

# IT-Report für die Sozialwirtschaft

**2018**



Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

Die Erstellung dieses IT-Reports wurde gefördert durch:



IC-SYS Informationssysteme GmbH  
Gottlieb-Daimler-Straße 12  
07552 Gera  
Tel. 0365/43778-0  
E-Mail: [info@icsys.de](mailto:info@icsys.de)  
Internet: [www.icsys.de](http://www.icsys.de)



MediFox GmbH  
Junkersstraße 1  
31137 Hildesheim  
Tel. 05121/28291-0  
E-Mail: [info@medifox.de](mailto:info@medifox.de)  
Internet: [www.medifox.de](http://www.medifox.de)



MICOS – Mikro Computer Systeme und Anwendungen  
Vertriebs-GmbH  
Mittelkamp 110–118  
26125 Oldenburg  
Tel. 0441/3907-0  
[info@micos.de](mailto:info@micos.de)  
[www.micos.de](http://www.micos.de)



Wilken Software Group  
Hörvelsinger Weg 29–31  
89081 Ulm  
Tel. 0731/9650 0  
[w@wilken.de](mailto:w@wilken.de)  
[www.wilken.de](http://www.wilken.de)

Bei der technischen und grafischen Erstellung des Reports wirkten mit:



xit GmbH forschen. planen. beraten.  
Frauentorgraben 73, 90443 Nürnberg, [www.xit-online.de](http://www.xit-online.de)



KI Consult H. Kreidenweis, Zugspitzstr. 50,  
86163 Augsburg, [www.ki-consult.de](http://www.ki-consult.de)



Brozio Bild & Design, Hechingen

Der besseren Lesbarkeit wegen wurden in diesem IT-Report neben geschlechtsneutralen Formen auch die männliche Form gewählt. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

## Inhalt

Vorwort zur aktuellen Ausgabe	7		
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	8		
<b>Teil I: Informationstechnologie in sozialen Organisationen</b>		<b>Teil II: Der Branchensoftware-Markt</b>	
1. Teilnehmende Organisationen	14	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	50
1.1. Betätigungsfelder	14	1.1. Konzernzugehörigkeit	50
1.2. Mitarbeiterzahlen	15	1.2. Mitarbeiter	50
1.3. Umsatzgrößen	16	1.3. Kunden im Inland	52
2. Wertbeitrag der IT	16	1.4. Kunden im Ausland	53
2.1. Ziele des IT-Einsatzes und Grad der Zielerreichung	17	1.5. Umsätze und Produktivität	54
2.2. Ausschöpfung von Potenzialen durch IT-Lösungen	21	2. Software-Angebote, Eigen- und Fremdprodukte	55
3. IT-Betrieb und Dienstleistungsqualität	24	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	55
3.1. Betriebsmodelle	24	2.2. Browserbasierte Lösungen	57
3.2. Dienstleistungsqualität des IT-Bereichs	26	3. Mobile Lösungen	58
3.3. Kostentransparenz und Kosten-Nutzen-Verhältnis der IT	27	3.1. Mobile Betriebssysteme	58
3.4. Entwicklungsplanung für den IT-Bereich	29	3.2. Branchensoftware-Varianten	59
3.5. Leistungszusagen des IT-Bereichs	31	3.3. Arbeitsfeldspezifische Software-Angebote	60
3.6. Strategische Ausrichtung des IT-Bereichs	32	4. Klientenzugänge zur Software	61
3.7. Zusammenfassung	33	5. Cloud- und Hosting-Lösungen	62
4. Marktposition der Software-Anbieter	33	6. Beurteilungen der Geschäftssituation	64
4.1. Qualitätsmerkmale der Software-Anbieter	34	6.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	64
4.2. Wiederkauf- und Wechselbereitschaft	35	6.2. Künftige Erwartungen	64
4.3. Attraktivität anderer Anbieter	36	6.3. Investitionen und Mitarbeitergewinnung	66
5. Digitalisierung der Sozialwirtschaft	37	7. Rankings	68
5.1. Strategische Bedeutung	37		
5.2. Planungen	38	<b>Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen</b>	
5.3. Strategische Risiken	38	1. Fazit	74
5.4. Verantwortlichkeiten für die Digitalisierung	39	2. Ausgewählte Kennzahlen	76
5.5. Einsatz von Robotik und Künstlicher Intelligenz	40	Anbieter von Branchensoftware für die	
5.6. Website und Klientenkontakte	41	Sozialwirtschaft	76
5.7. Mitarbeiterakquise und -kommunikation	43	<b>Teil IV: Anbieter von Branchenlösungen</b>	
5.8. Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising	44	1. Kontakt- und Unternehmensdaten	80
5.9. Technische Assistenzsysteme	44	2. Software-Angebote der Unternehmen	88
5.10. Förderung der digitalen Teilhabe	46	Literatur und Quellen	89
		Autoren	90

## Vorwort

Der IT-Report 2018 startet im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** nun schon zum dritten Mal mit unserem dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Nach dem Report 2017, in dem Prozesse und Software im Fokus standen, widmet sich die diesjährige Ausgabe schwerpunktmäßig dem Wertbeitrag der IT, der Organisation des IT-Betriebes und der Qualitätsbeurteilung von Branchensoftware-Anbietern. Bei diesen „klassischen“ Themenfeldern haben wir das Fragen-Raster gegenüber 2015 nicht wesentlich verändert, um unsere Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können.

