

# IT-Report für die Sozialwirtschaft

**2019**



Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

IT-Report für die Sozialwirtschaft  
2019

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik  
Kapuzinergasse 2  
85072 Eichstätt

[www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de)  
[sozialinformatik@ku.de](mailto:sozialinformatik@ku.de)

Preis: 72,- €  
inkl. Versandkosten

Bezug:  
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Fakultät für Soziale Arbeit  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik  
Tel.: 08421/93-21472  
Fax: 08421/93-214720  
Mail: [christine.vetter@ku.de](mailto:christine.vetter@ku.de)

Versand gegen Rechnung

ISBN 978-3-9817383-4-6

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2019

Die Erfassung und Auswertung der Daten dieses IT-Reports erfolgte mit größtmöglicher Sorgfalt. Die Autoren übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit insbesondere der von den Unternehmen zur Verfügung gestellten Daten.

**Die Inhalte dieses Werkes sind urheberrechtlich geschützt. Es ist strikt untersagt, dieses Werk elektronisch zu vervielfältigen und an Dritte weiterzugeben. Dies gilt auch für Teile des Werkes.**

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:

forschen. planen. beraten.



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	5	6.4. Leistungskataloge und Service-Level	30	<b>Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen</b>	
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	6	7. IT-Budgetierung und Investitionsvorhaben	31	1. Fazit	64
<b>Teil I: Informationstechnologie in sozialen Organisationen</b>		7.1. IT-Budgets	31	2. Ausgewählte Kennzahlen	67
1. Teilnehmende Organisationen	10	7.2. Investitionsvorhaben	32	2.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	67
1.1. Betätigungsfelder	10	8. IT-Sicherheit und Datenschutz	34	2.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	68
1.2. Mitarbeiterzahlen	11	8.1. IT-Sicherheit	34	<b>Teil IV: Anbieter von Branchenlösungen</b>	
1.3. Umsatzgrößen	12	8.2. Datenschutz	35	1. Kontakt- und Unternehmensdaten	70
1.4. Standorte und angebotene Plätze	12	8.3. Schulungen und weitere Maßnahmen	36	2. Software-Angebote der Unternehmen	77
2. IT-Nutzer und IT-Aufwendungen	13	8.4. Aufwendungen für IT-Sicherheit	38	Literatur und Quellen	78
2.1. Registrierte Accounts und IT-Nutzer	13	8.5. Umgang mit neuen Herausforderungen	38	Autoren	78
2.2. Nutzer von Smartphones und Tablets	14	<b>Teil II: Der Branchensoftware-Markt</b>			
2.3. IT-Durchdringung	14	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	40		
2.4. IT-Aufwendungen	15	1.1. Konzernzugehörigkeit	40		
3. IT-Outsourcing und IT-Service-Angebote für andere Organisationen	17	1.2. Mitarbeiter	41		
3.1. IT-Outsourcing	17	1.3. Kunden im Inland	43		
3.2. IT-Service-Angebote für andere Organisationen	18	1.4. Kunden im Ausland	44		
4. IT-Infrastruktur	19	1.5. Umsätze und Produktivität	44		
4.1. Klassische Endgeräte	19	2. Software-Angebote, Eigen- und Fremdprodukte	45		
4.2. Betriebssysteme auf klassischen Endgeräten	20	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	45		
4.3. Tablets und Smartphones	21	2.2. Browserbasierte Software	47		
4.4. Betriebssysteme auf Tablets und Smartphones	21	3. Mobile Lösungen	48		
4.5. Mobile Device Management	22	3.1. Mobile Betriebssysteme	48		
4.6. Server	22	3.2. Branchensoftware-Varianten	49		
4.7. Betriebssysteme auf Servern	23	3.3. Arbeitsfeldspezifische Software-Angebote	50		
5. IT-Organisation und -Personal	23	4. Externe Zugänge zur Software	51		
5.1. Verankerung des IT-Betriebes und der IT-Verantwortung	23	4.1. Klientenzugänge	51		
5.2. IT-Personal	25	4.2. Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess	52		
6. IT-Serviceorganisation	28	4.3. Schnittstellen zu technischen Assistenzsystemen	52		
6.1. Administrationsaufwände	28	5. Cloud- und Hosting-Lösungen	53		
6.2. Prozesse und Aufwände	28	6. Beurteilungen der Geschäftssituation	55		
6.3. Ticket-Systeme	29	6.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	55		
		6.2. Künftige Erwartungen	55		
		6.3. Investitionen und Mitarbeitergewinnung	57		
		7. Rankings	58		

