

IT-Report für die Sozialwirtschaft

2020



Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

IT-Report für die Sozialwirtschaft
2020

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

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

www.sozialinformatik.de
sozialinformatik@ku.de

Preise:

Digitale Version: 72,- €

Digitale Version für Studierende*: 36,- €

Gedruckte Version inkl. Versand: 82,-

*nur gegen Nachweis durch Immatrikulationsbescheinigung
(Scan per Mail genügt)

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

Versand gegen Rechnung

ISBN 978-3-9817383-5-3

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2020

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.

Dieses Werk ist einschließlich aller Inhalte, insbesondere Texte, Grafiken und Fotografien, urheberrechtlich geschützt. Eine unerlaubte Verwertung des Werkes oder von Teilen des Werkes, insbesondere durch Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Zugänglichmachung, ist unzulässig und verstößt gegen das Urheberrechtsgesetz. Urheberrechtsverletzungen werden zivilrechtlich und strafrechtlich verfolgt.

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
Internet: www.icsys.de



MediFox GmbH
Junkersstraße 1
31137 Hildesheim
Tel. 05121/28291-0
E-Mail: info@medifox.de
Internet: www.medifox.de



VRG MICOS GmbH
Mittelkamp 110–118
26125 Oldenburg
Tel. 0441/3907-0
info@micos.de
www.micos.de



Wilken Software Group
Hörvelsinger Weg 29–31
89081 Ulm
Tel. 0731/9650 0
w@wilken.de
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



KI Consult H. Kreidenweis, Zugspitzstr. 50,
86163 Augsburg, 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	Teil II: Der Branchensoftware-Markt	Teil IV: Anbieter von Branchenlösungen
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	6	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	1. Kontakt- und Unternehmensdaten
Teil I: Digitale Technologien in sozialen Organisationen		1.1. Konzernzugehörigkeit	2. Software-Angebote der Unternehmen
1. Teilnehmende Organisationen	11	1.2. Mitarbeitende	Literatur und Quellen
1.1. Betätigungsfelder	11	1.3. Kunden im Inland	Autoren
1.2. Mitarbeitendenzahlen	11	1.4. Kunden im Ausland	
1.3. Umsatzgrößen	12	1.5. Umsätze und Produktivität	
1.4. IT-Aufwendungen und IT-Nutzer	13	2. Software-Angebote, Eigen- und Fremdprodukte	
2. Geschäftsprozesse	14	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	
2.1. Prozesse der Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	15	2.2. Browserbasierte Lösungen	
2.2. Prozesse der Planung und Dokumentation von Hilfen	15	3. Mobile Lösungen	
2.3. Prozesse der Dienst- und Einsatzplanung	16	3.1. Mobile Betriebssysteme	
3. Softwareeinsatz	16	3.2. Branchensoftware-Varianten	
3.1. Software zur Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	17	3.3. Arbeitsfeldspezifische Software-Angebote	
3.2. Software für Planung und Dokumentation von Hilfen	19	4. Externe Zugänge zur Software	
3.3. Software für Dienst- und Einsatzplanung	21	4.1. Klienten- und Angehörigenzugänge	
4. Analysen nach Funktionsträgern und Organisationsmerkmalen	23	4.2. Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess	
4.1. Funktionsspezifischer Blick auf die Prozessabbildung in Software	23	4.3. Schnittstellen zu technischen Assistenzsystemen	
4.2. Organisationsspezifischer Blick auf die Prozessabbildung in Software	23	5. Cloud- und Hosting-Lösungen	
5. Zufriedenheit mit den Software-Anbietern	24	6. Beurteilungen der Geschäftssituation	
6. IT-Kompetenzen und Zufriedenheit mit Ausstattung und Qualifikation	25	6.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	
6.1. IT-Kompetenzen	25	6.2. Künftige Erwartungen	
6.2. Zufriedenheit mit IT-bezogener Ausstattung und Qualifikation	28	6.3. Investitionen und Mitarbeitengewinnung	
		7. Rankings	
		Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen	
		1. Fazit	
		2. Ausgewählte Kennzahlen	
		2.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	
		2.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	

Vorwort

Dieser IT-Report erscheint in ereignisreichen Zeiten. Die Digitalisierungsdiskussion in der Sozialwirtschaft hat ihren – vorläufigen? – Höhepunkt erreicht und mitten hinein platzte die Corona-Pandemie. In einer solchen Situation gab es Wichtigeres, als sich mit IT-Details zu beschäftigen. Wirklich? – Wäre Homeoffice ohne eine darauf ausgelegte IT-Architektur möglich? Die ganzen Video- und Audio-konferenzen, die viele dringliche Koordinationsgespräche ersetzen? Die Online-Beratung oder die flexible, weil softwaregestützte Einsatzplanung oder der Schnellzugriff auf Informationen in der Cloud?