Wie bereits im Vorjahr angekündigt, steht noch ein weiteres großes Thema im Mittelpunkt des aktuellen Reports: Der digitale Wandel in der Sozialwirtschaft, dem wir uns erstmals auf breiter Basis mit empirischen Methoden widmen. Dazu haben wir ein komplett neues

Zusatz-Set an Fragen für den IT-Report entwickelt. Es zeigt damit erstmals auf breiter empirischer Basis, wo die Branche in Sachen Digitalisierung aktuell steht – im Denken ebenso wie im Handeln.

Die Mehrzahl der Daten in unserem zweiten Untersuchungsfeld – dem der **Software-Anbieter** – werden im Unterschied zu den wechselnden Schwerpunktthemen bei den Sozialträgern – in jährlichem Abstand auf identische Weise erhoben. So ist der Käufermarkt stets aktuell über den Stand der Unternehmensentwicklung sowie über das Produkt-Portfolio wichtiger Firmen in diesem Marktsegment informiert. Für Beschaffungsentscheidungen stehen der Branche also auch 2018 wieder die neuesten Daten zur Verfügung. Doch auch hier ergänzen wir immer wieder unseren Datensatz um aktuelle Aspekte.

Eichstätt im Juni 2018

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

## Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Langjährige Leser dieses IT-Reports können sich den nun folgenden Abschnitt größtenteils sparen – Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung haben sich in den letzten Jahren nicht grundlegend geändert. Für neue Leser – und der wissenschaftlichen Redlichkeit halber – möchten wir auch in dieser Ausgabe transparent machen, wie wir bei der Erstellung vorgegangen sind.

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2017 durchgeführt wurden. Zielgruppen waren soziale Organisationen als Anwender von Informationstechnologie sowie Anbieter von Branchensoftware-Lösungen für die Sozialwirtschaft. Beide Befragungen erstreckten sich geografisch ausschließlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

Der IT-Report nutzt das Instrument der Online-Befragung. Die potenziellen Teilnehmer beider Gruppen werden aus rechtlichen Gründen vorab per Post angeschrieben und gebeten, uns via Fax-/Scanformular die Teilnahme am IT-Report zuzusagen sowie – falls nötig – ihre Kontaktdaten zu ergänzen bzw. zu aktualisieren. Anschließend erhalten alle Firmen, Organisationen oder Personen, die uns eine Teilnahme zugesagt haben, per Mail einen Link, der sie direkt zu ihrem Online-Fragebogen leitet.

Adressaten in den **sozialen Organisationen** waren die Geschäftsführungen bzw. Vorstände, Abteilungs- bzw. Bereichsleitungen und die IT-Verantwortlichen. Deren Kontaktdaten hatten wir teilweise bereits von vorausgehenden IT-Reports, wir baten aber unsere Ansprechpartner in den sozialen Organisationen zusätzlich, uns weitere Leitungskräfte der 2. Führungsebene sowie (falls noch nicht vorhanden) den Namen des IT-Verantwortlichen zu nennen, um diese Personen ebenfalls befragen zu können. Denn schon in einigen der vorangegangenen IT-Reports konnten wir feststellen, dass sich Einschätzungen zu IT und insbesondere zu deren Wertbeitrag oder zur Zufriedenheit mit Anbietern und Produkten zwischen den verschiedenen betrieblichen Funktionen teilweise erheblich unterscheiden. Diese Befragung mehrerer Personen in einer Organisation bringt allerdings auch die Gefahr von Unschärfen mit sich. Denn der Fragebogen stellt einen Mix aus Faktenfragen und Einschätzungsfragen dar. Werden nun bei Faktenfragen, die die Organisation als

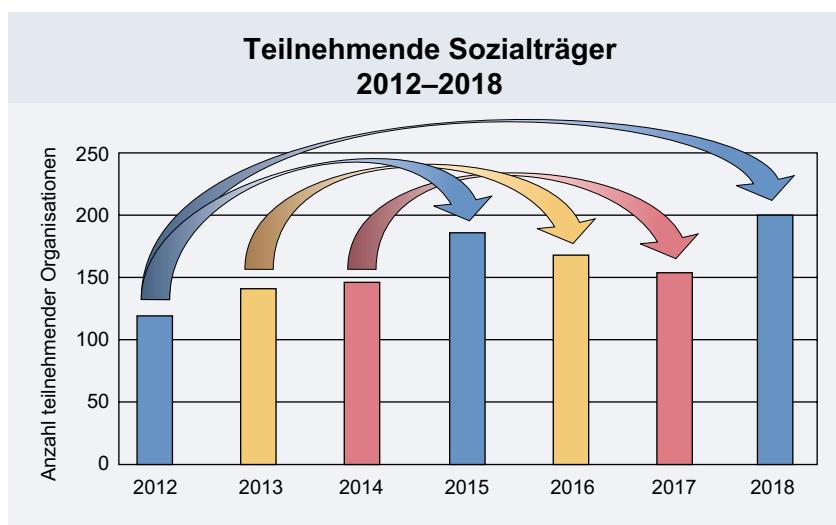
Ganzes betreffen, von mehreren Personen eines Trägers unterschiedliche Angaben gemacht, ist es nicht immer leicht, die gültige Antwort herauszufinden. Das haben wir in manueller Nacharbeit getan und dabei meist die Antwort zentraler Akteure wie Geschäftsführer oder IT-Verantwortliche höher gewichtet als Antworten von Bereichsleitungen. Unsere Hypothese dabei ist, dass letztere mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit einen kompletten Überblick über das IT-Geschehen in der Organisation haben.

Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 3.027 Personen aus 2.244 Einrichtungen angeschrieben. Davon waren 73 Prozent Geschäftsführer oder Vorstände, 23 Prozent IT-Verantwortliche und 4 Prozent Bereichs- oder Einrichtungsleitungen. Nicht personalisiert war lediglich 1 Prozent der Datensätze. Über die Fax- bzw. Scanantworten erhielten wir die Namen von 425 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2018 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Das ist der zweithöchste Wert in 11 Jahren IT-Report. Die Zahl der Personen stammt aus 227 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also 1,9 Personen gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen 14 Prozent und liegt damit um 3 Prozentpunkte höher als im letzten Jahr.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 279 Personen aus 199 Organisationen ausgefüllt. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote 9,1 Prozent und liegt damit leicht über dem Niveau unseres langjährigen Mittels. Für offene empirische Erhebungen ist dies eine recht gute Quote, insbesondere, wenn die Befragung im jährlichen Rhythmus stattfindet und dadurch die Gefahr einer gewissen Befragungsmüdigkeit besteht.

Wie schon im letzten Jahr wollen wir hier den Rücklauf unserer Befragung über mehrere Jahre betrachten, denn an dieser Stelle muss man zwei Faktoren berücksichtigen, die das Ergebnis beeinflussen: Die Art der Fragen und die angesprochenen Zielgruppen. In unserem Dreijahreszyklus fragen wir einmal primär nach Zahlen und Fakten in den Organisationen, welche oft erst mühsam aus der (nicht immer vollständigen und aktuellen) IT-Dokumentation oder dem (nicht immer darauf vorbereiteten) Rechnungswesen herausdestilliert werden müssen. Die anderen beiden Jahre sind eher durch Einschätzungsfragen geprägt,

die „aus dem Bauch heraus“ und damit deutlich schneller beantwortet werden können. Bei der Frage nach Zahlen und Fakten adressieren wir in der Regel nur eine Person in den Organisationen. Wollen wir dagegen etwas über die Einschätzung der Prozessreife, der Softwarequalität oder den Wertbeitrag der IT erfahren, so befragen wir in der Regel mehrere Personen von der Geschäftsführung über Bereichsleitungen bis hin zu den IT-Verantwortlichen. Ein sinnvoller Mehrjahresvergleich der Teilnahmequote ist daher nur auf Basis der antwortenden Organisationen möglich. Die folgende Darstellung erläutert diesen Zusammenhang.



Zunächst zeigt die Grafik bis 2015 eine steigende, dann eine abnehmende Zahl teilnehmender Sozialorganisationen. Legt man jedoch die oben genannten Zyklen darüber, so differenziert sich das Bild: von 2012 auf 2015, von 2013 auf 2016 (Jahre der faktenlastigen Fragensets) und von 2014 auf 2017 hat sich die Teilnehmerzahl jeweils erhöht. Auch von 2015 auf 2018 ist dies der Fall. Die mit dem IT-Report von 2015 grundsätzlich vergleichbare aktuelle Ausgabe weist mit 199 gegenüber 187 Organisationen eine um gut 6 Prozent höhere Quote aus. Auf Basis der Personen ist sogar eine Steigerung von 10 Prozent zu vermelden. Insgesamt lässt sich daher mit Fug und Recht behaupten: Die Akzeptanz dieses IT-Reports in den Reihen der sozialwirtschaftlichen Organisationen steigt langsam, aber ungebrochen an. Die Dynamik, die die Diskussion um den digitalen Wandel im vergangenen Jahr entfaltet hat, trägt hierzu sicherlich bei. Doch dazu später mehr.

Unser stetig wachsender Adresspool beruht, wie in den Vorjahren, auf eigenen Internet-Recherchen, Einrichtungs-

verzeichnissen von Verbänden oder Fachmedien und aus Web-Portalen, Verzeichnissen von Partnerorganisationen sowie telefonischen Direktrecherchen. Durch die Vielfalt der Quellen ist eine weitgehend repräsentative Streuung über die Arbeitsfelder und Verbände der Sozialwirtschaft gewährleistet. Im Pool befinden sich Einzel- und Komplex-Einrichtungen sowie Trägerverbände mit einem oder mehreren der folgenden Arbeitsfelder: Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Behindertenhilfe, stationäre Altenhilfe, ambulante Pflege, berufliche Bildung und Rehabilitation, Hilfen für psychisch kranke Menschen, Suchtkranken-, Migranten-, Wohnungslosen- und Gefährdetenhilfe.

Neben der freien Wohlfahrtspflege werden mittlerweile in zunehmender Zahl auch privat-gewerbliche Anbieter sozialer Dienstleistungen angesprochen. Sie sind jedoch sowohl im Adresspool, also auch in den Antworten vermutlich noch unterrepräsentiert. In welchem Ausmaß dies der Fall ist, können wir jedoch nicht sagen, da es mit Ausnahme der Altenhilfe keine verlässlichen Statistiken über die privat-gewerblichen Anbieter und deren Größe über alle Arbeitsfelder der Sozialbranche gibt. Kommunale Sozialverwaltungen waren, wie in den vorausgegangenen IT-Reports, nicht im Basisdatensatz enthalten, da sie einer anderen

institutionellen Logik folgen und IT-seitig nur schwer vom gesamten Verwaltungsapparat einer Kommune getrennt betrachtet werden können.

