

IT-Report für die Sozialwirtschaft

2022



Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

IT-Report für die Sozialwirtschaft
2022

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 978-3-9817383-7-7

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2022

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:



CGM Clinical Deutschland GmbH
Unixstraße 1
88436 Oberessendorf
Tel. 07355 799-353
E-Mail: info.clinical.de@cgm.com
Internet: www.cgm-clinical.de



Curacon GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Am Mittelhafen 14
48155 Münster
Tel. 0251/92208-0
E-Mail: muenster@curacon.de
Internet: www.curacon.de



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



MEDIFOX DAN GmbH
Junkersstraße 1
31137 Hildesheim
Tel. 05121/282910
E-Mail: info@medifoxdan.de
Internet: www.medifoxdan.de



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



Wilken Software Group
Hörvelsinger Weg 29–31
89081 Ulm
Tel. 0731/9650 0
E-Mail: w@wilken.de
Internet: 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 teils 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	4.6. Server	25	1.3. Umsätze und Produktivität	48
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	6	4.7. Betriebssysteme auf Servern	25	2. Software-Angebote, Eigen- und Fremdprodukte	50
Teil I: Digitale Technologien in sozialen Organisationen		5. IT-Organisation und -Personal	26	3. Beurteilungen der Branchensituation	52
1. Teilnehmende Organisationen	11	5.1. Verankerung des IT-Betriebes und der IT-Verantwortung	26	3.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	52
1.1. Betätigungsfelder	11	5.2. IT-Personal	28	3.2. Künftige Erwartungen	53
1.2. Mitarbeitendenzahlen	12	6. IT-Serviceorganisation	30	3.3. Investitionen und Mitarbeitendengewinnung	54
1.3. Umsatzgrößen	13	6.1. Administrationsaufwände	30	3.4. Fusionen unter den Software-Anbietern	56
1.4. Standorte und angebotene Plätze	13	6.2. Prozesse und Aufwände	31	3.5. Softwarestandards	56
2. IT-Nutzende und IT-Aufwendungen	14	6.3. Ticket-Systeme	32	4. Nachwirkungen der Corona-Krise	57
2.1. Registrierte Accounts und IT-Nutzende	14	6.4. Leistungskataloge und Service-Levels	33	5. Rankings	58
2.2. Nutzende von Smartphones und Tablets	15	7. IT-Budgetierung und Investitionsvorhaben	34	Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen	
2.3. IT-Durchdringung	16	7.1. IT-Budgets	35	1. Fazit der Autoren	63
2.4. IT-Aufwendungen	16	7.2. Investitionsvorhaben	36	1.1. Digitaltechnologien in sozialen Organisationen	63
3. IT-Outsourcing und IT-Service-Angebote für andere Organisationen	19	8. IT-Sicherheit und Datenschutz	38	1.2. Der Branchensoftware-Markt	64
3.1. IT-Outsourcing	19	8.1. IT-Sicherheit	39	2. Externe Kommentierung der Ergebnisse	67
3.2. IT-Service-Angebote für andere Organisationen	20	8.2. Datenschutz	40	3. Ausgewählte Kennzahlen	69
4. IT-Infrastruktur	21	8.3. Schulungen und weitere Maßnahmen	40	3.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	69
4.1. Klassische Endgeräte	21	8.4. Aufwendungen für IT-Sicherheit	42	3.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	70
4.2. Betriebssysteme auf klassischen Endgeräten	22	8.5. Umgang mit neuen Herausforderungen	43	Teil IV: Anhang	
4.3. Tablets und Smartphones	23	Teil II: Der Branchensoftware-Markt		1. Kontakt- und Unternehmensdaten	72
4.4. Betriebssysteme auf Tablets und Smartphones	24	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	45	2. Literatur und Quellen	77
4.5. Mobile Device Management	24	1.1. Mitarbeitende	46	3. Autoren	77
		1.2. Kunden im In- und Ausland	47		

Vorwort

Nach 2021 erscheint der IT-Report erneut mit einiger Verzögerung. Wir bitten dies zu entschuldigen. Ursache dafür sind eine Reihe von zum Teil längeren Krankheitsausfällen sowie hautberufliche dienstliche Verpflichtungen bei verschiedenen Akteuren, die im Vorder- oder Hintergrund am IT-Report arbeiten. Trotzdem geht für uns Gründlichkeit vor Schnelligkeit, wissenschaftlich sauberes Arbeiten ist oberste Maxime.