In der Krise konnte sich so manche IT-Leitung beruhigt zurücklehnen, wurde doch – getragen von Geschäftsführung oder Vorstand – eine zukunftsweisende Infrastruktur mit virtualisierten Servern und Desktops, Cloud-Services oder Mobile Device Management und mobilen Endgeräten längst etabliert. Der Umstieg auf Homeoffice und virtuelle Klientenkontakte war mit wenigen Klicks und ein paar Konfigurationseinstellungen erledigt. Andere wiederum mussten hektisch Behelfslösungen basteln, sich mit völlig neuen Systemeinstellungen und Tools beschäftigen – Sicherheits-, Stabilitäts- und Performancerisiken inklusive.

Was die Krise also wie in einem Brennglas zeigt: Der Blick auf den Stand der eigenen IT, ihren Beitrag zur Prozessgestaltung und Wertschöpfung und letztlich damit zur Qualität und Effizienz sozialer Dienstleitungen ist lohnender denn je.

Im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** schließt der IT-Report 2020 den dritten Durchgang unseres dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten ab. Im Fokus stehen der Reifegrad und die Software-Unterstützung zentraler Prozesse sowie IT-Kompetenzen und die Zufriedenheit mit Ausstattung und Qualifikation. Ein weiteres Thema ist die Zufriedenheit mit den Software-Anbietern für die Branche. Das Fragen-Raster haben wir gegenüber 2017 weitgehend konstant gehalten, um unsere Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können. Auch haben wir bewusst darauf verzichtet, ein neues Themenfeld hinzuzunehmen, um den Fragebogen nicht zu überfrachten und die Teilnahmebereitschaft nicht zu schmälern.

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. Zum zweiten Mal abgefragt haben wir nun die 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 2020 wieder die neuesten Daten zur Verfügung. Doch auch hier ergänzen wir unseren Datensatz immer wieder um aktuelle Aspekte.

Auswirkungen hatte die Corona-Krise auch auf den Erscheinungszeitpunkt dieses Reports, der üblicherweise im Mai erscheint. Die beiden Autoren waren in ihren Funktionen als Studiendekan bzw. Vizepräsident an ihren Hochschulen mit der Digitalisierung des gesamten Lehrbetriebs und den damit verbundenen organisatorischen, rechtlichen und technischen Fragen in der Verantwortung. Entsprechend verzögerte sich das Erscheinen dieses Reports. Wir bitten dafür um Verständnis.

Eichstätt im Juli 2020

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Für Stammleser des IT-Reports bietet dieser Abschnitt nichts grundsätzlich Neues. Erhebungsdesign und Art der Durchführung der Befragung haben sich in den letzten Jahren kaum geändert. Für neue Leser – und der wissenschaftlichen Redlichkeit halber – möchten wir auch in dieser Ausgabe transparent machen, wie wir bei der Erstellung dieser empirischen Studie vorgegangen sind.

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2019 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 Scan-/Faxformular 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 hatten, per Mail einen Link, der sie direkt zu ihrem Online-Fragebogen leitete.

Adressaten in den **sozialen Organisationen** waren die Geschäftsführungen bzw. Vorstände, die IT-Verantwortlichen und die zweite Leitungsebene wie Abteilungs- oder Bereichsleitungen. Deren Kontaktdaten hatten wir größtenteils bereits von vorausgehenden IT-Reports, im oben

genannten Abfrageformular konnten auch zusätzliche Personen aus der zweiten Leitungsebene benannt werden.

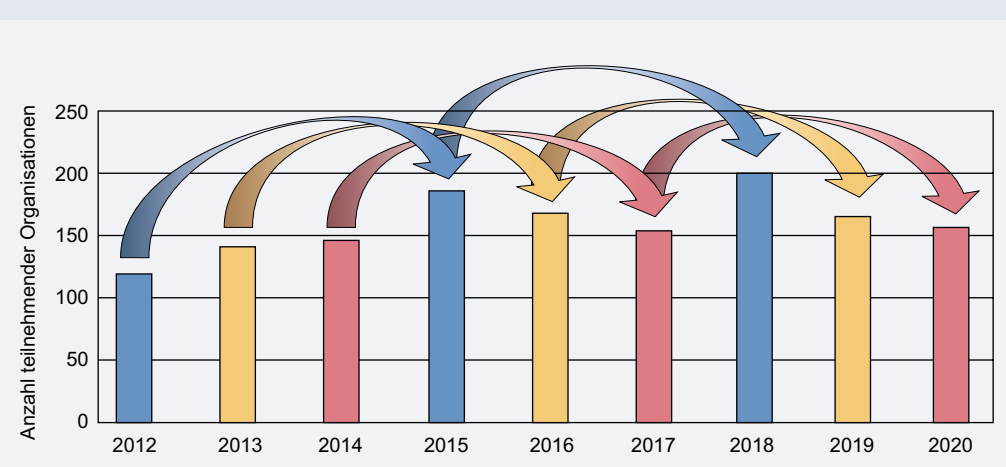
Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 3.289 Personen aus 2.303 Einrichtungen angeschrieben, weitere 13 Organisationen erhielten unpersonalisierte Anschreiben. Unter den Personalisierungen waren 69 Prozent Geschäftsführungen oder Vorstände, 22 Prozent IT-Verantwortliche und 9 Prozent Abteilungs- oder Bereichsleitungen. Die genannten Zahlen bewegen sich auf sehr ähnlichem Niveau wie im Vergleichsjahr 2017. Über die Scan- bzw. Fax- Antworten erhielten wir von 209 Organisationen die Namen von 369 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2020 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Davon waren 72 Geschäftsführungen bzw. Vorstände, 191 IT-Verantwortliche und 106 Bereichsleitungen. Pro Organisation wurden uns im Schnitt 1,8 Personen gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen 11 Prozent und liegt damit um 2 Prozentpunkte höher als im letzten Jahr.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 194 Personen aus 156 Organisationen ausgefüllt. Die Zahl der ausgefüllten Fragebögen lag also deutlich unter der Zahl der Personennennungen. Anders als beim stark faktenbasierten Report des Vorjahres waren uns im diesjährigen Befra-