Den Schwerpunkt im Adresspool bilden Organisationen mit mehr als 100 Mitarbeitern, jedoch sind auch Einrichtungen zwischen 50 und 100 Mitarbeitern sowie vereinzelt kleinere Organisationen vertreten. Diese Gewichtung wurde bewusst vorgenommen und ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass Einrichtungen erst ab einer gewissen Größenordnung über Ansprechpartner für die informationstechnologische Infrastruktur sowie über entsprechende Finanz- und Personaldaten-Auswertungen verfügen, um die für diesen Report relevanten Fragen mit hinreichender Präzision beantworten zu können. Andererseits gibt es auf der Seite der Softwareanbieter auch Hersteller, die gerade den Kundenkreis kleiner Einrichtungen bedienen und sicherlich auch für Zahlen aus diesem Umfeld dankbar wären.

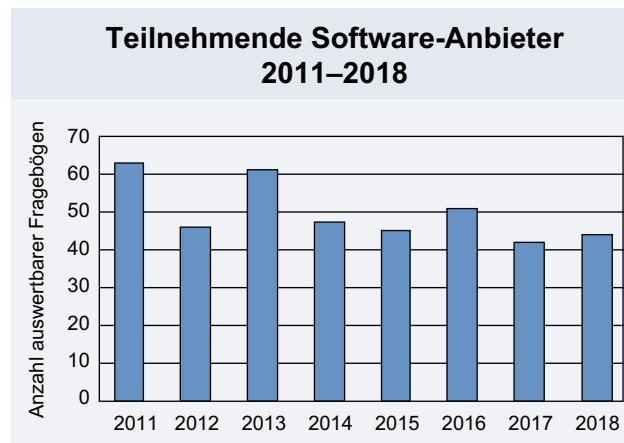
Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nur marginal

von denen der Vorjahre. Die Stichprobe bleibt hinsichtlich der Basisdaten der Organisationen wie Mitarbeiter- und Umsatzzahlen über die Jahre relativ konstant. Die im Report 2018 vertretenen Organisationen beschäftigen zusammen mit rund 215.000 Mitarbeitern rund 22.000 mehr Menschen wie in den beiden Vorjahren, der kumulierte Gesamtumsatz beträgt 9,1 Milliarden Euro (Vorjahr: 8,2 Milliarden Euro). Geht man – je nach Definition – von ca. 1,5 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung rund 14 Prozent der Branche. Damit kann die Studie im Sinne des Verhältnisses zwischen Grundgesamtheit und Stichprobengröße grundsätzlich als repräsentativ bezeichnet werden, wenn man dabei die oben genannte Einschränkung aufgrund der Zusammensetzung des Adresspools in Rechnung zieht.

Als **Anbieter von IT-Lösungen** wurden nur solche Firmen in die Stichprobe aufgenommen, die branchenspezifische Software für soziale Einrichtungen und Verbände entwickeln und/oder vertreiben. Eine Grauzone bilden dabei Anbieter von finanz- und personalwirtschaftlichen Lösungen, welche einerseits branchenübergreifend einsetzbar sind, andererseits aber auch in branchenspezifischen Konfigurationen ausgeliefert werden. Aus diesem Spektrum wurden insbesondere solche Anbieter berücksichtigt, die in der Sozialwirtschaft relativ weit verbreitet sind. Weitere Grauzonen finden sich im finanz- und personalwirtschaftlichen Bereich zwischen den verfassten Kirchen und der kirchlichen Wohlfahrtspflege von Caritas, Diakonie und verschiedenen angegliederten Fachverbänden. Eine Reihe von Lösungen sind in beiden Bereichen im Einsatz und eine scharfe Trennung für diesen Report scheint den betreffenden Anbietern nicht immer zu gelingen – auch weil es durchaus Mischformen gibt und manche Einrichtung selbst nicht so genau weiß, wozu sie nun eigentlich formal gehört.

Im Anbieterbereich wurden insgesamt 230 (Vorjahr 235) Anschreiben verschickt. Den Marktkenntnissen der Autoren zufolge dürfte damit annähernd die Grundgesamtheit aller in Deutschland aktiven Firmen in diesem Feld erreicht worden sein. 95 Prozent dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert. Fax-Antworten erhielten wir von 58 (Vorjahr 45) Unternehmen zurück, ausgefüllte Online-Fragebögen von 44 (Vorjahr 42). Was 14 Unternehmen trotz erster Rückantwort am Ende bewogen hat, doch nicht an der Befragung teilzunehmen, wissen wir nicht. Die Rücklaufquote hat sich im Verhältnis zu 2017

(18 Prozent) auf 19 Prozent in diesem Jahr wieder leicht erhöht.



