifikationskategorie in den befragten Organisationen der sozialen Sicherheit mit den positivsten Auswirkungen auf die digitale Inklusion der Kunden (in Prozent)



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Welche Qualifikationen in Ihrer Organisation würden die digitale Inklusion für Ihre Kunden am meisten verbessern?“ Die Befragten wählen alle zutreffenden Optionen von „sehr oft“ (d.h., dass die Qualifikationsverbesserungen die positivste Auswirkung auf das angestrebte Ergebnis einer stärkeren digitalen Inklusion für die Kunden der Sozialversicherungsanstalten hätten) bis „sehr selten“ aus, wobei auch die Optionen „weiß nicht“ und „keine Antwort“ angeboten werden.

**Schaubild 22.** Abschnitt der drei Qualifikationen, die die befragten Sozialversicherungsträger am liebsten verbessern würden (in Prozent)



*Anmerkungen:* N =138. Frage der Erhebung: „Welche 3 Qualifikationen würden Sie in Ihrer Organisation am liebsten verbessern?“; die Befragten wählten drei Optionen.

### 3.3.10. Beispiele guter Praxis zur Verbesserung des förderlichen Umfelds

Mögliche Lösungen für die beiden größten Herausforderungen, mit denen die Befragten konfrontiert sind, betreffen das Identitätsmanagement und die finanzielle Inklusion. Ein effizientes und effektives Identitätsmanagement ist – unabhängig von der eingesetzten Technologie – auf qualitativ hochwertige und korrekte Daten angewiesen. Ohne Daten und deren solides Management ist jeder technische Ansatz

zum Scheitern verurteilt! Zentrale Bevölkerungs- und Unternehmensregister sind die Norm in denjenigen Ländern, die die digitale Transformation der Dienstleistungserbringung erfolgreich meistern. Wichtige Register werden oft gemeinsam dezentral verwaltet, wobei das einzelne Register als „einzige Quelle der Wahrheit“ betrachtet wird. Die Registrierung von Geburten und Sterbefällen sowie die Bestätigung der Ein- und Ausreise aus einem bestimmten geografischen Gebiet werden zusammen mit der Wohnsitz- und Adressverwaltung gemanagt. Sie wird von Gesundheitsfachleuten, Einwanderungs- und Finanzbeamten sowie von lokalen Behörden durchgeführt. Datenerfassungs-, Qualitätssicherungs- und Wartungsprozesse sind sowohl für das analoge als auch für das digitale Identitätsmanagement unerlässlich. Länderspezifische Lösungen, oft geräteunabhängige, App-basierte Lösungen für die Drei-Faktor-Authentifizierung, werden zum Standard für weltweit eingeführte neue Lösungen, nicht zuletzt in Asien, Europa und dem Nahen Osten. Lösungen, die im Rahmen von Partnerschaften entwickelt und finanziert werden, haben sich als besonders erfolgreich erwiesen, wie im Fall von Australien, Dänemark, Estland, Georgien, der Republik Korea, Lettland, dem Vereinigten Königreich und der Mikroabhängigkeit der Färöer Inseln [52, 55, 65, 71]. Der Vorteil solcher öffentlich-privaten Partnerschaften ist die gemeinsame Entwicklung, Finanzierung und Einführung sowie eine gemeinsame, erkennbare Benutzeroberfläche. Dies erfordert jedoch formale Governance-Mechanismen, um die Partnerschaft und die Vereinbarung zwischen dem öffentlichen und dem Finanzsektor zu ermöglichen.

Als Vorläufer der nationalen eID-Lösungen haben viele öffentliche und private Einrichtungen ihre eigenen einfachen Login-Passwort-Lösungen entwickelt, die auf den erfassten Identitäten der Kunden basieren. Viele Länder mit mittlerem Einkommen haben diesen Ansatz erfolgreich angewandt. Der Hauptvorteil liegt in der institutionellen Kontrolle, aber es kann oft zu doppelten Wartungskosten führen, zusammen mit einer fragmentierten und weniger nutzerorientierten Benutzererfahrung, bei der die Kunden mehrere Lösungen im öffentlichen Sektor haben. Unterschiedliche, mehrfache und unverbundene eID-Lösungen können bei der Wartung auch kostspielig und unpraktisch sein, wobei verschiedene Implementierungs- und Sicherheitsprobleme auftreten können [53, 65].

Staatliche Dienstleistungsanbieter in Ländern wie Norwegen und Schweden haben sich ebenfalls von Anfang an auf elektronische Identitäten von Telekommunikations- oder Finanzdienstleistern verlassen, obwohl einige von ihnen später nationale eID-Lösungen auf der Grundlage bereits bestehender eindeutiger Identifikationsnummern entwickelt haben oder in Erwägung ziehen. Angelsächsische Länder wie Australien [106], Kanada [9] und das Vereinigte Königreich [26] haben dies aufgrund der nationalen eID-Zögerlichkeit getan, ebenso wie Länder mit niedrigem und mittlerem Einkommen – aus der reinen Notwendigkeit heraus. Auch wenn keine direkten Entwicklungskosten anfallen und das System viele Kunden ansprechen kann, haben die staatlichen Stellen keine Kontrolle über die Entwicklungspläne, da ihre Systeme mehrere private Schlüssel und nicht immer eindeutige Identitäten aufnehmen müssen, was zu kostspieligen Anpassungen und potenziellen Sicherheits- und Betrugsbedenken führt.

Finanzielle Inklusion, Produktivitätssteigerung durch Digitalisierung und Automatisierung von Zahlungsprozessen sind die Hauptziele der nationalen dänischen *NemKonto-* (*Easy Account*) und der indischen Null-Rupien-Ein-Konto-Initiativen. Beide Initiativen erfassen und verwalten ein einziges nationales Konto für alle Personen und Einrichtungen (öffentliche, private oder gemeinnützige). Eine solche gemeinsame Lösung erhöht die Produktivität und birgt ein erhebliches Kosteneinsparungspotenzial, wenn sie angewendet wird. Ebenso können sie dazu beitragen, Betrug zu minimieren, die informelle Bargeldwirtschaft durch Digitalisierung zu formalisieren und letztlich die digitale und wirtschaftliche Inklusion der Kunden zu erleichtern. Es verringert sogar den Verwaltungsaufwand für die Kunden, da sie bei allen staatlichen Stellen ein einziges Konto unterhalten und ständig aktualisieren können. Dies

erfordert jedoch regierungsübergreifende Partnerschaften, ein gutes Datenaustauschmodell und strenge Rechtsvorschriften für die Cybersicherheit und den Datenschutz [6, 45].