gungssetting die Einschätzungen mehrerer Personen mit unterschiedlichen Funktionen aus den Organisationen sehr wichtig. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote bezogen auf die Organisationen 6,8 Prozent und bezogen auf die Personen 5,9 Prozent. Sie liegt damit bei den Organisationen immerhin 1,5 Prozentpunkte über dem Vorjahreswert und 0,3 Prozent unterhalb des Wertes aus dem Vergleichsjahr 2017. Für offene empirische Erhebungen sind dies akzeptable Quoten, insbesondere, wenn die Fragebögen im jährlichen Rhythmus über die Zielgruppe hereinbrechen und eine gewisse Befragungsmüdigkeit befürchtet werden muss.

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, welche die Rücklaufquoten 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

**Teilnehmende Sozialträger
2012–2020**



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 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. Im Vergleich zwischen 2016 und 2019 ist jedoch ein leichter Rückgang zu verzeichnen und für den aktuellen Report messen wir im Verhältnis zu 2017 einen Gleichstand.

Die letzten beiden Vergleichswerte sind aus unserer Sicht insofern verwunderlich, als der nun schon über drei Jahre anhaltende, intensive Digitalisierungsdiskurs in der Branche auch eine höhere Aufmerksamkeit seitens der Verantwortlichen auf die gesamte 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

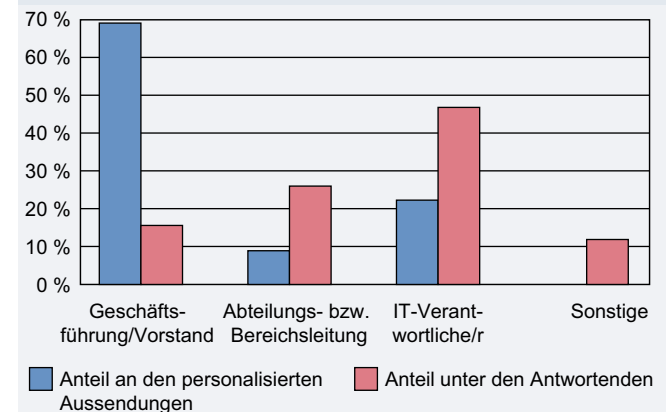
modernen IT-Infrastruktur und eines serviceorientierten IT-Managements realisierbar sind. Grund genug eigentlich – sollte man meinen –, den eigenen Stand auf diesen Gebieten mit anderen Organisationen zu vergleichen um die IT-Entwicklung strategisch besser steuern zu können.

Die Akzeptanz dieses IT-Reports in den Reihen der sozialwirtschaftlichen Organisationen stagniert also derzeit eher, ein klarer Anstieg ist nicht mehr zu erkennen. Woran das liegen mag, entzieht sich unserer empirischen Methodik, denn eine Befragung der Nicht-Teilnehmer würde vermutlich auf eine Nicht-Teilnahme an genau dieser Befragung hinauslaufen. Letztlich wird es ein bunter Mix aus verschiedenen Zutaten sein, die von (vermeintlichem) Zeitmangel über Befragungsflut und –müdigkeit bis hin zu einem nach wie vor wenig ausgeprägtem Bewusstsein über die strategische Bedeutung des hier adressierten Themenfeldes reichen. Der letztgenannte Faktor könnte dabei am höchsten zu gewichten sein, denn subjektiv erleben wir immer wieder eine gewisse Korrelation zwischen der (Nicht-)Beteiligung von Verantwortlichen an einschlägigen Veranstaltungen, der Mitgliedschaft in Fachverbänden wie FINSOZ und der Beteiligung an der Befragung zum IT-Report.

Gestützt wird diese Akzeptanzthese durch die Analyse der Position der Befragten und der Antwortenden innerhalb der Organisationen: Die größte Gruppe unter den Antwortenden stellen klar die IT-Verantwortlichen dar – sie sind in ihrem beruflichen Alltag fraglos am stärksten mit Fragen rund um digitale Technologien konfrontiert. Die zweitgrößte Gruppe stellen die Abteilungs- bzw. Bereichsleitungen, welche die Auswirkungen einer gut oder weniger gut funktionierenden IT meist viel unmittelbarer zu spüren bekommen als die Geschäftsführungen oder Vorstände, deren Beteiligung volle 10 Prozentpunkt hinter der zweiten Führungsebene liegt.