Im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** befindet sich der IT-Report 2022 nun schon im 4. Durchgang unseres dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Der Report 2021 eröffnete diesen 4. Zyklus mit den Themen Wertbeitrag der IT, Organisation des IT-Betriebes und Qualitätsbeurteilung von Branchensoftware-Anbietern sowie dem 2018 erstmals aufgenommenen Themenfeld Digitalisierung. In diesem

Jahr berichten wir wieder über die klassischen Basisthemen der IT: Nutzendenzahlen, Kosten, Server-, Netzwerk- und Endgeräte-Infrastruktur, IT-Organisation und IT-Personal, IT-Services, Investitionsvorhaben sowie IT-Sicherheit und Datenschutz.

Dabei haben wir das Fragen-Raster gegenüber 2019 nicht wesentlich verändert, um unsere Zeitreihen-Vergleiche als zentrales Qualitäts- und Alleinstellungsmerkmal dieses Reports 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 dann immer am etwas geringeren Rücklauf im Vergleich zu den anderen beiden Jahren im Dreijahreszyklus bemerken.

Den Fragebogen in unserem zweiten Untersuchungsfeld – dem der **Software-Anbieter** – haben wir aufgrund des

stetig gesunkenen Rücklaufs in den letzten Jahren deutlich „abgespeckt“ – in der Hoffnung, den Negativtrend bei der Teilnehmendenzahl zu stoppen, was auch annähernd gelungen ist. Die verbliebenen Fragen haben wir auf identische Weise erhoben wie in den Vorjahren. Erweitert haben wir unser Fragespektrum um einige Fragen zu den Nachwirkungen der Corona-Pandemie, die an Fragen des Vorjahres zu den Auswirkungen dieser Krise anknüpfen. Trotz des reduzierten Informationsumfangs bleibt der Käufermarkt über den aktuellen Stand der Unternehmensentwicklung sowie über das Produkt-Portfolio wichtiger Firmen in diesem Marktsegment ausreichend informiert. Für Beschaffungsentscheidungen stehen der Branche also auch 2022 wieder die neuesten Daten zur Verfügung.

Eichstätt im Juli 2022

Prof. Helmut Kreidenweis

Prof. Dr. Dietmar Wolff

Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Für Stammleser des IT-Reports bietet dieser Abschnitt nichts grundlegend Neues. Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung haben sich in den letzten Jahren nicht wesentlich 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 2021 durchgeführt wurden. Zielgruppen waren soziale Organisationen als Anwendende 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 Teilnehmenden 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.

Bei der Dateneingabe in unseren Online-Fragebogen durch die Teilnehmenden ist es offensichtlich kaum zu vermeiden, dass Fehler entstehen. Wo immer notwendig und möglich, oder wenn die Daten Fragen bei uns aufgeworfen

haben, unterzogen wir diese einer Plausibilitätsprüfung und Datenbereinigung. Wir hakten bei den Teilnehmenden nach oder nahmen, wenn dies zu keinem brauchbaren Ergebnis führte, unplausible Werte aus den Auswertungen heraus. Leider mussten wir in diesem Jahr mit einer ungewöhnlich schlechten Datenqualität im Bereich der sozialen Organisationen arbeiten, selbst auf mehrfache Bitten zur Plausibilisierung von Zahlen bekommen wir teils keine oder keine brauchbaren Rückmeldungen. Ob dies noch an den Nachwirkungen der Corona-Pandemie liegt oder ob die Ursache dafür an anderer Stelle zu suchen ist, wissen wir leider nicht.

Adressaten in den **sozialen Organisationen** waren die Geschäftsführungen bzw. Vorstände sowie die IT-Verantwortlichen. Deren Kontaktdaten hatten wir größtenteils bereits von vorausgehenden IT-Reports, in denen wir stets um Aktualisierung und Ergänzung baten.

Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 3.166 Personen aus 2.343 Einrichtungen angeschrieben, weitere 10 Organisationen erhielten unpersonalisierte Anschreiben. Unter den Personalisierungen waren 74 Prozent Geschäftsführungen oder Vorstände und 26 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 242 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2022 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Diese Zahl an Personen stammt aus 232 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also gut eine Person gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen 8 Prozent und liegt damit um 1 Prozentpunkt niedriger als im Vergleichsjahr 2019 mit einer vergleichbaren Befragungskonstellation.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 163 Personen aus 162 Organisationen ausgefüllt. Im Falle einer Rückmeldung von 2 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 5,2 Prozent. Sie liegt damit unter dem Niveau unseres langjährigen Mittels, aber auf gleichem Niveau wie 2019. Für offene empirische Erhebungen ist dies eine akzeptable Quote, insbesondere, wenn die Befragung – wie in diesem Jahr – einen gewissen Aufwand für das Sammeln der Zahlen und Daten erfordert.