Natürlich sind auch andere Varianten denkbar. So können beispielsweise sowohl herkömmliche Bankkonten als auch Mobile Banking, Geld- und Kredit-Apps oder SMS-Guthaben mit einer einzigen Kontaktstelle für SMS-Dienste und -Benachrichtigungen verbunden werden. Beispiele hierfür gibt es in mehreren Ländern, nicht zuletzt im Zusammenhang mit der Kommunikation bei Notfällen und Naturkatastrophen [99]. Ein „Ein-Organisations“-Ansatz für diese Art von lokaler oder nationaler Widerstandsfähigkeit und Notfallbereitschaft wird häufig beobachtet. Zwar ist kein Datenaustausch erforderlich und der Grad der organisatorischen Kontrolle ist höher, doch werden bei solchen Ansätzen möglicherweise nicht alle Kunden erfasst und der Arbeitsaufwand ist höher. Mit der Zeit werden parallele Ansätze und Systeme kostspielig und aus sozioökonomischer Sicht weniger wirksam sein.

Wie bereits erwähnt, werden Kommunikations- und Channel-Strategien eingesetzt, um sowohl Online-Dienstangebote als auch alternative Zugangspunkte zu fördern. Die kanadische und die spanische Regierung haben in den frühen 2000er Jahren Pionierarbeit geleistet. Ähnliche regierungsübergreifende Initiativen für gemeinsame nationale Kampagnen sind in Dänemark und für zentrale Regierungsdienste in Australien, der Republik Korea, den Vereinigten Arabischen Emiraten und dem Vereinigten Königreich sehr erfolgreich gewesen, um die Nutzung von Onlinedienstleistungen und alternativen Kanälen für bedürftige Menschen sicherzustellen. Zur Kundenunterstützung bei der reibungslosen Umstellung auf von Onlinedienstleistungen - die in vielen Kommunikations- und Channel-Strategien gefördert wird - hat die Wasserversorgungsbehörde von Dubai „Floorwalker“ in Kombination mit Rabatten auf elektronisch getätigte Zahlungen eingesetzt oder sogar Verlosungen unter Kunden durchgeführt, die mindestens drei aufeinanderfolgende Zahlungen online getätigt haben, um Verhaltensänderungen zu fördern und zu festigen. Der Erfolg von Channel-Strategien, Kommunikationsplänen und verbesserter digitaler Kompetenz hat dazu geführt, dass viele niederländische und dänische Gemeinden keine Floorwalker mehr haben. Es ist jedoch hervorzuheben, dass eine solche Situation erst nach einem längeren Zeitraum eintrat, in dem „gemischte“ Lösungen zum Einsatz kamen, d.h. digitale und analoge Maßnahmen wurden gleichzeitig als Teil einer strategischen Vision zur Verbesserung der Onlinedienste und zur Förderung der digitalen Inklusion eingeführt. Die Bereitstellung eines alternativen Kanals für Beratung und Unterstützung während eines Online-Dienstleistungsprozesses ist ein allgemeiner globaler Ansatz. Beispielsweise sind Hilfe und Beratung durch klare Anweisungen, Videoanleitungen, Infografiken, Online- und Video-Chat üblich. Gleiches gilt für alternative Kanäle wie Callcenter, Präsenz-Servicecenter, mobile Beamte und die Dienstleistungserbringung. Auch hier zeigen sich der Nutzen einer ganzheitlichen Sichtweise und die Erkenntnis, dass die digitale Transformation für die Nutzerinnen und Nutzer verschiedene Umstellungen in der Art und Weise, wie sie sich engagieren, mit sich bringt. Diese Veränderungen werden effektiver verlaufen, wenn sie die Erfahrungen und Erwartungen der Dienstleistungsnutzer berücksichtigen und einen stetigen Übergang zu den neuen Formen der Inanspruchnahme von Dienstleistungen der sozialen Sicherheit ermöglichen. Dieser Punkt steht auch im Zusammenhang mit der oben erwähnten zentralen Bedeutung von Vertrauen, denn wenn es Misstrauen gibt, wird die Leichtigkeit der digitalen Transformation beeinträchtigt. Erfolg erfordert ein festes Fundament, das auf gegenseitigem Vertrauen beruht [69].

## 4. Empfehlungen

Als Reaktion auf die Forderung von António Guterres, Generalsekretär der Vereinten Nationen, nach einer „...dringenden und offenen Debatte zwischen Regierungen, dem Privatsektor, der Zivilgesellschaft und anderen darüber, wie wir im Zeitalter der digitalen Interdependenz gemeinsam und sicher vorankommen“[27], konzentriert sich diese Analyse auf die digitale Inklusion bzw. den Ausschluss von Kunden der sozialen Sicherheit.

In einem ersten Schritt müssen Organisationen der sozialen Sicherheit ihre Kunden und das Potenzial für die Bereitstellung von Onlinediensten verstehen, einschließlich der Risiken, die mit den Möglichkeiten verbunden sind – wie die Verschärfung der digitalen Kluft und die Aufrechterhaltung der Ausgrenzung – und schließlich nach Verbesserungen der Rahmenbedingungen innerhalb ihrer eigenen Organisation suchen.

Im Folgenden finden Sie eine Reihe von übergreifenden Empfehlungen, die sich aus den für diesen Bericht durchgeführten Untersuchungen ergeben. In Verbindung mit diesen Empfehlungen wird zu unterstützenden Methoden geraten, um die notwendigen Partnerschaften und gemeinsamen Visionen aufzubauen, die für die Erreichung der gewünschten Ergebnisse erforderlich sind. Es ist wichtig, die digitale Inklusion sektorübergreifend zu fördern und spezifische Mechanismen zu schaffen, die die Mitwirkung der verschiedenen Nutzer bei der Gestaltung und Bereitstellung von Onlinediensten unter Berücksichtigung verschiedener Nuancen erleichtern. Wenn diese Schritte unternommen werden, wird sich dies positiv auf die digitale Inklusion auswirken.