Position der Befragten und der Antwortenden in den Organisationen

(n=3.289 und 194)



Noch deutlicher tritt der oben benannte Unterschied hervor, wenn man bedenkt, dass 69 Prozent unserer personalisierten Anschreiben an Geschäftsführer oder Vorstände und nur 9 Prozent an Abteilungs- bzw. Bereichsleitungen gingen. Es ist also nicht verwegen daraus abzuleiten, dass das strategische Interesse an IT und Digitalisierung innerhalb der obersten Führungsebene der Sozialwirtschaft – entgegen unseren Erwartungen – nach wie vor sehr schwach ausgeprägt zu sein scheint.

Erstmals hatten wir in diesem Jahr versucht, durch die Verlosung eines Tablets unter den Teilnehmenden die Rücklaufquote zu erhöhen. Der Erfolg dieser Maßnahme ist kaum zu messen, da wir ja über keine Kontrollgruppe (Befragung ohne Tablet-Verlosung) verfügen. Ebenso wissen wir nicht, ob die Rücklaufquote ohne diese Maßnahme gegenüber dem Vergleichsjahr 2017 mehr oder minder stark abgesackt wäre. An dieser Stelle sei dem Sponsor IC-SYS gedankt, der dieses Tablet zusätzlich zu seinem Sponsoring-Beitrag finanzierte.

Unser langsam, aber noch immer weiter 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 zahlreichen 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 und teilstationäre 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 mit Zahlen untermauern, 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 Mitarbeitenden, jedoch sind auch Einrichtungen zwischen 50 und 100 Mitarbeitenden 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 vor allem den Kundenkreis kleinerer Einrichtungen bedienen und sicherlich auch für Zahlen aus diesem Umfeld dankbar wären. Dem müssen wir entgegenhalten, dass auch unsere Ressourcen für die Erstellung eines solchen 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.

Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nur unwesentlich von denen der Vorjahre. Hinsichtlich der Basisdaten wie Mitarbeitenden- und Umsatzzahlen der Organisationen unterliegt die Stichprobe über die Jahre gewissen Schwankungen. Die im Report 2020 vertretenen Organisationen beschäftigen zusammen mit fast 240.000 Mitarbeitenden rund 40.000 mehr Menschen wie die im Vorjahr teilnehmenden Träger. Der kumulierte Gesamtumsatz ist entsprechend von 9,4 auf 11,7 Milliarden Euro angestiegen. Geht man – je nach Definition – von mittlerweile ca. 1,8 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. Auffällig an der diesjährigen Stichprobe ist auch, dass die teilnehmenden Organisationen mit im Durchschnitt 1.575 Mitarbeitenden deutlich größer

sind als in den Vorjahren, in denen der Schnitt bei rund 1.200 Mitarbeitenden lag. Dies kann zum einen daran liegen, dass vermehrt große Träger teilgenommen haben, es kann aber auch sein, dass eine Reihe von teilnehmenden Trägern durch Übernahmen oder Ausbau ihrer Angebote gewachsen sind.

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 der ihnen 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 manche Einrichtung selbst nicht so genau weiß, zu welcher Kategorie sie nun eigentlich formal gehört.

Im Anbieterbereich wurden insgesamt 232 (Vorjahr 235) Anschreiben verschickt. Unseren Marktkennntnissen 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. Scan- bzw. Fax-Antworten erhielten wir von 61 (Vorjahr 67) Unternehmen zurück, ausgefüllte

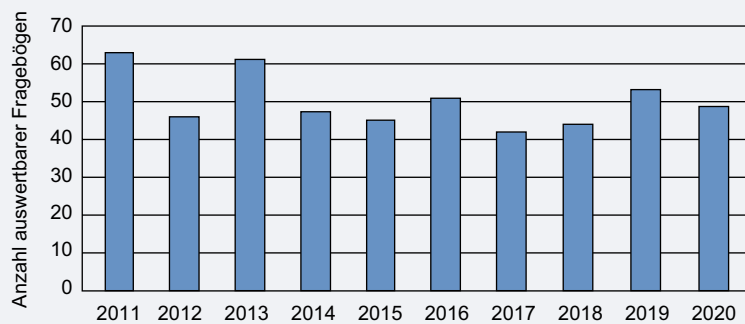
Online-Fragebögen von 49 (Vorjahr 53). 12 Unternehmen haben also trotz erster Rückantwort am Ende nicht an der Befragung teilgenommen. Die Anzahl der antwortenden Unternehmen ging damit leicht zurück, nachdem wir sie in den beiden Vorjahren jeweils steigern konnten. Immerhin liegt sie noch immer über den Zahlen von 2017 und 2018. Die Rücklaufquote beträgt damit 21 Prozent und hat sich gegenüber 2019 um einen Prozentpunkt verschlechtert. Zum dritten Mal hatten wir für diese Ausgabe des IT-Reports

tatsächlich teilnahmen. Dies entspricht einem Anteil an allen teilnehmenden Firmen von immerhin 27 Prozent. Im Vorjahr wurden 26 Anbieter angesprochen, von denen 17 teilnahmen.