Wie immer wollen wir den Rücklauf unserer Befragung hier über einen längeren Zeitraum 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. Denn über ein IT-Controlling mit Leistungs- und Finanzdaten verfügen die wenigsten sozialen Organisationen. Die anderen beiden Jahre sind stärker 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.

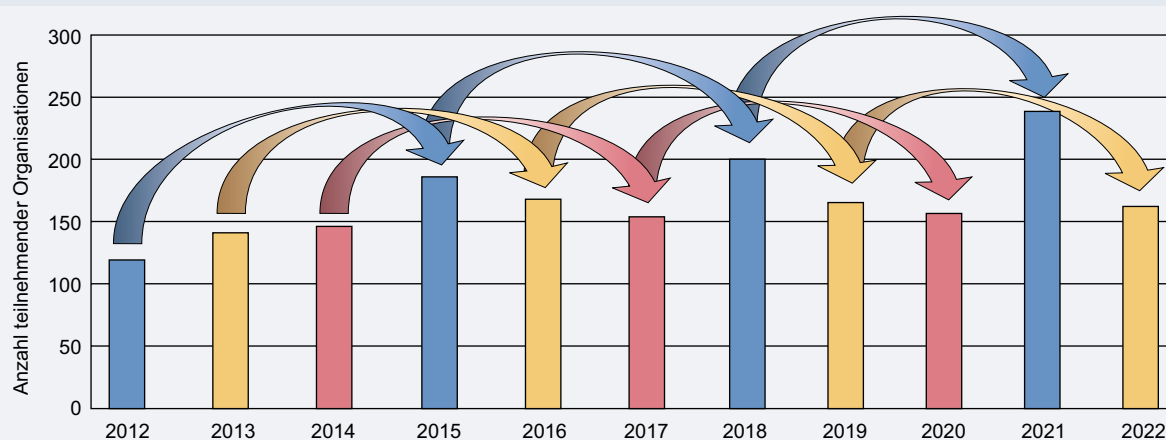
In der auf den ersten Blick sehr schwankenden Zahl an Teilnehmenden lassen sich damit klarere Muster erkennen. Die Reports, welche u.a. die Themen Wertbeitrag der IT, Qualitätsbeurteilung von Branchensoftware-Anbietern sowie die Digitalisierung im Fokus hatten (blau), konnten seit 2012 eine stetige Steigerung der Teilnehmendenzahlen verzeichnen. Sie gipfelte im bisherigen Rekordwert von 237 Organisationen im Jahr 2021. Die stark faktenbasierten Reports mit Fragen zu Nutzendenzahlen, Kosten, Infrastruktur, IT-Organisation und IT-Personal sowie IT-Sicherheit und Datenschutz haben sich nach anfänglicher Steigerung zwischen 162 und 168 Organisationen eingependelt. Dies ist aus unserer Sicht insofern verwunderlich, als der nun schon über mehrere Jahre anhaltende Digitalisierungsdiskurs und die pandemiebedingten Mangel Erfahrungen und daraus abgeleiteten Aktivitäten auch eine höhere Aufmerk-

samkeit seitens der Verantwortlichen auf die Informationstechnologie zur Folge haben sollten. Vielleicht ist dies ja auch der Fall, aber es schlägt sich nicht in einem Beitrag zu einem Branchenbarometer wie dem IT-Report nieder, um damit auch den eigenen Stand der Digitalisierung im Vergleich mit anderen besser einschätzen zu können. Beim dritten Zyklus, der sich nach dem Reifegrad von Prozessen und Branchensoftware sowie nach IT-bezogenen Kompetenzen erkundigt (orange) sehen wir eine ähnliche Entwicklung: auch hier weitgehend konstante Teilnehmendenzahlen über die Jahre auf annähernd gleichem Niveau wie beim diesjährigen Zyklus.