## Vorwort

In diesem Jahr bekommen Sie als Teilnehmer oder Käufer statt eines „frisch gedruckten“ ein „frisch geklicktes“ Exemplar dieses IT-Reports. Diese Publikation, die über die digitalen Welten im Sozialen berichtet, wird im zwölften Jahr ihres Erscheinens nun selbst digital. Die Einen haben es sich schon längst gewünscht, Andere werden es vielleicht bedauern, dass sich die schöne Reihe in ihrem Bücherregal nicht weiter fortsetzt. Doch wir wollen uns jetzt nicht der verschonten Urwälder rühmen oder gar die Kostenkeule schwingen. Nein – wir dachten, es ist nun schlichtweg an der Zeit, diesen Weg zu gehen und hoffen, dass er gut bei Ihnen ankommt.

Im Zuge der Digitalisierung haben wir auch das Logo des Reports modernisiert und ergänzt. Zusätzlich zur Informationstechnologie haben wir den Begriff der Digitalisierung mit aufgenommen – nicht primär, weil er schicker klingt, sondern weil wir hier tatsächlich neue Digitaltechnologien und ihre Nutzung in der Sozialwirtschaft intensiver als bislang thematisieren.

Im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** befindet sich der IT-Report 2019 im dritten Durchgang unseres dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Nach dem Report 2018, der diesen dritten Zyklus eröffnete und in dem der Wertbeitrag der IT, der Organisation des IT-Betriebes und der Qualitätsbeurteilung von Branchensoftware-Anbietern und das neue Themenfeld Digitalisierung im Fokus waren, berichten wir in diesem Jahr wieder über die klassischen Basisthemen der IT: Nutzerzahlen, Kosten, Server, Netzwerk- und Endgeräte-Infrastruktur, IT-Organisation und –Personal, IT-Services, Investitionsvorhaben sowie IT-Sicherheit und Datenschutz.

Hier haben wir das Fragen-Raster gegenüber 2016 nicht wesentlich verändert, um unsere Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können. Auch haben wir bewusst darauf verzichtet, ein neues Themenfeld hinzuzunehmen, da der Fragebogen im „Faktenjahr“ bereits an der Grenze der Zumutbarkeit angekommen ist, was wir immer auch am

geringeren Rücklauf im Vergleich zu den anderen beiden Jahren im Dreijahreszyklus merken.

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. Erweitert haben wir unser Fragespektrum hier im Bereich der Anbindung neuer Digitaltechnologien an die Branchenlösungen. 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 2019 wieder die neuesten Daten zur Verfügung. Doch auch hier ergänzen wir immer wieder unseren Datensatz um aktuelle Aspekte.

Eichstätt im Juni 2019

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

## Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Für Stammleser des IT-Reports bietet dieser Abschnitt nicht viel Neues. 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 2018 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 seit vielen Jahren bereits das Instrument der Online-Befragung. Die potenziellen Teilnehmer beider Gruppen wurden 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 erhielten alle Firmen, Organisationen oder Personen, die uns eine Teilnahme zugesagt haben, per Mail einen Link, der sie direkt zu ihrem Online-Fragebogen leitete.

Adressaten in den **sozialen Organisationen** waren die Geschäftsführungen bzw. Vorstände und die IT-Verantwortlichen. Deren Kontaktdaten hatten wir größtenteils bereits von vorausgehenden IT-Reports.