### ZUGANG

Während der fehlende Internetzugang traditionell als Haupthindernis für eine bessere digitale Inklusion angesehen wurde, erweist sich die Erschwinglichkeit zunehmend als Grund für die digitale Kluft und die digitale Ausgrenzung. Ganze 52 Prozent der Sozialversicherungsträger, die an der Analyse teilgenommen haben, geben an, dass der Zugang die größte Herausforderung für die Nutzung von Online-Diensten durch ihre Kunden darstellt. Die Sicherstellung eines verlässlichen Zugangs wird von 70 Prozent der Organisationen der sozialen Sicherheit als die größte Herausforderung angesehen, während 46 Prozent die Erschwinglichkeit hervorheben. Ein verlässlicher und erschwinglicher Internetzugang für Kunden der sozialen Sicherheit ist daher ein wesentliches Hindernis für die digitale Inklusion. Der Mangel an verfügbarem Einkommen ist das wahrscheinlichste Hindernis für den Zugang zu und die Nutzung von elektronischen Diensten der sozialen Sicherheit, auch wenn er nicht in den traditionellen Aufgabenbereich der Sozialversicherungsträger fällt. Institutionen, die mit Menschen in ihren schwächsten Momenten arbeiten, können dennoch Druck ausüben, um die Erkenntnis zu fördern, wie sehr Armut die Chancen der digitalen Transformation einschränken und sogar zunichte machen kann.

- **Empfehlung 1:** Unterstützung von Initiativen, die den Zugang zu Internet-Geräten und -anbindungen durch die Bereitstellung alternativer Zugangspunkte erleichtern. Bereitstellung kostenloser WLAN-Hotspots in den eigenen Dienstleistungszentren und den umliegenden öffentlichen Räumen; Bereitstellung internetfähiger Kioske mit Zugang zu öffentlichen Online-Diensten, einschließlich Sozialversicherung. Alternativ können Partnerschaften mit Bibliotheken und Gemeindezentren aufgebaut werden, die einen kostenlosen Zugang über Wi-Fi oder internetfähige Geräte anbieten und Unterstützung bei der Nutzung, insbesondere von Online-Diensten der sozialen Sicherheit, leisten können.

- **Empfehlung 2:** Unterstützung von Initiativen, die Internetgeräte und -zugänge erschwinglicher machen. Zusammenarbeit mit den Regulierungsbehörden und dem Telekommunikationssektor, um einen „Nullkosten“-Zugang zu den IP-Adressen für die Online-Dienste der Sozialversicherungsorganisationen zu gewährleisten. Koordinierung mit anderen Initiativen zur digitalen Inklusion im öffentlichen, privaten und gemeinnützigen Sektor, um kostenlose oder subventionierte Internetgeräte und Internetzugänge für marginalisierte Kundengruppen wie Familien und Einzelpersonen mit geringem Einkommen bereitzustellen.

## FÄHIGKEITEN

Die Fähigkeiten und Kompetenzen von Kunden der sozialen Sicherheit gehen über die traditionellen Lese- und Schreibfähigkeiten hinaus und umfassen auch digitale Kompetenzen. In Verbindung mit der Förderung der digitalen Kompetenz ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Hürden für den Zugang zu Online-Diensten durch klare Strategien zur Förderung digitaler Dienste sowie alternativer Kanäle und Informationen darüber, an wen man sich wenden kann, gesenkt werden. Ganze 60 Prozent der Sozialversicherungsträger, die an der Analyse teilgenommen haben, geben an, dass der Mangel an digitalen Fähigkeiten die größte Herausforderung für ihre Kunden darstellt. Bei der Betrachtung verschiedener Elemente geben 47 Prozent der Sozialversicherungsträger an, dass die Kunden ihre Online-Dienste nicht verstehen, während 30 Prozent der antwortenden Einrichtungen angeben, dass ihre Kunden die Onlinedienstleistungen einfach nicht kennen. Digitale Fähigkeiten, Kommunikation und die Gestaltung von Diensten sind daher wesentliche Hindernisse für die Nutzung von Online-Diensten und die digitale Inklusion. Channel-Strategien und Werbeinitiativen werden oft indirekt von Initiativen wie der Verwendung von Alltagssprache in der Kommunikation, logischen und intuitiven Benutzererfahrungen (UX) und Benutzeroberflächen (UI) sowie der Implementierung von Kommunikations- und Designleitfäden und Servicestandards begleitet. Zusätzlich zu den (z. B.) IVSS-Leitlinien verfügen mindestens zehn Länder über nationale Leitlinien für die Benutzerfreundlichkeit und die Gestaltung von Dienstleistungen [67] und mehr als 150 Länder haben die UN-Charta über die Zugänglichkeit des Internets für Menschen mit Behinderungen und besonderen Fähigkeiten ratifiziert - aber es fehlt an der Einhaltung (d.h. der „Leitlinien für die Zugänglichkeit von Web-Inhalten“ – WCAG).

- **Empfehlung 3:** Förderung der digitalen Inklusion, der geschlechtsspezifischen Inklusion und der digitalen Befähigung durch gezielte Initiativen. Entwicklung spezifischer Initiativen, die sich auf die digital ausgegrenzten und marginalisierten Bevölkerungsgruppen konzentrieren, darunter Frauen, Minderheiten und indigene Gemeinschaften, Migranten, Flüchtlinge, Senioren, Menschen mit Behinderungen und einkommensschwache Haushalte. Schulung von Dienstleistern und Callcenter-Mitarbeitern, damit sie als „Floorwalker“ und Förderer digitaler Dienstleistungsangebote und Initiativen zur Entwicklung digitaler Kompetenzen auftreten können. Aktive Beobachtung der Kunden und proaktive Information über Selbstbedienungsterminals, Tools zum Testen von Online-Serviceangeboten und verfügbare Schulungen für digitale Kompetenzen. Entwicklung kurzer Anleitungsvideos und anklickbarer Demovideos zu wichtigen Diensten mit gezielten Botschaften für marginalisierte Kundengruppen. Bereitstellung von Material direkt oder über Partnerschaften mit Bibliotheken und Gemeindezentren oder Interessengruppen, die die betreffende Kundengruppe vertreten.
- **Empfehlung 4:** Stärkung und Optimierung von Channel-Strategien zur Förderung digitaler Dienste und zum Angebot alternativer Mittel für den Zugang zu Dienstleistungen und Unterstützung. Kontinuierliche Arbeit mit dem zentralen strategischen Ziel einer verstärkten Nutzung von Onlinediensten durch die kontinuierliche Förderung vorrangiger Kanäle für