Die Erkenntnisse aus der Telefon-Aktion sind etwas anders gelagert als im Vorjahr: 33 Prozent der angerufenen Firmen wollten keinen Grund für eine Nicht-Teilnahme nennen und 20 Prozent führten „zeitliche Gründe“ an. 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 als so gering veranschlagt wird, dass es diese minimale Zeitinvestition aus Sicht der betreffenden Personen nicht rechtfertigt. Dritthäufigste Nennung (12 Prozent) war, dass man sich grundsätzlich nicht an Umfragen beteilige und nur 8 Prozent (Vorjahr 17 Prozent) meinten, dass die Ergebnisse des Reports für sie nicht relevant oder interessant seien. Nur der letztgenannte Punkt wäre unsererseits nachhaltig beeinflussbar. Da die Frage, was denn interessant sein könnte, im Vorjahr zu keinen verwertbaren Ergebnissen geführt hat, verzichteten wir diesmal darauf.

An dieser Stelle sei nochmals ausdrücklich dem Sponsor IC-SYS gedankt, der die Telefonakquise durch die Bereitstellung einer Trainerin für die studentischen Hilfskräfte und die Finanzierung der Hilfskräfte ermöglicht hat. Mit Hilfe dieser Aktion war es möglich, das Teilnahmeniveau des Vorjahres knapp zu halten, was wir durchaus als Erfolg verbuchen würden.

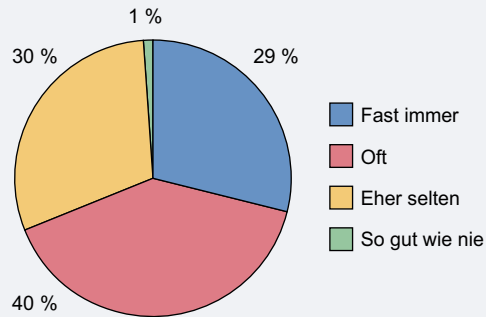
Teilnehmende Software-Anbieter 2011–2020



versucht, die Rücklaufquote auf Seiten der Software-Anbieter durch gezielte Telefonakquise zu steigern. Dazu wurden 80 Prozent der postalisch angeschriebenen Firmen von vorab eigens geschulten und gebrieften studentischen Hilfskräften angerufen, bei Bedarf auch mehrmals. Bei 69 Prozent der Anrufe kam ein Kontakt zustande. Teilweise wurden im Anschluss an das Telefonat das Erstanschreiben sowie das Rückantwortformular erneut elektronisch versandt, teilweise wurde der Zugangslink zur Befragung direkt an die vom Gesprächspartner telefonisch übermittelte Mail-Adresse geschickt. Insgesamt konnten auf diesem Weg 27 Anbieter angesprochen werden, von denen am Ende aber nur 13

Häufigkeit von IT-Themen in den letzten 10 Sitzungen der Leitungsgremien

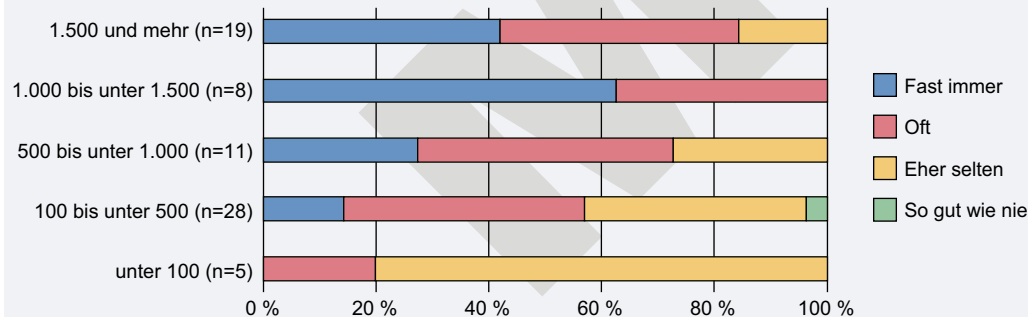
(n=73)



Gab es 2017 noch keinen klaren Zusammenhang zwischen der Größe der Organisationen und der Häufigkeit der Behandlung von IT-Themen in den Leitungsgremien, so zeigt sich nun ein klares Bild: Die Häufigkeit steigt fast linear mit der Organisationsgröße – bis hin zu einer Größenordnung von unter 1.500 Mitarbeitenden. Die „Branchengiganten“ über 1.500 Mitarbeitenden dagegen verhandeln diese Themen zwar noch häufiger in ihren Leitungsrunden als die Einrichtungen bis 1.000 Mitarbeitenden, aber weniger häufig als die Größenklasse zwischen 1.000 und 1.500 Mitarbei-

Häufigkeit IT-Themen nach Mitarbeitendenzahl

(n=73)



tenden. Dies könnte ein zarter Hinweis auf die obige These sein, dass bei den ganz großen Trägern zumindest teilweise separate Gremien für solche Themen geschaffen wurden. Interessant ist auch, dass zwischen 1.000 und 1.500 Mitarbeitenden nur wenige Sitzungen ohne IT-Themen laufen, während unter 100 Mitarbeitenden nur bei 20 Prozent IT-Themen zumindest „Oft“ auf der Tagesordnung stehen.