Erstmals haben wir für diese Ausgabe des IT-Reports versucht, die Rücklaufquote auf Seiten der Software-Anbieter durch eine gezielte Telefonakquise zu steigern. Dazu wurden gut 80 Prozent der postalisch angeschriebenen Firmen von entsprechend gebrieften studentischen Hilfskräften angerufen, bei Bedarf auch mehrmals. Bei knapp 90 Prozent der Anrufe kam ein Kontakt zustande. Teilweise wurden Anschreiben und Rückantwortbogen darauf hin erneut versendet, weil sie im Unternehmen nicht mehr auffindbar waren. Letztendlich konnten nach Abschluss der offiziellen Rückmeldephase noch weitere 7 Anbieter zur Teilnahme am Report gewonnen werden. Viele andere verfolgten unterschiedliche Strategien des Abwimmeln. „Kein Interesse an der Teilnahme“ oder „keine Zeit“ waren dabei noch die freundlichsten Varianten. Unter dem Strich war diese Aktion also nur zum Teil erfolgreich. Einerseits konnten wir dadurch die Teilnehmerzahl am Report auf Seiten der Software-Anbieter nicht signifikant steigern (zwei Teilnehmer mehr als 2017), andererseits konnten wir durch diese Aktion aber ein weiteres Abrutschen der Zahlen wirksam verhindern. Die Aktion führte aber auch zu einigen zwar bislang schon vermuteten, aber nun empirisch untermauerten Ergebnissen: Neben einer Reihe von Firmen, bei denen die Teilnahmeaufforderung in der Alltagshektik schlicht einmal untergeht und die eine telefonische Erinnerung dankbar annehmen, gibt es wohl auch einen harten Kern an Transparenzverweigerern in der Branche. Hier bleibt nur zu hoffen, dass die sozialwirtschaftlichen Akteure daraus ihre Konsequenzen ziehen werden und sich primär solchen Anbietern zuwenden, die offen mit ihren Unternehmenszahlen umgehen und ein wenig Mühe aufwenden, um ihren (künftigen) Kunden Orientierungshilfen zu geben.

element vorkommt. Andere Faktoren wie eine verbesserte Dokumentation oder Kommunikation lassen sich nur sehr schwer in Geldbeträge umrechnen.

Sehen wir uns also zuerst die Kostenseite an: In unseren Reports konnten wir die Entwicklung der IT-Aufwendungen sozialer Organisationen über die Jahre sehr gut nachzeichnen: Von genau einem Prozent Anteil am Gesamtumsatz (2008–2011) haben sie sich über 1,4 Prozent (2013) auf schließlich 1,5 Prozent (2016) erhöht. Dies entspricht einer absoluten Steigerung um immerhin 50 Prozent. Für viele Geschäftsführungen und Vorstände ist dies die wichtigste Kennzahl unseres IT-Reports. Liegt der eigene Wert über diesem Branchendurchschnitt, wird der IT-Leiter zum Rapport zitiert, liegt er darunter, lehnt man sich zufrieden zurück.

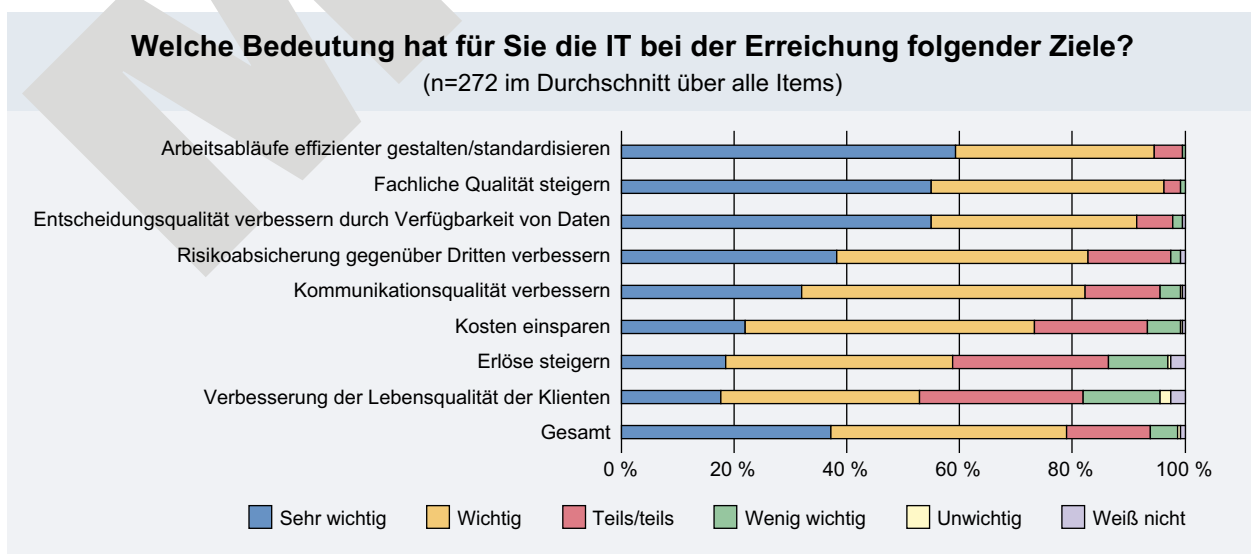
Auch wenn im Zuge der Digitalisierungsdiskussion langsam ein Denkwandel einzusetzen beginnt, scheint die Kostenlatte noch immer ein beliebtes Instrument vieler Führungskräfte zur Beurteilung der organisationseigenen IT zu sein. Dabei wäre die weit wichtigere Frage: Welchen Wertbeitrag liefert mir meine IT bei 1,0, 1,5 oder – in der Spitze hier schon gemessen – über 10 Prozent Umsatzanteil? Würde diese Frage gestellt, käme wohl so mancher IT-Verantwortliche in Erklärungsnot. Wie lässt sich der Wertbeitrag von IT einigermaßen zuverlässig bestimmen? Auch wir können im Report keine harten Messgrößen präsentieren, die Methodik einer standardisierten Befragung hat hier ihre Grenzen. Aber wir können empirisch erforschen, wo maßgebliche Akteure in den sozialen Einrichtungen aus ihrer Wahrnehmung heraus einen Wertbeitrag der IT erkennen können. Dies haben wir nun

schon zum vierten Mal getan: 2010, 2012, 2015 und nun 2018. Unsere Zeitreihe erstreckt sich somit immerhin schon auf ein knappes Jahrzehnt.