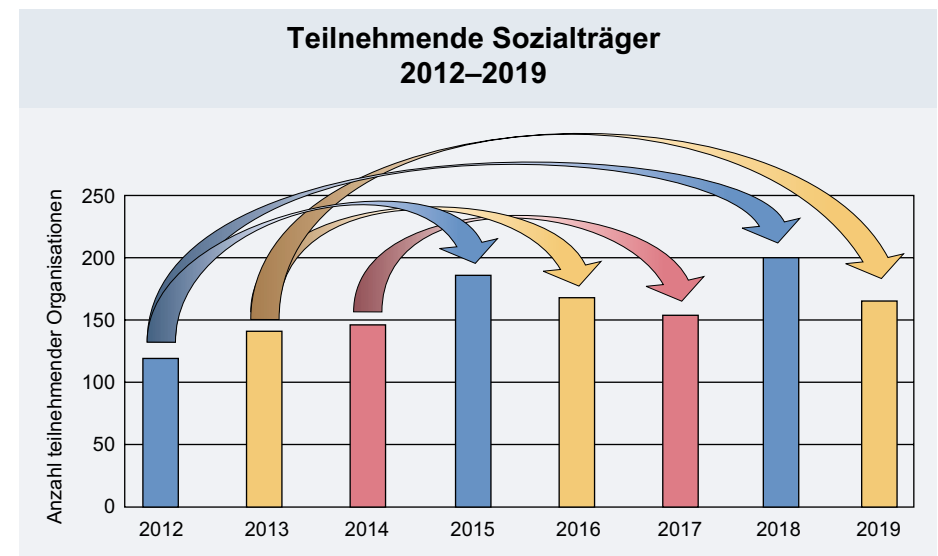
Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 3.031 Personen aus 2.369 Einrichtungen angeschrieben, weitere 32 Organisationen erhielten unpersonalisierte Anschreiben. Unter den Personalisierungen waren 76 Pro-

zent Geschäftsführer oder Vorstände und 24 Prozent IT-Verantwortliche. Die genannten Zahlen bewegen sich auf sehr ähnlichem Niveau wie im Vorjahr. Über die Fax- bzw. Scan-Antworten erhielten wir die Namen von 287 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2018 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Diese Zahl an Personen stammt aus 247 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also 1,2 Personen gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen 9 Prozent und liegt damit um 5 Prozentpunkte niedriger als im letzten Jahr.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 163 Personen aus der gleichen Zahl an Organisationen ausgefüllt. Denn im Falle einer Rückmeldung von mehreren Personen aus einer Organisation hatten wir darum gebeten, dass sich diese untereinander absprechen, durch wen die Antwort erfolgt. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote 5,3 Prozent und liegt damit leicht über dem Niveau unseres langjährigen Mittels. Für offene empirische Erhebungen ist dies eine akzeptable Quote, insbesondere, wenn die Befragung im jährlichen Rhythmus stattfindet und dadurch die Gefahr einer gewissen Befragungsmüdigkeit besteht. Dennoch streben wir eine weitere Erhöhung der Rücklaufquote an, um die Repräsentativität des IT-Reports weiter zu untermauern.

Wie schon in den Vorjahren, 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 ein bis zwei Personen in den Organisationen. Wollen wir dagegen etwas über die Einschätzung der Prozessreife, der Softwarequalität, den Wertbeitrag der IT oder die Haltung zur Digitalisierung 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 Anzahl der antwortenden Organisationen möglich. Die folgende Darstellung erläutert diesen Zusammenhang.



Zunächst zeigt die Grafik ohne Berücksichtigung des Dreijahreszyklus bis 2015 eine steigende, dann eine abnehmende Zahl teilnehmender Sozialorganisationen. Legt man jedoch die Zyklen darüber, so differenziert sich das Bild: von 2012 auf 2015, von 2013 auf 2016 (Jahre der faktenlastigen Fragensets) und von 2014 auf 2017 (Jahre der Einschätzungsfragen) hat sich die Teilnehmerzahl jeweils erhöht. Auch von 2015 auf 2018 ist dies der Fall. Die mit dem IT-Report von 2016 grundsätzlich vergleichbare aktuelle Ausgabe weist jedoch mit 163 gegenüber 168 teilnehmenden Organisationen eine leicht niedrigere Quote aus. Dies ist aus unserer Sicht insofern verwunderlich, als der nun schon über zwei Jahre anhaltende, intensive Digitalisierungsdiskurs in der Branche auch eine höhere Aufmerksamkeit seitens der Verantwortlichen auf die klassische IT zur Folge haben müsste. Vielerorts – so unser Eindruck aus zahlreichen Vorträgen, Workshops und Beratungskontakten – wurde mittlerweile erkannt, dass höherwertige Digitalisierungsvorhaben nur auf Basis einer soliden IT-Infrastruktur und eines modernen IT-Managements realisierbar sind. Grund genug eigentlich, den eigenen Stand auf diesen Gebieten mit anderen Organisationen zu vergleichen, um die IT-Entwicklung strategisch steuern zu können.