Die Akzeptanz dieses IT-Reports in den Reihen der sozialwirtschaftlichen Organisationen bleibt also mindestens stabil und bei Fragestellungen zum Wertbeitrag der IT und zur Digitalisierung gelingt es, Jahr für Jahr mehr Teilnehmende zu gewinnen – vielleicht, weil diese Frage immer noch nicht ausreichend beantwortet ist.

Unser langsam, aber stetig 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 und webbasierten 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 in zunehmender Zahl auch privat-gewerbliche Anbieter sozialer Dienstleistungen angesprochen. Sie sind jedoch im Adresspool und noch mehr in den Antworten unterrepräsentiert. In welchem Ausmaß dies der Fall ist, können wir jedoch nicht beurteilen, da es mit Ausnahme der Altenhilfe keine verlässlichen Statistiken über die privat-gewerblichen sowie kommunalen Leistungserbringer und deren Größe über alle Arbeitsfelder der Sozialbranche gibt. Jugend- oder Sozialämter als Teile der kommunalen Sozialverwaltungen sind nicht im Basisdatensatz enthalten, da sie einer anderen institutionellen Logik folgen und IT-seitig kaum 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 einerseits bewusst vorgenommen und ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass Einrichtungen erst ab einer gewissen Größenordnung über Ansprechpartner für

**Teilnehmende Sozialträger
2012–2022**



die IT-Infrastruktur sowie über entsprechende Finanz- und Personaldaten-Auswertungen verfügen, um die für diesen Report relevanten Fragen mit hinreichender Präzision beantworten zu können. Andererseits bleiben wir auch an den „Kleineren“ dran, denn es gibt auf der Seite der Softwareanbieter auch Hersteller, die verstärkt den Kundenkreis kleiner Einrichtungen bedienen und sicherlich für Zahlen aus diesem Umfeld dankbar sind.

Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nicht grundsätzlich von denen der Vorjahre. Die im IT-Report 2021 vertretenen Organisationen beschäftigen zusammen mit rund 216.000 Mitarbeitenden rund 17.000 mehr Menschen als die Report-Teilnehmenden des Referenzjahres 2019, der kumulierte Gesamtumsatz beträgt 10,4 Milliarden Euro (2019: 9,4 Milliarden Euro). Geht man – je nach Definition – von ca. 1,8 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung rund 12 Prozent der Branche – auch dies ein für den IT-Report über die Jahre typischer Wert. Damit kann die Studie im Sinne des Verhältnisses zwischen Grundgesamtheit und Stichprobengröße ohne Abstriche als repräsentativ bezeichnet werden, wenn man dabei die oben genannte Einschränkung aufgrund der Zusammensetzung des Adresspools und der Teilnehmenden bedenkt.

Einen möglichen Verzerrungsfaktor können wir jedoch nicht verhindern: Geschäftsführungen, Vorstände und IT-Leitungen, die sich zur Teilnahme an diesem Report entschließen, haben gegebenenfalls einen strategischen Blick auf Digitalisierungsthemen als solche, für die die gesamte IT nur ein notwendiges Übel darstellt. Und wer einen strategischen Blick auf die IT hat, ist tendenziell wohl auch professioneller aufgestellt und verfügt über modernere System-Landschaften. Persönliche Erfahrungen der

Autoren aus vielen Branchenkontakten und Spontanumfragen bei Vorträgen erhärten diese Vermutung. Es kann also mit einiger Wahrscheinlichkeit davon ausgegangen werden, dass diese unvermeidbare Verzerrung – mit der die überwiegende Zahl quantitativer Studien zu tun haben dürfte – eher dazu führt, dass dieser Report ein zu positives Bild der Branche zeichnet als ein zu negatives.

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 bei den finanz- und personalwirtschaftlichen Softwareanbietern in der Kundendifferenzierung zwischen verfasster Kirche und der kirchlichen Wohlfahrt von Caritas, Diakonie und 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, zu welcher Gruppe sie nun eigentlich formal gehört.