die Bereitstellung von Dienstleistungen. Entscheidung und Gestaltung basierend auf Daten aus den verschiedenen Bereitstellungskanälen sowie vom Nutzerverhalten und der Lese- und Schreibfähigkeiten. Anpassung der Kanalwahl an die spezifischen Kunden der sozialen Sicherheit und deren Grad an digitaler Inklusion und digitalen Fähigkeiten im Laufe der Zeit. Sich an den *Leitlinien der IVSS über Kommunikation von Verwaltungen der sozialen Sicherheit* und den *Leitlinien der IVSS zur Dienstleistungsqualität* sowie dem *IVSS-Rahmen für die Nutzung verhaltenswissenschaftlicher Erkenntnisse* orientieren sowie an nationalen strategischen Zielen, z.B. der digitalen Transformation und E-Government-Strategien, ausrichten. Sicherstellen, dass alle Kanäle zusammenarbeiten, dass sie Erkenntnisse über Hindernisse und begünstigende Faktoren austauschen und dass Hilfe leicht verfügbar ist und den Kunden klar vermittelt wird. Zusammenarbeit mit anderen Partnern des öffentlichen Sektors, um eine gemeinsame Botschaft über Dienstleistungssilos und Verwaltungsebenen hinweg sicherzustellen.

- **Empfehlung 5:** Anwendung von Service-Design-Standards zur Optimierung der Benutzerschnittstelle. Einführung von Standards für die Benutzerfreundlichkeit und die Gestaltung von Dienstleistungen über alle Kanäle hinweg, auch online, und Anwendung der *Leitlinien der IVSS zur Dienstleistungsqualität*. Kontinuierliche Arbeit an der Benutzerfreundlichkeit aller Serviceangebote, egal über welchen Kanal. Gestaltung und Aktualisierung von Benutzeroberflächen auf der Grundlage von Verhaltensdaten sowie direkten und indirekten Kundeneingaben. Dazu gehören die Arbeit mit Kundenprofilen und Personen, die Verwendung von Alltagssprache in der Kommunikation, logische und intuitive Benutzererfahrung (UX) und Benutzeroberfläche (UI) sowie das Testen von Lösungen vor und nach der Einführung. Sicherstellen, dass die Mindeststandards für Design und Internetzugänglichkeit eingehalten werden. Orientierung an Designprinzipien, z.B. der IVSS oder der Weltbank, und Angleichung an nationale Designstandards und -prinzipien, einschließlich der internationalen Web-Zugänglichkeitsstandards WCAG, AA-Niveau, zur Einhaltung der UN-Charta für universellen Zugang.

### FÖRDERLICHES UMFELD

Die Dienstleistungen der sozialen Sicherheit werden von einzelnen Institutionen produziert und erbracht. Das förderliche Umfeld besteht aus internen Fähigkeiten und Kompetenzen sowie aus wichtigen Lösungen und Kerndaten. Letztere umfassen personenbezogene Daten wie Identität, Finanzinformationen, Familienstand und Angehörige, Wohnsitz usw. Dazu gehören auch der rechtliche und regulatorische Rahmen für die soziale Sicherheit sowie die Verfahren, Lösungen und Daten, die das Identitätsmanagement, Finanztransfers usw. ermöglichen. Etwa 32 Prozent der Sozialversicherungsträger, die an der Analyse teilgenommen haben, geben an, dass das förderliche Umfeld die größte Herausforderung für ihre Kunden und deren digitale Inklusion darstellt. 81 Prozent bzw. 80 Prozent der antwortenden Organisationen betonen, dass Innovationsfähigkeit und Fähigkeiten zur Dienstleistungsgestaltung oft bzw. sehr oft den gewünschten Einfluss haben. Bei der Betrachtung der verschiedenen Qualifikationen geben 51 Prozent der befragten Institutionen an, dass der Mangel an interner Innovationsfähigkeit ein wichtiger Bereich für Verbesserungen ist. 49 Prozent betonen die Notwendigkeit, die Gestaltung von Dienstleistungen zu verbessern, und 46 Prozent unterstreichen die Notwendigkeit, die Führungskompetenzen zu stärken, um die digitale Transformation der sozialen Sicherheit zu steuern. Neben der organisatorischen Fähigkeit und Kompetenz sind gute Daten sowohl für das analoge als auch für das digitale Identitätsmanagement, die finanzielle Inklusion und die Dienstleistungserbringung unerlässlich.

- **Empfehlung 6:** Stärkung der Innovations-, Design- und Change-Management-Kompetenzen. Kontinuierliche Um- und Weiterbildung der Mitarbeiter im Bereich der sozialen Sicherheit,



um die Leistung und die Fähigkeit zur Innovation, zur Gestaltung und zur Bewältigung des Wandels im Zuge der Technologieanwendung in den Prozessen zu steigern. Aufbau von Innovationskompetenzen (z.B. Teams, Referate, Labore) zur Erleichterung der Prozess-, Dienstleistungs- und Organisationsinnovation in der sozialen Sicherheit in Verbindung mit der Verringerung des Verwaltungsaufwands. Kunden aktiv in die Gestaltung von Dienstleistungen einbeziehen und die Kommunikation auf bestimmte Kundengruppen zuschneiden, z.B. durch Nutzertests oder sogar Mitgestaltung von Dienstleistungen. Es ist wichtig, dass die Institutionen ihre Strategien und Initiativen durch eigene Forschung ergänzen, z.B. durch Umfragen, die die Bedürfnisse und Verhaltensweisen ihrer Kunden ermitteln, um die innovative digitale Transformation der sozialen Sicherheit voranzutreiben.