Dennoch bleiben wir bei unserer Aussage von 2018: die Akzeptanz dieses IT-Reports in den Reihen der sozialwirtschaftlichen Organisationen steigt in der Tendenz an. Denn dem Rückgang von weniger als einem Prozent in Relation zu 2016 steht eine Steigerung von immerhin 15 Prozent gegenüber dem vorausgehenden Vergleichsjahr 2013 gegenüber.

Unser weiterhin wachsender Adresspool beruht, wie in den Vorjahren, auf eigenen Internet-Recherchen, Einrichtungsverzeichnissen 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 als damit 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 in ihrer Rolle als Leistungsträger einer anderen institutionellen Logik folgen. In ihrer Rolle als Leistungserbringer haben sie hingegen nur in wenigen Feldern wie der stationären Altenhilfe oder bei den Kindertagesstätten einen relevanten Marktanteil. Zudem können sie in beiden Rollen IT-seitig nur schwer vom gesamten Verwaltungsapparat einer Kommune getrennt betrachtet werden.

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. Dem müssen wir entgegenhalten, dass auch unsere Ressourcen für die Teilnehmerakquise und die Erstellung des Reports begrenzt sind und die jährliche Herausforderung, das qualitative Niveau dieses Reports zu halten und immer wieder neue Fachthemen zu integrieren, die Grenzen des Möglichen bestimmt. Für jede Form der Unterstützung bei der Teilnehmerakquise durch Software-Anbieter oder Verbände der Sozialwirtschaft sind wir natürlich dankbar.

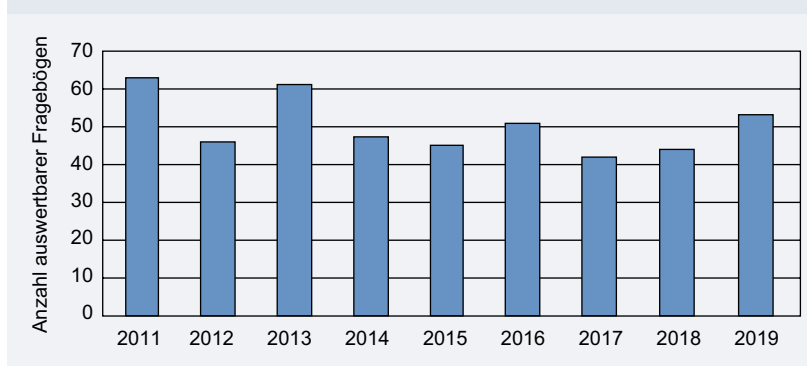
Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nur marginal von denen der Vorjahre. Die Stichprobe bleibt hinsichtlich der Basisdaten der Organisationen wie Mitarbeiter- und Umsatzzahlen über die Jahre relativ konstant. Die im Report 2019 vertretenen Organisationen beschäftigen zusammen mit fast genau 200.000 Mitarbeitern rund 15.000 weniger Menschen wie in den beiden Vorjahren. Der kumulierte Gesamtumsatz beträgt 9,4 Milliarden Euro und damit sogar 0,3 Milliarden Euro mehr als im Vorjahr. Geht man – je nach Definition – von ca. 1,5 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung rund 13 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 in den Fokus genommen, die in der Sozialwirtschaft relativ weit verbreitet sind. Weitere Grauzonen finden sich in diesem finanz- und personalwirtschaftlichen Bereich zwischen den verfassten Kirchen und der kirchlichen Wohlfahrtspflege von Caritas, Diakonie und der ihren angegliederten Fachverbände. 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 mancher Kunde der Anbieter selbst nicht so genau weiß, zu welcher Kategorie er nun eigentlich formal gehört.

Im Anbieterbereich wurden insgesamt 235 (Vorjahr 230) Anschreiben verschickt. Unseren Marktkenntnissen zufolge dürfte damit annähernd die Grundgesamtheit aller in Deutschland aktiven Firmen in diesem Feld erreicht worden sein. 97 Prozent dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert. Fax-Antworten erhielten wir von 67 (Vorjahr 58) Unternehmen zurück, ausgefüllte Online-Fragebögen von 53 (Vorjahr 44). 14 Unternehmen haben also trotz erster Rückantwort am Ende nicht an der Befragung teilgenommen. Die Rücklaufquote stieg damit zum zweiten Mal in Folge. Sie hat sich im Verhältnis zu 2018 (19 Prozent) auf 22 Prozent erhöht und stellt damit die höchste Teilnehmerzahl unter den Software-Anbietern seit 2014 dar.