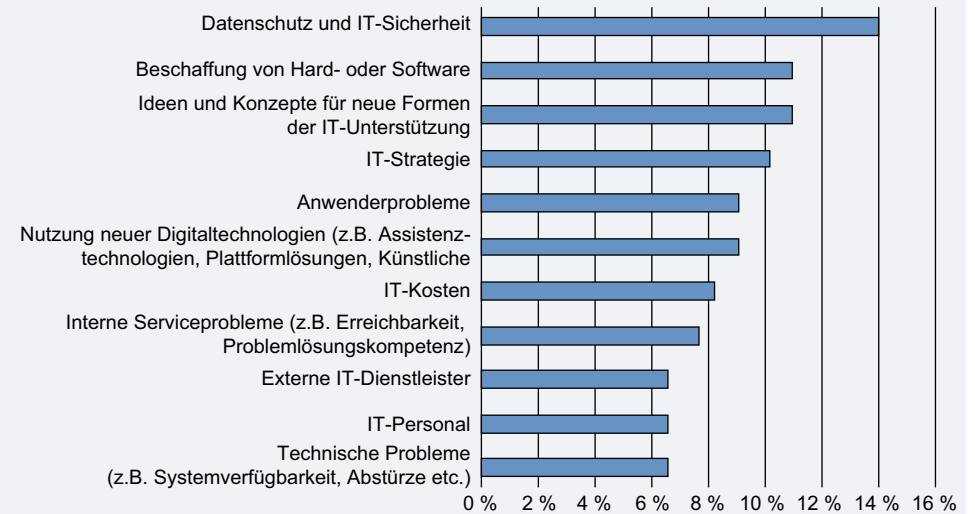
Nun könnte man aus den obigen Zahlen vorschnell schließen, dass die Behandlung von IT in Leitungsgremien auch eine steigende strategische Bedeutung von IT in den Organisationen anzeigt. Dies ist jedoch nicht zwangsläufig der Fall, denn genauso gut kann es ja ein bunter Strauß operativer Alltagsprobleme sein, der in den Gremien verhandelt wird. Wir haben uns daher – wie schon in den Vorjahren – melden lassen, um welche Themen es sich konkret handelt. Ähnlich zu 2014 und 2017 stehen Datenschutz/IT-Sicherheit und die Beschaffung von Hard- und Software ganz oben auf der Liste. Themen, die sowohl operative als auch strategische Elemente beinhalten können, wobei die hohe Häufigkeit doch eher auf eine

große Zahl an operativen Themen schließen lässt. Denn hat man einmal ein IT-Sicherheitskonzept, eine Software-Portfoliostrategie oder ein Warenkorb-Modell für die Hardware definiert, muss eigentlich nicht mehr ständig darüber verhandelt werden.

Die Ideen und Konzepte für neue Formen der IT-Unterstützung rangieren wie 2017 auf Platz 3, das IT-Personal ist interessanterweise von Platz 4 auf Platz 10 abgerutscht, obwohl doch zumindest nach unserer Beobachtung der Personalmangel im IT-Bereich keineswegs behoben ist. Positiv stimmt uns, dass das Thema „IT-Strategie“ nun endlich in den Lenkungsgremien angekommen zu sein scheint. Es ist gleich um 5 Plätze nach oben gerückt. Die technischen Probleme sind spiegelbildlich dazu um 5 Plätze abgefallen. Hier zeigt sich doch ein Indiz dafür, dass in den Leitungsgremien nicht nur über die alltäglichen Niederungen der IT-Nutzung gesprochen wird, sondern der übergreifende Blick auf IT langsam aber sicher die Oberhand gewinnt.