### 2.1. Ziele des IT-Einsatzes und Grad der Zielerreichung

Richtet man also den „Business-Blick“ auf die IT, geht es nicht mehr um Server, Netzwerke oder Endgeräte. Die Frage ist vielmehr, wie Geschäftsprozesse und andere betriebliche Aufgaben durch diese Technik unterstützt werden. Dabei rückt die Anwendungssoftware in den Mittelpunkt, denn von allen IT-Komponenten ist nur sie dazu in der Lage, den Anwendern unmittelbaren Nutzen zu stiften. Die Palette an entsprechenden Programmen ist breit: Branchensoftware für Klientenverwaltung, Dokumentation oder Dienstplanung, betriebswirtschaftliche Software für Rechnungs- oder Personalwesen und Standardsoftware, etwa in Form von Office-Produkten oder mobile Anwendungen für Kommunikation oder Datenerfassung.

Im ersten Schritt fragten wir danach, welche Bedeutung die IT bei der Erreichung ausgewählter betrieblicher Ziele hat, wo also die Befragten ein Wertschöpfungspotenzial durch Einsatz digitaler Technik für Ihre Organisation sehen. Ganz oben auf der Agenda steht die Erwartung, Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und zu standardisieren. Knapp dahinter folgen die Zielsetzungen fachliche Qualität zu steigern und die Entscheidungsqualität durch Verfügbarkeit von Daten zu verbessern. Die Risikoabsicherung gegenüber Dritten und die Verbesserung der Kommunikationsqualität verbessern. Die Kosten einsparen, Erlöse steigern und Verbesserung der Lebensqualität der Klienten. Dies haben wir nun



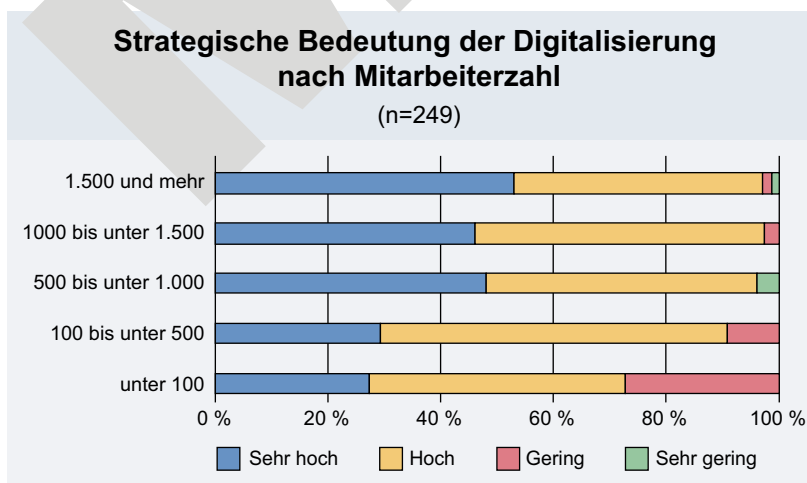
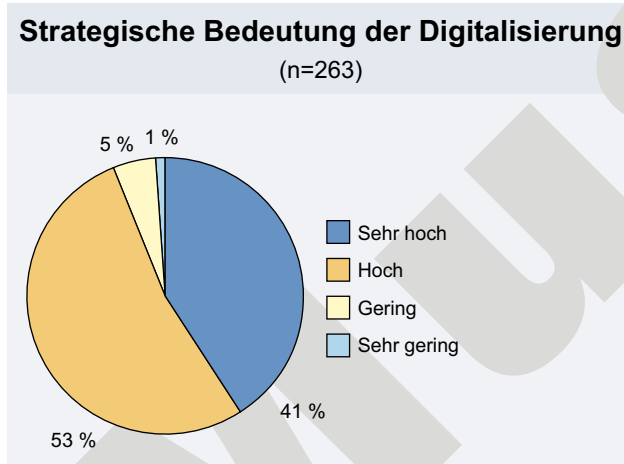


## 5. Digitalisierung der Sozialwirtschaft

Schon in den vorangegangenen Abschnitten ist es immer wieder durchgeblitzt: Die Digitalisierung ist das aktuelle Hype-Thema der Branche. Kein Kongress, keine Fachtagung, keine Publikation kommt an ihm vorbei (vgl. etwa FINSOZ 2017, Kreidenweis 2018). Und wer, wenn nicht der IT-Report für die Sozialwirtschaft, ist förmlich dazu prädestiniert, diesen Themenkomplex auf fundierte empirische Füße zu stellen. Dazu haben wir ein völlig neues Frageraster entwickelt, das sowohl Fragen zur Einschätzung des digitalen Wandels durch die Teilnehmer, als auch verschiedene Faktenfragen enthält. Erklärtes Ziel ist es, nicht nur nach der Bedeutung des Themas und nach mehr oder minder nebulösen Planungen zu fragen, sondern auch abzuklopfen, wie sich denn der tatsächliche Sachstand in der Branche darstellt.