**Teilnehmende Software-Anbieter  
2011–2019**



Zum zweiten Mal hatten wir für diese Ausgabe des IT-Reports versucht, die Rücklaufquote auf Seiten der Software-Anbieter durch gezielte Telefonakquise zu steigern. Dazu wurden 82 Prozent der postalisch angeschriebenen Firmen von vorab eigens geschulten studentischen Hilfskräften angerufen, bei Bedarf auch mehrmals. Bei 77 Prozent der Anrufe kam ein Kontakt zustande. Teilweise wurden Anschreiben und Rückantworten erneut versendet, jedoch konnte deutlich öfter während des Telefonats eine E-Mailadresse notiert werden, um daraufhin den Zugangslink zur Befragung direkt an diesen Kontakt zu senden. Insgesamt konnten auf diesem Weg 17 Anbieter für die Teilnahme gewonnen werden. Dieser Wert hat sich gegenüber dem Vorjahr (7) mehr als verdoppelt und ist wohl vor allem auf das professionelle Telefontraining sowie die damit verbundene Umstellung auf den unmittelbaren Versand der Links zurückzuführen. Ein besonderer Dank gilt an dieser Stelle dem IT-Report-Sponsor IC-SYS Informationssysteme GmbH, der diese Telefonakquise durch Vermittlung einer Spezialistin für Telefonaquise und die Übernahme der zusätzlichen Kosten unterstützt hat.

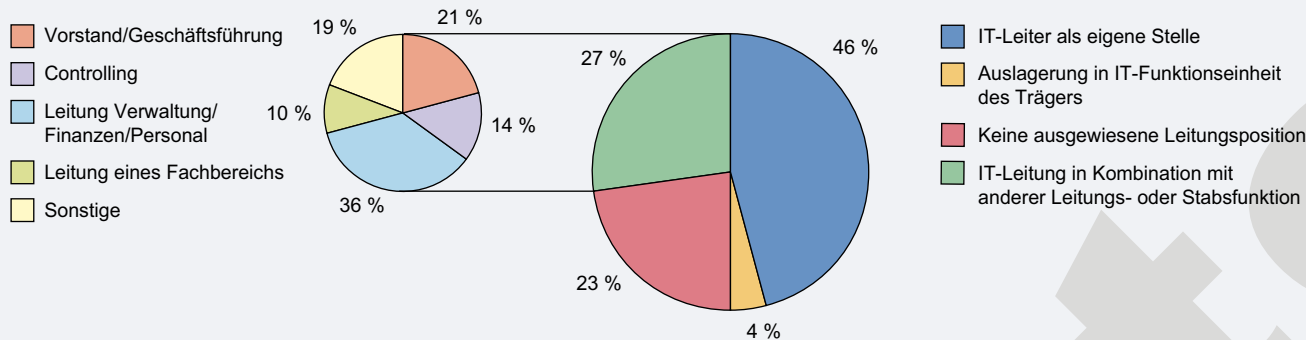
Die Telefon-Aktion führte aber auch zu einigen weiteren interessanten Erkenntnissen: als mit Abstand häufigster Grund (37 Prozent) für eine Nicht-Teilnahme wurde „keine Zeit“ angegeben. Angesichts eines für das Ausfüllen des Fragebogens geschätzten Anteils von 0,00017 Prozent an der durchschnittlichen Jahresarbeitszeit (20 Minuten von 1.500 Stunden) erscheint es uns eher als wahrscheinlich, dass das Interesse an einer Teilnahme so gering ist, dass es diese Zeitinvestition aus Sicht der betreffenden Personen nicht rechtfertigt. Nach-

denklich macht uns hingegen die zweithäufigste Nennung (17 Prozent), wonach die Ergebnisse des Reports als wenig interessant oder erkenntnisreich für das eigene Geschäft eingestuft werden. Hier hätten wir natürlich gerne gewusst, welche Erkenntnisse denn relevant wären. Auf die entsprechende Frage erhielten wir jedoch keine konzeptionell verwertbaren Antworten. Zugleich zeigen diese Antwort aber auch eine sehr eigenzentrierte Sicht der Dinge: der Gedanke, dass die Ergebnisse des Reports beispielsweise für die eigenen Kunden oder die Branche insgesamt von Interesse sein könnten, findet hier keinen Raum. Die dritt- und vierthäufigsten Nennungen (je 15 Prozent) sind aus unserer Sicht durchaus nachvollziehbar: das Angebot des Unternehmens passt aus Sicht der Kontaktierten nicht zum Umfeld des IT-Reports oder die Firma ist nicht mehr im Bereich der Sozialwirtschaft tätig.