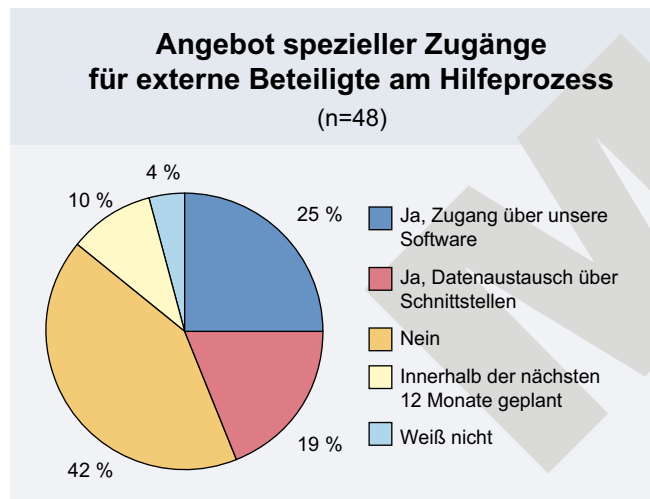
Ranking der häufigsten IT-Themen in Leitungsgremien

(n=364)



grenzen hinweg werden im Zuge der fortschreitenden organisationsübergreifenden Digitalisierung von Arbeitsprozessen immer essentieller – und von der Politik durch Gesetze wie das Patientendatenschutzgesetz (in dem der Zugang der Pflege zur Telematikinfrastruktur postuliert wird) forciert. So werden z.B. die elektronische Übermittlung von Verordnungen der Ärzte in die digitale Pflegeakte des Altenheims, die Suche des Krankenhauses nach freien Plätzen in der Kurzzeitpflege, die Aktualisierung des Medikationsplans in der elektronischen Akte des Wohnheims für benachteiligte Menschen durch den Arzt oder die Bestellung von Hilfsmitteln durch die Werkstatt für behinderte Menschen beim Hilfsmittellieferanten zukünftig entweder durch einen Zugriff der entsprechenden Akteure des Gesundheitswesens mit begrenzten Rechten direkt auf die Fachsoftware erfolgen oder Daten über spezielle Schnittstellen bilateral zwischen den Systemen ausgetauscht oder über standardisierte Plattformen unter den Leistungserbringern verbreitet werden.

Die Antworten der Software-Anbieter auf die Frage, ob und für welche Personengruppen sie solche Schnittstellen



anbieten, machen Hoffnung, dass in dieses Thema Bewegung kommt. Nur noch 42 Prozent (nach 46 Prozent in 2019) der Teilnehmer bieten keinerlei Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess an. 25 Prozent bieten einen direkten Software-Zugang (Vorjahr 21 Prozent) und unverändert 19 Prozent ermöglichen den Datenaustausch über Schnittstellen. 10 Prozent haben die Entwicklung von Zugängen für die nächsten 12 Monate geplant (8 Prozent in 2019).

Auf die Frage nach der Zielgruppe solcher Zugänge antwortete die Mehrzahl der Software-Anbieter mit den Ärzten (24 Prozent der Antworten, 21 Prozent in 2019). Es folgen Apotheken (von 20 auf 16 Prozent), Kostenträger (von 15 auf 16 Prozent) Therapeuten (z.B. Logopädie, Physiotherapie, von 15 auf 13 Prozent), Kliniken (unverändert 11 Prozent). Der in 2020 neu aufgenommene Kommunikationspartner andere soziale Einrichtungen folgt mit 9 Prozent und die Hilfsmittellieferanten kommen auf 8 Prozent (10 Prozent in 2019).

Gerade in dem Bereich der Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess erwarten wir durch die fortschreitende Plattformisierung, den Weg der Pflege in die Telematikinfrastruktur oder auch die Leistungsaufspaltung als Folge des Bundesteilhabegesetzes erhebliche Veränderungen. Wir sehen diesen mit der gespannten Erwartung der Forscher entgegen, die die Effekte dann untersuchen möchten.

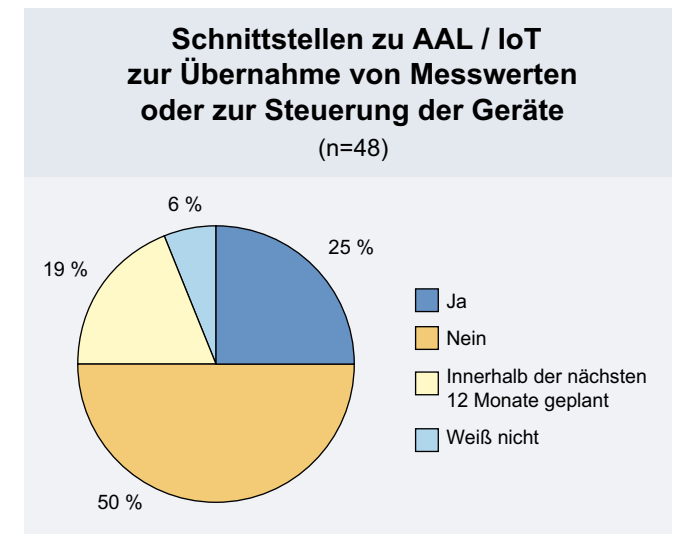
4.3. Schnittstellen zu technischen Assistenzsystemen

Angesichts der Dynamik der Digitalisierung sind die Fragen des IT-Reports zu technischen Assistenzsystemen (AAL – Ambient Assisted Living) oder dem Internet der Dinge (IoT, Sensoren und Aktoren) fast schon Routine. Zum mittlerweile dritten Mal haben wir das Angebot der Software-Anbie-

ter an solchen Schnittstellen, den Möglichkeiten der Übernahme der dort entstehenden Daten in die eigene Software oder der Steuerung solcher Geräte abgefragt.