- **Empfehlung 7:** Stärkung der Führungsrolle von Institutionen zur Steuerung der digitalen Transformation. Förderung einer Kultur der Innovation und der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb der Institutionen durch Aufrechterhaltung einer klaren und quantifizierbaren strategischen Vision. Befähigung der Verantwortlichen für Innovation und Wandel innerhalb der sozialen Sicherheit, neue innovative Lösungen zu erproben und zu testen. Einführung eines klaren Governance-Modells zur Koordinierung, Überwachung und Messung der Auswirkungen von Innovation und digitaler Transformation. Anwendung der *Leitlinien der IVSS über Good Governance*, die dem Verwaltungsrat und der Geschäftsleitung als Orientierungshilfe dienen. Führung ist entscheidend, um die organisations- und regierungsübergreifende Zusammenarbeit zur Verbesserung der sozialen Sicherheit und der sozioökonomischen Ergebnisse voranzutreiben und zu erleichtern, einschließlich eines verstärkten Datenaustauschs zwischen Partnerorganisationen und der Festlegung von Standards für Daten-Governance und Datenaustausch, Identitätsmanagement, Signaturen, digitale Kommunikation, Nachrichtenübermittlung und Finanztransaktionen. Die Führung sollte proaktiv nationale strategische Initiativen für einen verbesserten Zugang zu erschwinglichem und zuverlässigem Internet für marginalisierte Bevölkerungsgruppen, einschließlich der Kunden der sozialen Sicherheit, sowie für die Entwicklung digitaler Fähigkeiten unter den Kunden vorschlagen und mit vorantreiben.
- **Empfehlung 8:** Stärkung der Daten-Governance und des Datenaustauschs innerhalb der sozialen Sicherheit und des gesamten öffentlichen Sektors. Gute Daten sind sowohl für das analoge als auch für das digitale Identitätsmanagement, die Produktion und Bereitstellung von Diensten, aber auch für die Entwicklung neuer innovativer Lösungen und einer zentralen Wissensbasis zur Unterstützung der Entscheidungsfindung bei Kunden der sozialen Sicherheit unerlässlich. Überwachung und Messung der zugrundeliegenden Faktoren, die die Nutzungswahrscheinlichkeit von Online-Diensten durch verschiedene Kundengruppen beeinflussen, da diese sehr unterschiedlich sein können. Dies erfordert kundenspezifische und maßgeschneiderte Ansätze. Anwendung der *Leitlinien der IVSS über Informations- und Kommunikationstechnologie*, die Empfehlungen zum Datenmanagement und Datenaustausch enthalten. Wiederverwendung und Austausch von Daten innerhalb der sozialen Sicherheit und mit anderen staatlichen Stellen für vorausschauende, proaktive und maßgeschneiderte Dienste und eine bessere Entscheidungsfindung. Kombinieren Sie dies mit Transparenz und Datenschutz, um Vertrauen in Technologien und institutionelle Akteure/Prozesse aufzubauen
- **Empfehlung 9:** Aufbau von Partnerschaften für gemeinsames Identitätsmanagement, digitale Nachrichtenübermittlung und Finanzinfrastruktur. Aktive Sondierung öffentlicher und privater Partnerschaften, um wichtige Infrastrukturkomponenten für elektronisches Identitätsmanagement, Unterschriften, Vollmachten, digitale Nachrichtenübermittlung (z.B.

SMS, Post) und Finanztransfers zu entwickeln, zu warten und sicherzustellen, dass diese von den Kunden angenommen werden. Konzentration auf echte regierungsübergreifende oder öffentlich-private Partnerschaften zur Steigerung der Kosteneffizienz und der Nutzung in Verbindung mit sicheren und nutzerzentrierten Lösungen. In dieser Phase werden die Daten isoliert, gesichert und aufbewahrt. Dazu gehört auch, dass Personen daran gehindert werden, digitale Geräte zu benutzen, damit digitale Beweise nicht manipuliert werden können.

## Referenzen

- [1] Edelman. 2021. 2021 *Edelman Trust Barometer: 2021*. Chicago, IL.
- [2] Weltbank. „[Access to electricity \(% of population\): 2019](#)“, in *Data*, Washington, DC.
- [3] Alliance for Affordable Internet. 2018. *2018 Affordability Drivers Index (ADI)*. [S.l.].
- [4] AGESIC. 2020. *Digital Government Strategy 2020: Transforming with equity*. Montevideo, Agency for Electronic Government and the Information and Knowledge Society.
- [5] Alzahrani, L. et al. 2017. „[Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens’ perspective: A systematic review and a conceptual framework](#)“, in *International Business Review*, Bd. 26, Nr. 1.
- [6] Arendsen, R. et al. 2006. „[An empirical study on business-to-government data exchange strategies to reduce the administrative costs for businesses](#)“, in *Project e-society: Building bricks* (6th IFIP Conference on e-Commerce, e-Business and e-Government, 11.–13. Oktober, Turku). Berlin, Springer.
- [7] Banaszak, B.; Rodziewicz, K. 2004. „Trust and security: Digital citizen cards in Poland“, in *Electronic Government* (Third EGOV International Conference, Zaragoza, 30. August–3. September). Berlin, Springer.
- [8] Bischoff, P. 2022. „[Which governments impose SIM-card registration laws to collect data on their citizens](#)“, in *CompariTech*, 7. Februar.
- [9] Regierung von Kanada. 2022. *Can I see some (digital) ID?*. Ottawa.
- [10] Chew, B. et al. 2021. *Sustaining public trust in government Strengthening trust in government institutions, systems, and processes*. London, Deloitte.
- [11] ITU. 2016. „[How can we close the digital gender gap?](#)“, in *ITU News Magazine*, Nr. 4.
- [12] GOV.UK. 2020. *Coronavirus (COVID-19) (coronavirus) Latest updates and guidance*. London, Regierung des Vereinigten Königreichs.
- [13] OECD. 2020. „[COVID-19 crisis accentuating the need to bridge digital divides](#)“, in *Newsroom*, 27. November.
- [14] Delgado, F. et al. 2021. „[Using microdata for international e-Government data exchange: The case of social security domain](#)“, in *Journal of Information Science*, Bd. 47, Nr. 3.
- [15] Deloitte. 2015. *Open data: Driving growth, ingenuity and innovation* (Analytics paper). London.