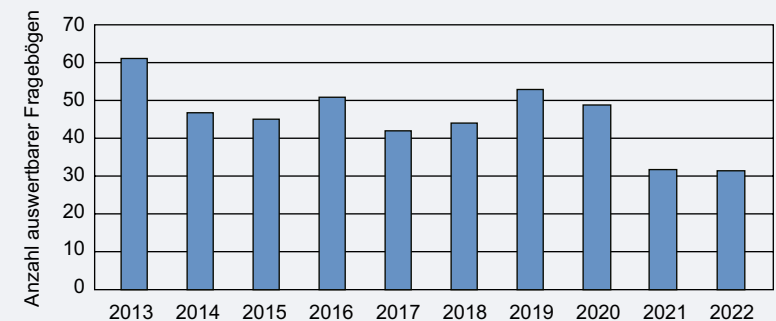
Im IT-Anbieterbereich wurden insgesamt 202 (Vorjahr 207) Anschreiben verschickt. Den Marktkennntnissen der Autoren zufolge dürfte damit annähernd die Grundge-

samtheit aller in Deutschland aktiven Firmen in diesem Feld erreicht worden sein. Dieser einst gut 300 Firmen umfassende Pool ist in den vergangenen Jahren durch eine ausgesprochen rege Übernahme- oder Fusionstätigkeit und verschiedene Firmenaufgaben oder die Einstellung von Produktlinien deutlich geschrumpft. Und ein Ende dieser Entwicklung ist vorerst noch nicht in Sicht.

98 Prozent dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert. Antworten per Fax oder Scan erhielten wir von 40 (Vorjahr 37) Unternehmen zurück, ausgefüllte Online-Fragebögen von 31 (Vorjahr 32). Die Rücklaufquote beträgt damit gegenüber den Aussendungen 15 Prozent und blieb immerhin gegenüber dem Vorjahr stabil.

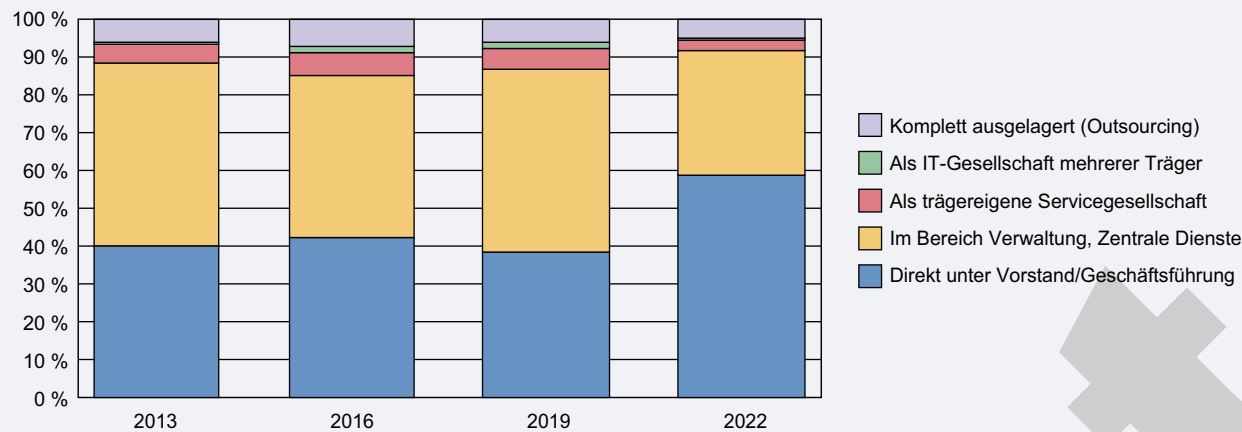
Durch die deutliche Kürzung des Fragebogens hätten wir uns eigentlich wieder eine Steigerung des Rücklaufs erhofft. Aber offensichtlich gibt es zwar einen „harten Kern“ an treuen Teilnehmerfirmen, doch die anderen Unternehmen lassen sich auch durch solche Maßnahmen noch nicht zum Ausfüllen des Fragebogens bewegen.

**Teilnehmende Software-Anbieter
2013–2022**



Die in den Vorjahren zum Teil intensiv betriebenen telefonischen Bemühungen, weitere Software-Anbieter zur Teilnahme an unserer Befragung zu animieren, konzentrierten wir in der aktuellen Runde vor allem auf diejenigen Firmen, die zwar ihre Bereitschaft zum Ausfüllen des Fragebogens bekundet hatten, dies aber bis zum Ende des Befragungszeitraums doch nicht taten. Waren schon die Aktivitäten der Vorjahre nur bedingt erfolgreich, so erhielten wir dieses Mal selbst von diesen Unternehmen nur Absagen. Als Grund wurde – auch das kommt uns bekannt vor – durchweg „keine Zeit“ angegeben. Da der Zeitaufwand für die Befragungsteilnahme, wie schon im Report 2021 ausgeführt, minimal ist und durch die Kürzung des Bogens weiter reduziert wurde, übersetzen wir Auskünfte dieser Art entweder mit: „Markttransparenz und das Gemeinwohl der Sozialwirtschaft sind für unser Unternehmen keine relevanten Werte, die Branche als Ganzes interessiert uns nicht“ oder: „wir sind so gut, wir konzentrieren uns nur auf uns selbst“.