Wie schon in den beiden vorausgegangenen Jahren scheinen die Software-Anbieter die Meinung vieler Experten hinsichtlich der großen Bedeutung solcher Schnittstellen (vgl. etwa FINSOZ, 2017; Merda et.al., 2017) mehrheitlich nicht zu teilen. Nach wie vor bieten 50 Prozent (Vorjahr 53 Prozent) keine derartigen Schnittstellen an. Immerhin planen inzwischen 19 Prozent ein solches Angebot in den nächsten 12 Monaten (Vorjahr 8 Prozent).

Unter den detaillierten Antworten der Anbieter, die mit „Ja“ bzw. „in Planung“ geantwortet hatten – womit eine Schnittstelle besteht oder geplant ist –, wurden Assistenzsysteme, Vitalwerte und Pflegebetten je zwei Mal genannt. Weitere Antworten bezogen sich auf Geo-Ortung, Sprachassistenz für mobile Anwendungen oder Türsteuerungen/Schließsysteme/Transpondersysteme.



1. Kontakt- und Unternehmensdaten

Legende

Mitarbeitende Sozialwirtschaft	= Mitarbeitende 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

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):	122
Kunden (Ausland):	k.A.
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
knowhow@akquinet.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	845
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	139
Kunden (Deutschland):	336
Kunden (Ausland):	23
Arbeitsplätze (Deutschland):	4.402
Gesamtumsatz:	119.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	24.200.500 €

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):	280
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	4.600
Gesamtumsatz:	k.A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.

CGM Clinical Deutschland GmbH

Unixstr. 1
88436 Oberessendorf
Tel.: 07355/799-0
Fax: 07355/799-111
www.cgm-clinical.de
info.clinical.de@cgm.com

Gesamtmitarbeiterzahl:	369
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	145
Kunden (Deutschland):	1.727
Kunden (Ausland):	98
Arbeitsplätze (Deutschland):	32.220
Gesamtumsatz:	42.330.110 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	17.070.110 €

Connex Communication GmbH

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

Gesamtmitarbeiterzahl:	258
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	223
Kunden (Deutschland):	1.919
Kunden (Ausland):	289
Arbeitsplätze (Deutschland):	257.400
Gesamtumsatz:	32.815.246 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	32.522.225 €

CP Corporate Planning AG

Große Elbstr. 27
22767 Hamburg
Tel.: 040/431333-0
Fax: 040/431333-33
www.corporate-planning.com
info@corporate-planning.com

Gesamtmitarbeiterzahl:	113
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	4
Kunden (Deutschland):	781
Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	k.A.
Gesamtumsatz:	14.800.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	1.559.000 €

Literatur und Quellen

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege:
Gesamtstatistik. Berlin, 2016

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die
Sozialwirtschaft 2017. Eichstätt, 2017.

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die
Sozialwirtschaft 2018. Eichstätt, 2018.

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die
Sozialwirtschaft 2019. Eichstätt, 2019.

Merda, Meiko / Schmidt, Kristina / Kähler, Bjørn: Pflege 4.0
– Einsatz moderner Technologien aus der Sicht professionell
Pflegerischer Forschungsbericht. Berufsgenossenschaft für
Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW). Hamburg,
2017.

Autoren

Prof. Helmut Kreidenweis

Seit 2006 Professor für Sozialinformatik an der Katholischen
Universität Eichstätt-Ingolstadt. Leiter der Arbeitsstelle für
Sozialinformatik und des weiterbildenden Masterstudien-
gangs Sozialinformatik. Seit 1998 Inhaber von KI Consult,
Augsburg – Digitalisierungs- und IT-Beratung für soziale Or-
ganisationen. Seit 1999 Mitglied der Programmkommission
der ConSozial – Fachmesse und Kongress des Sozialmarktes
in Deutschland. 2010 Gründer und seither Vorstandsmit-
glied des Fachverbandes IT in Sozialwirtschaft und Sozial-
verwaltung FINSOZ e.V.

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

www.sozialinformatik.de
sozialinformatik@ku.de



Prof. Dr. Dietmar Wolff

13 Jahre IT-Berater, Projektleiter, Prokurist und Geschäfts-
führer bei Software- und Beratungs-Unternehmen im Public
Sektor und in der Sozialwirtschaft. Seit 2012 Professur für
Informations- und Kommunikationssysteme für betriebliche
Aufgaben und seit 2015 Vizepräsident für Lehre an der
Hochschule Hof. Seit 2010 Vorstandsmitglied des Fachver-
bandes IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ
e.V. Seit 2012 über die ConsultSocial GbR Digitalisierungs-
und Unternehmensberatung für soziale Organisationen und
im Gesundheitswesen.

Kontakt:
Hochschule für angewandte Wissenschaften Hof
Alfons-Goppel-Platz 1
95218 Hof

www.hof-university.de
dietmar.wolff@hof-university.de