- [16] Demirgüç-Kunt, A. et al. 2018. *2017 Global Findex*. Washington, DC, Weltbank.
- [17] DemosEurope; WISE. 2014. *Big & open data in Europe: A growth engine or a missed opportunity*. Warschau, Institute for Economic Studies.
- [18] EK. 2018. *International Digital Economy and Society Index 2018*. Brüssel, Europäische Kommission.
- [19] UNU-EGOV. 2019. *Measuring the margins: A global framework for digital inclusion*. Guimarães, Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen.
- [20] G3ict. 2020. *Digital Accessibility Rights Evaluation (DARE) Index*. Atlanta, GA.
- [21] Eggers, W. D.; Schatsky, D.; Viechnicki, P. 2016. *AI-augmented government: Using cognitive technologies to redesign public sector work*. London, Deloitte.
- [22] Weltbank. 2020. *GCI 4.0: Digital skills among population*. Washington, DC.
- [23] UNDP. 2020. *Gender Social Norms Index (GSNI)*. Washington, DC, Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen.
- [24] Medici. 2018. *Global eID ecosystems – Restoring dignity through identity*. Karnataka.
- [25] GII. 2020. *Global Innovation Index*. Genf, Weltorganisation für geistiges Eigentum.
- [26] GOV.UK. 2022. *GOV.UK Verify*. London, Regierung des Vereinigten Königreichs.
- [27] Guterres, A. 2019. „Key economic forum in Russia: New technology a ‘vector of hope’ but also ‘a source of fear’, says Guterres“, in *UN News*, 7. Juni.
- [28] Hilbert, M. 2011. „Digital gender divide or technologically empowered women in developing countries? A typical case of lies, damned lies, and statistics“, in *Women’s Studies International Forum*, Bd. 34, Nr. 6.
- [29] Hilding-Hamann, K. E. et al. 2009. *Supporting digital literacy: Analysis of good practice initiatives* (Topic Report 3). Taastrup, Danish Technological Institute.
- [30] Hilding-Hamann, K. E. et al. 2008. *Supporting digital literacy: Public policies and stakeholder initiatives* (Topic Report 1). Taastrup, Danish Technological Institute.
- [31] Hilding-Hamann, M.; Pedersen, K. 2008. *Supporting digital literacy: Review of measurement tools and indicators* (Topical Report 2). Taastrup, Danish Technological Institute.
- [32] Cameron, E. 2019. *How will automation effect jobs?*. London, Price Waterhouse Cooper.
- [33] iClaves; ESADE. 2021. *Study on post Covid measures to close the digital divide*. Riga, Body of European Regulators for Electronic Communications.
- [34] OECD. 2016. *ICT access and use by individuals*. Paris, Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- [35] ITU. 2021. *ICT Development Index (IDI)*. Genf, Internationale Fernmeldeunion.
- [36] The Economist Group. 2021. *Inclusive Internet Index (III)*. London.

- [37] IAO. 2022. *Indicator description: Informality*. Genf, Internationales Arbeitsamt.
- [38] Digital Marketing Community. 2018. *Digital in 2018*. Genf.
- [39] Business-Higher Education Forum. 2017. *Investing in America's data science and analytics talents: The case for action*. Washington, DC.
- [40] IVSS. 2020. *ISSA Social Security Virtual Summit for the Americas* (San José, 3. Dezember). Geneva, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.
- [41] IVSS. 2020. *Das Wachstum der Plattformwirtschaft und die Bedeutung für die Deckung durch die soziale Sicherheit*. Genf, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.
- [4642] Jaeger, P.T. et al. 2012. "The intersection of public policy and public access: Digital divides, digital literacy, digital inclusion, and public libraries", in *Public Library Quarterly*, Bd. 31, Nr. 1.
- [43] Johns, K. et al. 2022. *Service upgrade: The GovTech approach to citizen centered services*. Washington, DC, Weltbank.
- [44] Kirschner, P.A.; De Bruyckere, P. 2017. „The myths of the digital native and the multitasker“, in *Teaching and Teacher Education*, Bd. 67, Oktober.
- [45] Krimmer, R. et al. 2017. „Exploring and demonstrating the once-only principle: A European perspective“, in *Proceedings of the 18th annual international conference on digital government research, Staten Island, NY, 7–9 June*. New York, NY, Association for Computing Machinery.
- [46] Krimmer, R. 2018. „Open government data driven co-creation: moving towards citizen-government collaboration“, in *Electronic government (17th IFIP WG 8.5 International Conference, Krams, 3.–5. September)*. Berlin, Springer.
- [47] Kweon, O.-H.; Moon, J.-W. 2018. „The effect of positive parenting attitude on mobile phone dependency: A convergent approach to the mediating effects of ego-resiliency and gender-moderating effects“, in *Journal of Convergence for Information Technology*, Bd. 8, Nr. 4.
- [48] Ladki, M. 2021. *Der IVSS-Rahmen für die Nutzung verhaltenswissenschaftlicher Erkenntnisse: Ein empfohlener Ansatz*. Genf, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.
- [49] Lee, H. W. 2021. „Addressing the digital divide and inequality: A road to equitable COVID-19 vaccine delivery“, in *World Bank Blogs*, 2. Juni.
- [50] Martins, J.; Meyerhoff Nielsen, M. 2020. „ICT development in the public sector and the Small Island States context: Evidence from across the world“, in *Proceedings of the Seventh International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG), Buenos Aires, 22–24 April*. Piscataway, NJ, Institute of Electrical and Electronics Engineers.
- [51] Martins, J. et al. 2019. *A longitudinal analysis of the UNDESA e-government surveys*. New York, NY, Hauptabteilung Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten der Vereinten Nationen; Guimarães, Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen.
- [52] Meyerhoff Nielsen, M. 2017. „eGovernance and cooperation models for online service supply and citizen use: A comparative analysis of Denmark and Japan“, in *Journal of eDemocracy and Open Government*, Bd. 9, Nr. 2.