### 5.1. Strategische Bedeutung

Zum Einstieg in das Themenfeld stellten wir die Frage nach der strategischen Bedeutung der Digitalisierung für die eigene Organisation. Das Ergebnis zeigt eindeutig,



dass das Thema in der Branche Fuß gefasst hat: 41 Prozent schätzen die Bedeutung sehr hoch“ ein und 53 Prozent hoch. Geringe oder sehr geringe Bedeutung messen der Digitalisierung nur ganze 6 Prozent der Befragten zu.

An dieser Stelle – wie bei vielen der folgenden Fragen und beim IT-Report generell – gilt es aber, immer etwas Vorsicht walten zu lassen. Denn es ist zu vermuten, dass allein schon die Entscheidung, an diesem Report teilzunehmen oder nicht, zu einem Bias, also einer Verzerrung der Ergebnisse in Bezug auf die Grundgesamtheit sozialer Organisationen führt. Zu vermuten ist, dass wir es hier stärker mit Organisationen zu tun haben, die Themen rund um IT und Digitalisierung gegenüber aufgeschlossen sind. Wer IT für ein notwendiges Übel hält und die Digitalisierung weit weg hofft, wird sich mit geringerer Wahrscheinlichkeit an einer solchen Befragung beteiligen. Dieses Dilemma betrifft aber mehr oder weniger alle empirischen Untersuchungen, die auf Freiwilligkeit beruhen und lässt sich daher nicht lösen.

Schlüsseln wir die Ergebnisse der obigen Frage nach Position im Unternehmen auf, so zeigt sich ein überraschendes Ergebnis: „Sehr hoch“ schätzen 36 Prozent der Geschäftsführer/Vorstände die strategische Bedeutung der Digitalisierung ein, während es bei den Abteilungs- und Bereichsleitern 47 Prozent sind. Die IT-Verantwortlichen liegen mit 42 Prozent dazwischen. Geht man davon aus, dass die Entscheidung zur Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie oberste Chefsache ist, so könnten hier Reibungsflächen zwischen erster und zweiter Führungsebene sichtbar werden. Und die IT-Verantwortlichen scheinen zumindest bislang auch nicht die zentralen Treiber bei diesem Thema zu spielen.

Noch interessanter wird es, wenn wir die Antworten nach Größe der Träger (gemessen an der Mitarbeiterzahl) splitten: Hier zeigt sich deutlich, dass die Einschätzung einer hohen oder sehr hohen Bedeutung mit der Größe der Organisationen wächst. Insbesondere die Organisationen unter 100 Mitarbeitern, aber auch diejenigen mit maximal 500 Mitarbeitern messen dem Thema eine geringere Bedeutung zu. Dies könnte jedoch ein fataler Irrtum sein, denn dem digitalen Wandel wird es vermutlich ziemlich egal sein, ob ein Caritasverband 60 Köpfe zählt, 600 oder 6.000.

Software ausgestattet werden. Vielleicht bringt diese Frage mehr Sicherheit in die Investitionsentscheidung. Auch hier gilt der obige Hinweis hinsichtlich der unregelmäßigen Teilnahme bestimmter Unternehmen. Die Anzahl uns benannter Smartphones hat gegenüber dem Vorjahr von knapp 70.000 Geräte deutlich auf fast 116.000 zugelegt, ein neuer Höchstwert in unserem Report. Auf Android entfallen davon 67 Prozent (Vorjahr: 90 Prozent), auf iOS nur 3 Prozent (Vorjahr 5 Prozent) und Windows ist hier mit 29 Prozent (Vorjahr 3 Prozent) wieder erstarkt, weil ein Anbieter mit einer hohen Windows-Gerätezahl in diesem Jahr wieder am IT-Report teilgenommen hat. Damit zeigt sich in diesem Jahr wieder das von uns als eher realistisch eingeschätzte Bild des Jahres 2016.

Etwas anders verhält es sich bei den Tablet-PCs, aber aus ähnlichen Gründen. Deren Anzahl hat sich von 18.000 fast verdoppelt auf über 34.000. Führendes Betriebssystem ist jetzt wieder iOS mit 45 Prozent (Vorjahr 19 Prozent) vor Android (von 49 auf 33 Prozent) und Windows (29 auf 22 Prozent).

Damit bleibt eine gewisse Unsicherheit auch nach diesen Zahlen erhalten. Doch immerhin: Bei den Smartphones bleibt Android deutlich an der Spitze und sicher ist, dass Windows hier künftig nicht mehr die bevorzugte Plattform der Anbieter sein wird.

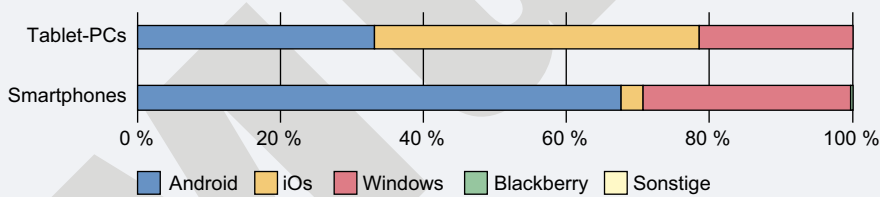
### 3.2. Branchensoftware-Varianten

Auch wenn es für den Anwender mittlerweile kaum noch wahrnehmbar ist, auf welcher technologischen Basis die verwendete App basiert, so ist die Frage nach der Branchensoftware-Variante für die Software-Anbieter durchaus von existentieller Bedeutung, solange es auf dem Markt noch keine wirklich zu 100 Prozent funktionierenden Cross-Compiler gibt, die den Quellcode vollständig auf andere Technologien portieren. Denn durch die verwendete Technologie wird definiert, welche Funktionen man in der App nutzen kann, ob etwa die Kamera zur Wundddokumentation oder die Sprachaufzeichnung zum Berichtsdiktat verwendet werden können, ob man in einem Netzwerk eingebucht sein muss oder irgendwo im Funkloch stehen kann und letztlich ob sich das Gesamtpaket beim Anwender nicht nur als gebrauchstauglich (usable) erweist, sondern ihm auch noch Freude bereitet (user experience).