### Organisation der IT-Gesamtverantwortung

(n=156)



Im Vergleich zum Jahr 2016 hat die eigene IT-Leiterstelle etwas gegenüber den anderen Nennungen verloren, in erster Linie zugunsten der Kombination mit anderer Leitungs- oder Stabsfunktion. Eine Trendwende? Das würde unserer These von der Professionalisierung des IT-Managements (vgl. Kreidenweis/Wolff 2016, S. 27) widersprechen. Soweit sollte man auf der Basis der aktuellen Daten aber nicht gehen, wir vertrauen weiter in die Managementkompetenz von Vorständen und Geschäftsführungen, die erkennen, dass es zur Steuerung einer stetig komplexer, weil auch mobiler und automatisierter werdenden IT-Landschaft professioneller Ressourcen mit Zeit und Verantwortung bedarf. Doch angesichts der Tatsache, dass der Anteil derer, die meinen ohne eine ausgewiesene IT-Leitung auskommen zu können, wieder leicht gestiegen ist, kann man punktuell Zweifel an dieser Managementkompetenz bekommen. Und es gibt in unserer Stichprobe sogar eine Einrichtung mit 12 Mitarbeitenden in der IT, die sich offensichtlich basisdemokratisch organisieren, denn es wurde keine IT-Leitung benannt.

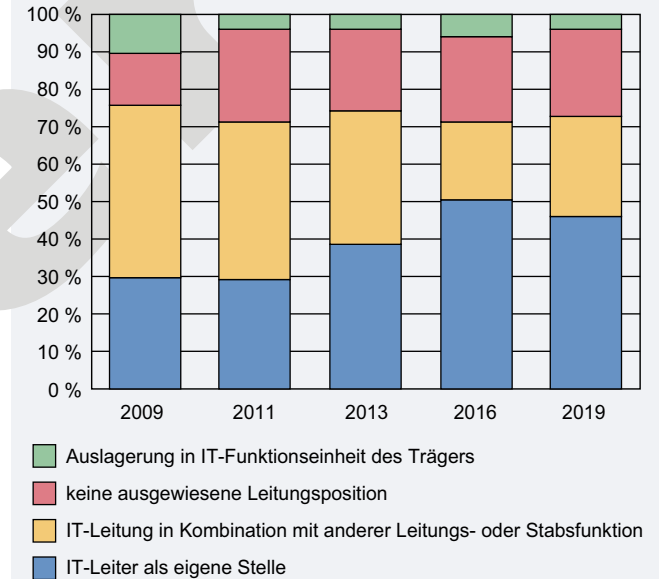
Die Korrelationsanalyse zeigt einen mittleren Zusammenhang zwischen der Anzahl der fest angestellten IT-Mitar-

beitenden und der Organisation der IT-Verantwortung: wer viele IT-Mitarbeitende beschäftigt, besitzt auch eher eine dafür extra ausgewiesene Leitungsposition. Bis zu 3 IT-Mitarbeitenden hingegen besteht das übliche Modell aus der Kombination mit anderer Leitungs- oder Stabsfunktionen. Ebenso ein mittlerer statistische Zusammenhang besteht mit der Größe der Träger: wer viele Mitarbeitende gesamt hat, verfügt auch eher über eine IT-Leitung mit eigener Stelle. Allerdings gilt dies inzwischen auch für das Cluster 100 bis 500 Mitarbeitende, dort jedoch nur mit knappen Vorsprung vor der „Kombi-Lösung“ und „keiner ausgewiesenen Leitung“.

### 5.2. IT-Personal

Die zweit spannendste Kennzahl dieses IT-Reports für Vorstände und Geschäftsführungen, aber auch für IT-Leitungen sind nach der IT-Aufwandsquote die IT-Personalquoten, also die Relationen aus IT-Mitarbeitendenzahl zu Mitarbeitenden, IT-Anwendern, IT-Arbeitsplätzen oder registrierten Accounts. Doch, wie bei vielen Kennzahlen, ist auch hier Vorsicht geboten, da die IT-Personalquoten durch vielerlei Faktoren beeinflusst werden können – alleine schon durch

### Organisation der Gesamtverantwortung für IT im Jahresvergleich



die Unschärfe der Definition, was ein IT-Mitarbeitender ist. Daher liefern wir auch hier keine „Stand alone-Kennzahl“, sondern ein Kennzahlenset für die IT-Personalausstattung.