- [53] Meyerhoff Nielsen, M. 2019. „Tackling identity management, service delivery, and social security challenges“, in *ICEGOC2019: Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Melbourne, 3–5 April*. New York, NY, Association for Computing Machinery.
- [54] Meyerhoff Nielsen, M. 2021. *Web accessibility for people with disability in Georgia: State of Affairs and global best practice report*. Guimarães, Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen.
- [55] Meyerhoff Nielsen, M.; Jordanoski, Z. 2020. „Digital transformation, governance and coordination models: A comparative study of Australia, Denmark and the Republic of Korea“, in *DG-0,20: 21st Annual International Conference on Digital Government Research, Seoul, 15–19 June*. New York, NY, Association for Computing Machinery.
- [56] Smith, B. 2020. „Microsoft launches initiative to help 25 million people worldwide acquire the digital skills needed in a COVID-19 economy“, in *Microsoft Blog*, 30. Juni.
- [57] *World Privacy Forum*. 2021. „National IDs around the world: Interactive map“, 26. Oktober.
- [58] UN. 2015. *Sustainable Development Goals – 17 goals to transform our world*. New York, NY, Vereinte Nationen.
- [59] Halachev, R. 2017. „Nearly half of Europeans don't have basic digital skills“, in *European Commission News*, 1. Dezember.
- [60] ITU.2019. *New ITU data reveal growing Internet uptake but a widening digital gender divide* (Press release). Genf, Internationale Fernmeldeunion.
- [61] Nielsen, J. 1999. *Designing web usability: The practice of simplicity*. Indianapolis, IN, New Riders.
- [62] Meyerhoff Nielsen, M. 2016. „E-governance and stage models: analysis of identified models and selected Eurasian experiences in digitising citizen service delivery“, in *Electronic Government*, Bd. 12, Nr. 2.
- [63] Meyerhoff Nielsen, M. et al. 2018. „Empirical analysis of the current digital divides since 2010“, in A. Kankanhalli, A. Ojo und D. Soares (Hrsg.), *ICEGOV 2018: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. New York, NY, Association for Computing Machinery.
- [64] Meyerhoff Nielsen, M. 2022. „Monitoring and measurement of digital inclusion: A critical analysis of key global frameworks“, in *55th Hawaii International Conference on System Sciences 2022, New York, January 2022*. Honolulu, HI, University of Hawaii.
- [65] Meyerhoff Nielsen, M. 2020. *The demise of eGovernment maturity models: Framework and case studies*. Tallinn, Tallinn University of Technology Press.
- [66] Meyerhoff Nielsen, M. et al. 2018. „The digital divide: The impact of internet price-quality on online service use in Europe since 2008“, in *Proceedings of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2018*. Krams, Donau-Universität Verlag.
- [67] Meyerhoff Nielsen, M. 2021. „The untapped potential: The inclusive, personal and co-created public service experience in Europe“, in M. Musiał-Karg und O. G. Luengo (Hrsg.), *Digitalization of democratic processes in Europe: Southern and Central Europe in comparative perspective*. Berlin, Springer.

- [68] OECD. 2018. *Achieving inclusive growth in the face of digital transformation and the future of work*: OECD report to G20 Finance Ministers. Paris, Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- [69] OECD. 2014. *Recommendation of the Council on digital government strategies*. Paris, Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- [70] Walsh, B. 2020. „Over 3.5 billion lack reasonably reliable access to electricity“, in *Axios*, 22. August.
- [71] Ozols, G.; Meyerhoff Nielsen, M. 2018. *Connected government approach for customer-centric public service delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark and the United Kingdom*. Guimarães, Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen.
- [72] Pelter, Z. et al. 2021. „Government digital services and children: Challenges to the digital transformation“, in *ICT Kids Online Brazil 2020: Survey on internet use by children in Brazil*. São Paulo, Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR.
- [73] Pelter, Z. et al. 2021. *Government digital services and children: pathways to digital transformation* (UNU-EGOV report). Guimarães, Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen.
- [74] Pérez-Morote, R.; Pontones-Rosaa, C.; Núñez-Chicharro, M. 2020. „The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries“, in *Technological Forecasting and Social Change*, Bd. 154, Februar.
- [75] Ibirapitá. 2021. *Plan Ibirapitá: inclusión digital de personas mayores*. Montevideo, Centro Ceibal para el Apoyo a la Educación de la Niñez y la Adolescencia.
- [76] PwC. 2021. *Building tomorrow's workforce: Six no-regrets plays to make today* (Middle East Future of Work and Skills Survey). London, Price Waterhouse Cooper.
- [77] Quaglietti, L.; Wheeler, C. 2022. „These 5 charts reveal the global economic outlook for 2022“, in *World Economic Forum Agenda*, 23. Januar.
- [78] Chair, C. 2017. „Internet use barriers and user strategies: Perspectives from Kenya, Nigeria, South Africa and Rwanda“, in *Research ICT Africa*, März.
- [79] Roseth, B.; Reyes, A.; Yee Amézaga, K. 2021. *Public services and digital government during the pandemic: Perspectives of citizens, civil servants, and government institutions*. Washington, DC, Interamerikanische Entwicklungsbank.
- [80] Roseth, B.; Reyes, A. 2017. *Wait no more: Citizens, red tape, and digital government*. Washington, DC, Interamerikanische Entwicklungsbank.
- [81] Carrara, W. et al. 2015. *Creating value through open data : Study on the impact of re-use of public data resources*. Luxemburg, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union.
- [82] Scheil-Adlung, X. 2015. *Global evidence on inequities in rural health protection: New data on rural deficits in health*. Genf, Internationales Arbeitsamt.