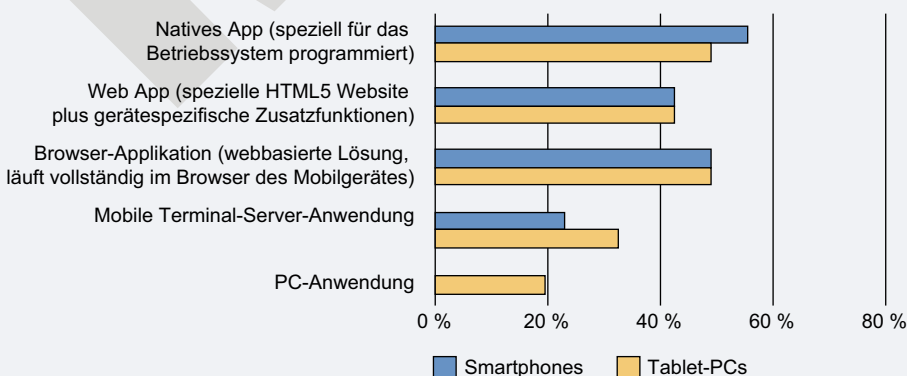
Wie im Vorjahr haben die Software-Anbieter diese Frage bei Smartphones, allerdings mit kontinuierlich abnehmender Deutlichkeit für die native, also speziell für das jeweilige Betriebssystem programmierte App beantwortet (55 Prozent). Klassische browserbasierte Lösungen folgen mit jetzt 48 Prozent und an dritter Stelle stehen mit 42 Prozent die Web-Apps, spezielle HTML5 Websites ergänzt um geräte-spezifische Zusatzfunktionen. Mobile

Terminal-Server-Anwendungen bilden mit nur noch 23 Prozent und damit deutlichem Abstand das Schlusslicht. Vielleicht haben sich hier die Software-Anbieter den Hinweis des letztjährigen IT-Reports zu Herzen genommen, dass ein Terminal-Server-Client auf einem Smartphone bestenfalls eine Not-, niemals jedoch eine Dauerlösung sein kann. Insgesamt nähern wir uns damit auch bei der Technologiefrage einer Pattsituation, über die wir uns heute noch nicht in der Lage sehen zu urteilen, wie sie am Ende des Tages ausgehen wird. Dies zumal einzelne Anbieter verschiedene Technologien für verschiedene Funktionen parallel einsetzen.

#### Am Markt befindliche mobile Lösungen auf folgenden Plattformen



#### Software-Varianten für Smartphones und Tablet-PCs



## 1. Kontakt- und Unternehmensdaten

### Legende

Mitarbeiter Sozialwirtschaft	= Mitarbeiter für den Bereich Sozialwirtschaft
Kunden Deutschland	= Anzahl Kunden im Bereich Sozialwirtschaft Deutschland
Kunden Ausland	= Anzahl Kunden im Bereich Sozialwirtschaft Ausland
Arbeitsplätze Deutschland	= Zahl der ausgestatteten IT-Arbeitsplätze Deutschland
Arbeitsplätze Ausland	= Zahl der ausgestatteten IT-Arbeitsplätze Ausland
k.A.	= keine Angabe bzw. nicht zutreffend

### akquinet AG

Paul-Stritter-Weg 5  
22297 Hamburg  
Tel.: 040/88173-0  
Fax: 040/88173-199  
www.akquinet.de  
info@akquinet.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	800
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	92
Kunden (Deutschland):	251
Kunden (Ausland):	19
Arbeitsplätze (Deutschland):	3.950
Arbeitsplätze (Ausland):	640
Gesamtumsatz:	94.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	16.200.000 €

### beyondSoft GmbH

Hochstadenstr. 1-3  
50674 Köln  
Tel.: 0221/606052-0  
Fax: 0221/606052-29  
www.beyondsoft.de  
info@beyondsoft.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	11
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	7
Kunden (Deutschland):	230
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	3.500
Arbeitsplätze (Ausland):	k.A.
Gesamtumsatz:	k.A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.

### bit-baltic information technologies GmbH

Dänische Str. 2-6  
24103 Kiel  
Tel.: 0431/6645666  
Fax: 0431/6645668  
www.baltic-it.de  
Info@baltic-it.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	5
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	5
Kunden (Deutschland):	150
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	1.000
Arbeitsplätze (Ausland):	k.A.
Gesamtumsatz:	300.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	300.000 €

### Connex Communication GmbH

Balhorner Feld 11  
33106 Paderborn  
Tel.: 05251/771-0  
Fax: 05251/771-199  
www.connex.de  
info@connex.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	202
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	190
Kunden (Deutschland):	1.720
Kunden (Ausland):	214
Arbeitsplätze (Deutschland):	184.000
Arbeitsplätze (Ausland):	11.500
Gesamtumsatz:	25.661.010 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	25.661.010 €