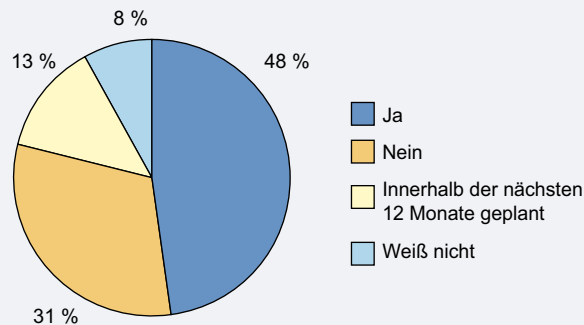
	Anzahl	Mittelwert	Median
IT-Personalquote (Prozent der IT-Mitarbeitenden an Mitarbeitenden gesamt)	122	0,5 %	0,4 %
Anzahl regelmäßiger IT-Anwender pro IT-Mitarbeitenden	126	287	180
Anzahl klassischer IT-Arbeitsplätze pro IT-Mitarbeitenden	124	182	132
Anzahl der registrierten Accounts pro IT-Mitarbeitenden	126	298	178

Erfreulich ist zunächst die bei dieser Frage stark gestiegene Anzahl der Antworten, was unsere Aussagen wieder ein wenig valider macht.

zeigt sich jedoch eine Steigerung von 20 auf 25 Anbieter. Weitere 13 Prozent der Firmen sagen, dass sie eine solche Funktionalität für die nächsten 12 Monate planen und 8 Prozent sind dazu nicht aussagefähig oder die Frage trifft auf sie nicht zu, weil sie etwa eine reine Verwaltungssoftware produzieren.

### Angebot spezieller Zugänge zur Software für Klienten und/oder Angehörige

(n=52)



Klientenzugänge zur Fachsoftware können auf verschiedene Weise realisiert werden. Die Hälfte der Anbieter setzt dabei auf Web-Portale, ein Drittel auf Mobil-Apps und 14 Prozent auf PC-Programme, also vermutlich einen Zugriff, der nur innerhalb der (stationären) Einrichtung erfolgt. An dieser Verteilung hat sich im Vergleich zu 2018 kaum etwas verändert.

Bei den angebotenen Funktionen für Klienten und deren Angehörige haben wir 2019 die zusätzliche Antwortmöglichkeit Medikamenteneinnahme (Erinnerung/Bestätigung) eingeführt, weshalb sich die Prozentwerte nicht mehr direkt mit den Vorjahren vergleichen lassen. Der Abruf von Informationen durch Klienten und Angehörige macht 36 Prozent der Antworten aus (absolute Nennungen 2019: 27 von 75, 2018: 22 von 50), die Kommunikation mit Betreuenden/

Pflegenden 29 Prozent (22 Nennungen in 2019, 15 in 2018), die Mitwirkung an der Dokumentation ermöglichen 21 Prozent (16 Nennungen in 2019, 13 in 2018) und die Medikamenteneinnahme 12 Prozent. Weitere, sonstige Einzelnennungen beziehen sich auf Bestellungen oder Anmeldung zu Freizeiten.

Im letzten IT-Report schrieben wir noch zum Thema Klientenzugänge: „Der Hype scheint sich zu verfestigen.“ (Kreidenweis/Wolff, 2018, S. 61). Aufgrund der diesjährigen Zahlen können wir diese Aussage nicht wiederholen, sondern würden eher von einer „Schleichfahrt“ sprechen. Ja, es gibt Weiterentwicklungen. Aber es scheint so, dass eine Reihe innovativer Anbieter früh auf diesen Zug aufgesprungen ist, während ein „harter Kern“ anderer Firmen sich hier noch nicht zu einem Aufbruch in völlig neue Nutzerwelten mit ganz eigenen Anwendungslogiken entschließen kann.