- [83] Europäische Kommission. 2017. „[The digital skills gap in Europe](#)“, in *Shaping Europe’s digital future*, 19. Oktober.
- [84] Shneiderman, B. 2010. *Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction*. London, Pearson Education.
- [85] IAO. 2015. „[Social protection: More than half of the global rural population excluded from health care](#)“, in *News*, 27. April.
- [86] Soo-Koung, J. U. N. 2019. „[The emotional factors influencing mobile phone dependency of college students and gender difference](#)“, in *수산해양교육연구*, Bd. 31, Nr. 4 (in Koreanisch).
- [87] Sorgner, A. et al. 2017. *The effects of digitalization on gender equality in the G20 economies*. Kiel, Kiel Instituts für Weltwirtschaft.
- [88] Srinuan, C. et al. 2010. „Digital divide in ASEAN countries: Explaining the gap. Competitiveness of the ASEAN Countries“, in *Competitiveness of the ASEAN Countries*. Cheltenham, Elgar.
- [89] EK.2021. *The Digital Competence Framework 2.0*. Brüssel, Europäische Kommission.
- [90] EK. 2019. *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. Brüssel, Europäische Kommission.
- [91] Desai, V. T.; Diofasi, A.; Lu, J. 2018. „[The global identification challenge: Who are the 1 billion people without proof of identity?](#)“, in *Weltbank Blogs*, 25. April.
- [92] Pew Research Center. 2016. *The state of American jobs*. Washington, DC.
- [93] UN. 2019. „[UN makes ‘declaration of digital interdependence’, with release of tech report](#)“, in *UN News*, 10. Juni.
- [94] High-level Panel on Digital Cooperation. 2019. *The age of digital interdependence*. New York, NY.
- [95] UNDESA. 2012. *E-Government Survey 2012: E-Government for the people*. New York, NY, Hauptabteilung Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten der Vereinten Nationen.
- [96] UNDESA. 1996. *Convention on the rights of persons with disabilities*. New York, NY, Hauptabteilung Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten der Vereinten Nationen.
- [97] UNDESA. 2018. *Government readiness survey database*. New York, NY, Hauptabteilung Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten der Vereinten Nationen.
- [98] ITU. 2017. *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2017*. Genf, Internationale Fernmeldeunion.
- [99] Waller, P. 2017. „[Electronic payment mechanisms in social security: Extending the reach of benefit and contribution transactions](#)“, in *International Social Security Review*, Bd. 70, Nr. 2.
- [100] WEF. 2019. *The digital skills gap is widening fast: Here’s how to bridge it*. Genf, Weltwirtschaftsforum.
- [101] Weltbank. 2021. *Universal access to sustainable energy will remain elusive without addressing inequalities*. Washington, DC.
- [102] Weltbank. 2021. *Data*. Washington, DC.



- [103] World Benchmarking Alliance. 2019. *Scoping Report for the 2020 Digital Inclusion Benchmark*. Amsterdam.
- [104] ITU. 2021. *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2021*. Genf, Internationale Fernmeldeunion.
- [105] Yasuoka, M. et al. 2022. "The exercise of mandate-how mandatory service implementation promoted the use of e-government services in Denmark", in *55th Hawaii International Conference on System Sciences 2022, New York, January 2022*. Honolulu, HI, University of Hawaii.
- [106] Australische Regierung. 2022. *Your Digital Identity*. Canberra.
- [107] IVSS. 2021. *Data sharing among social security institutions* (IVSS-Webinar, 10. November). Genf, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit.

## Abkürzungsverzeichnis

COVID-19	Coronavirus Disease 2019 (Coronavirus-Krankheit-2019)
DeFi	Decentralised Finance (Dezentrale Finanzierung)
EC	European Community / Commission (Europäische Gemeinschaft / Kommission)
eID	Electronic or digitised identity (Elektronische oder digitalisierte Identität)
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
ID	Identität
IVSS	Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit
NGOs	Non-Governmental Organizations (Nichtregierungsorganisationen)
NHS	National Health Service for the UK (Nationaler Gesundheitsdienst des Vereinigten Königreichs)
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
PC	Personal Computer
SDG/s	Sustainable Development Goal/s (Nachhaltige Entwicklungsziele)
SMS	Short Message Service (Kurznachrichtendienst für Mobiltelefon)
UI	User Interface (Benutzeroberfläche)
UK	Vereinigtes Königreich
UN	Vereinten Nationen
UNDESA	United Nations Department of Economic and Social Affairs (Hauptabteilung Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten der Vereinten Nationen)
UNICEF	United Nations Children's Fund (Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen)
UNU-EGOV	UN University Operating Unit on Policy-Driven Electronic Governance (Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen)
UX	User Experience (Benutzererfahrung)
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (Leitlinien für die Zugänglichkeit von Web-Inhalten)

s

# Danksagung

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts zur digitalen Inklusion der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit und in Zusammenarbeit mit der Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen entwickelt. Diese Arbeit wurde von Morten Meyerhoff Nielsen und Raúl Ruggia Frick geleitet. Der Leitfaden wurde gemeinsam von Lucille Tetley-Brown, Morten Meyerhoff Nielsen, Raúl Ruggia Frick und Nathalie De Wulf verfasst. Die Beiträge stammen von Ernesto Brodersohn und Vincent Ribeaud.

Das Team möchte sich bei den Experten für ihre aktive Unterstützung und ihre Beiträge zu der Webinarreihe bedanken.

Die IVSS und UNU-EGOV möchten auch den mehr als 460 Teilnehmern aus mehr als 100 Ländern und Gebieten, die sich aktiv an der Diskussion und den Online-Webinar-Umfragen beteiligt haben, ihren Dank und ihre Anerkennung aussprechen, aber auch den 138 Umfrageteilnehmern, die 74 Organisationen der sozialen Sicherheit aus 64 Ländern und Gebieten vertreten.

Dieser Bericht wurde von der Internationalen Vereinigung für Soziale Sicherheit in Zusammenarbeit mit der Abteilung Policy-Driven Electronic Governance der Universität der Vereinten Nationen finanziert.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

IVSS-General Sekretariat  
Route des Morillons 4  
Case postale 1  
1211 Genf 22  
Schweiz

UNU-EGOV  
Campus de Couros  
Rua Vila Flor 166  
4810-445 Guimarães  
Portugal

### **IVSS-Generalsekretariat**

Route des Morillons 4, Case postale 1  
CH-1211 Genf 22, Schweiz

E: [ISSA@ilo.org](mailto:ISSA@ilo.org)

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

[www.issa.int](http://www.issa.int)

### **Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit**

Die Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit (IVSS) ist die weltweit führende internationale Organisation für Institutionen, Regierungsstellen und Behörden, die sich mit der sozialen Sicherheit befassen. Die IVSS fördert Exzellenz in der sozialen Sicherheit durch Leitlinien, die international anerkannte Berufsstandards darstellen, Expertenwissen, Dienstleistungen und Unterstützung, die ihre Mitglieder weltweit befähigen, dynamische Systeme der sozialen Sicherheit und entsprechende Politik zu entwickeln. Die IVSS wurde 1927 unter Federführung der Internationalen Arbeitsorganisation gegründet.