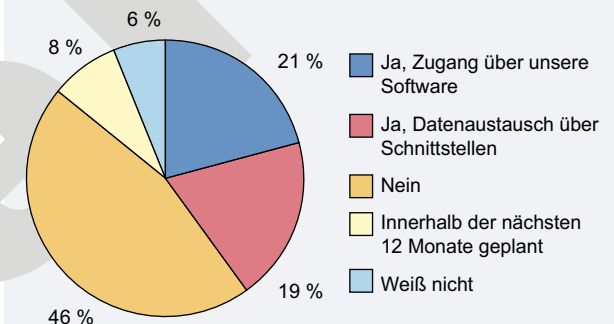
#### 4.2. Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess

Neben den Zugängen für Klienten haben wir in diesem Jahr erstmals die Frage nach Zugängen für externe Beteiligte am Hilfeprozess gestellt. Denn es erscheint uns im Sinne einer organisationsübergreifenden Digitalisierung von Arbeitsprozessen und damit einer Ausdehnung der Prozessketten über die Sektorengrenzen hinweg durchaus sinnvoll, dass beispielsweise Ärzte, Therapeuten oder Hilfsmittellieferanten entweder mit begrenzten Rechten direkt auf die Fachsoftware zugreifen oder über spezielle Schnittstellen Daten mit ihr austauschen.

Hier zeigt sich aber noch ein sehr durchwachsenes Bild: 46 Prozent der Teilnehmer bieten keinerlei Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess an, 21 Prozent einen direkten Software-Zugang und 19 Prozent ermöglichen den Datenaustausch über Schnittstellen. 8 Prozent haben die Entwicklung von Zugängen für die nächsten 12 Monate geplant.

### Angebot spezieller Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess

(n=52)



Zusätzlich wollten wir wissen, für welche Zielgruppe solche Zugänge angeboten werden. Die Mehrzahl der Zugänge richtet sich an Ärzte (21 Prozent, absolut: 15) und an Apotheken (20 Prozent, absolut: 14).. Dahinter folgen Therapeuten (z.B. Logopädie, Physiotherapie) und Kostenträger mit je 15 Prozent (absolut: 11), Kliniken mit 11 Prozent (absolut: 8) sowie Hilfsmittellieferanten mit 10 Prozent (absolut: 7)

#### 4.3. Schnittstellen zu technischen Assistenzsystemen

Zum zweiten Mal haben wir 2019 das Angebot an Schnittstellen zu technischen Assistenzsystemen oder dem Internet der Dinge (Sensoren und Aktoren) abgefragt. Hier geht es darum, dort entstehende Daten in die eigene Software zu übernehmen oder solche Geräte zu steuern. Diesen Technologien wird von verschiedener Seite eine tragende Rolle bei der Digitalisierung der Sozialwirtschaft zugeschrieben (vgl. etwa FINSOZ, 2017; Merda et.al., 2017).

Wie schon im letzten Jahr scheinen die Software-Anbieter dies mehrheitlich noch nicht so zu sehen – oder zumindest hat es sich noch nicht in ihren Produkten niedergeschlagen.

## 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
k.A.	= keine Angabe bzw. nicht zutreffend

### acs software

Alst 17  
48324 Sendenhorst  
Tel.: 02535/9300-0  
Fax: 02535/9300-32  
www.acssoftware.de  
info@acssoftware.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	3
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	3
Kunden (Deutschland):	120
Kunden (Ausland):	0
Arbeitsplätze (Deutschland):	800
Gesamtumsatz:	200.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	200.000 €

### 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):	125
Kunden (Deutschland):	298
Kunden (Ausland):	20
Arbeitsplätze (Deutschland):	3.911
Gesamtumsatz:	108.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	20.820.000 €

### Alpha Computer GmbH

Makersdorfer Str. 59  
09123 Chemnitz  
Tel.: 0371/27110-0  
Fax: 0371/27110-29  
www.alphacomputer.de  
info@alphacomputer.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	20
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	14
Kunden (Deutschland):	980
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	3.860
Gesamtumsatz:	1.343.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	800.000 €

### BBSiS GmbH

Hansaring 12  
48155 Münster  
Tel.: 0251/39995190  
Fax: 0251/39995195  
www.bbsis.de  
buero@bbsis.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	2
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	2
Kunden (Deutschland):	1
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	80
Gesamtumsatz:	40.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	40.000 €

### 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):	8
Kunden (Deutschland):	250
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	4.000
Gesamtumsatz:	k.A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.

### CAMASOFT

Osterbinde 27  
27211 Bassum  
Tel.: 04241/92253-0  
Fax: 04241/92253-3  
www.camasoftware.de  
info@camasoftware.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	1
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	1
Kunden (Deutschland):	10
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	k.A.
Gesamtumsatz:	50.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.