Verankerung des IT-Bereichs im Jahresvergleich 2013–2022



erer Träger sind in unserer aktuellen Stichprobe kaum mehr vertreten. Ob es sich hier jedoch um einen Trend handelt ist fraglich, da die absoluten Zahlen hier schon immer recht klein waren.

Sieht man sich die Verteilung der IT-Betriebsmodelle auf die verschiedenen Unternehmensgrößen an, so sind keine klaren Schwerpunkte erkennbar. So geben etwa 19 Prozent der Organisationen zwischen 1.000 und 1.500 Mitarbeitenden an, dass die IT direkt unter Vorstand/Geschäftsführung angesiedelt ist, beim Cluster 100 bis 500 Mitarbeitende und bei über 1.500 Mitarbeitenden sind es dagegen jeweils ca. 30 Prozent. Nur in einem Punkt gibt es eine klare Tendenz: die Komplettauslagerung der IT findet sich nur mehr in den Größenclustern unter 1.000 Mitarbeitenden. Auch das zeigt, dass man zumindest bei den größeren Trägern erkannt hat, dass die Steuerungskompetenz für IT nicht an Dritte ausgelagert werden kann.

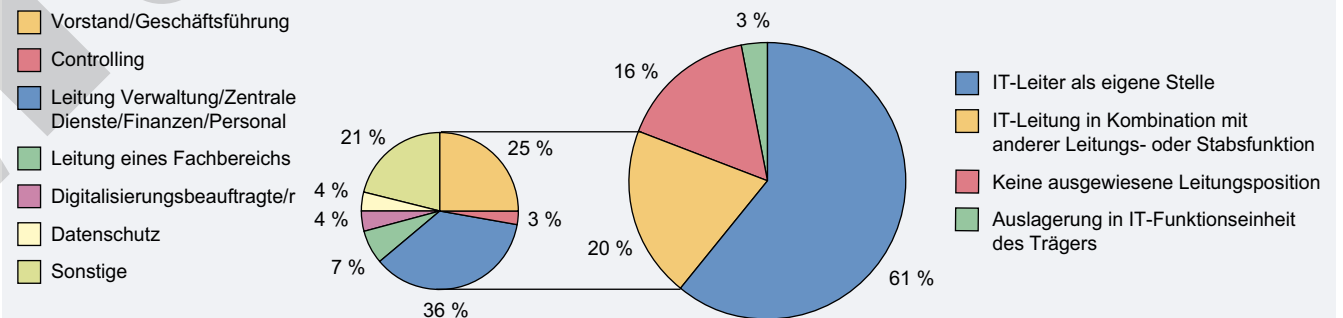
Ein weiterer Indikator für die strategische Bedeutung der IT ist die Frage, wo die Gesamtverantwortung für diesen Bereich angesiedelt ist. In diesem Jahr beantworteten sie

61 Prozent mit „bei einem IT-Leiter als eigene Stelle“. Bei 20 Prozent der Antworten ist diese Funktion mit einer anderen, am häufigsten mit der Leitung Verwaltung/Finanzen/Personal gekoppelt, gefolgt von Vorstand/Geschäftsführung. 16 Prozent der Organisationen kommen ohne eine ausgewiesene IT-Leitungsposition aus und 3 Prozent haben die IT-Verantwortung auf Trügerebene ausgelagert. Im Vergleich zu 2019 bestätigt sich der schon oben erkenn-

bare Trend: die Nennungen „IT-Leitung in einer eigenen Stelle“ stiegen um 15 Prozent an, entsprechend sank die Kombi-Funktion mit anderen Stellen um 7 Prozent. Ebenfalls stark zurück ging der Anteil der Einrichtungen, bei denen es keine ausgewiesene Leitungsposition für IT gab: von 23 auf 16 Prozent. Nachdem wir von 2016 auf 2019 sogar einen leichten Rückgang der dezidierten Leitungsstellen vermelden mussten, ist dies nun wieder ein klares Statement. Denn schon 2019 hatten wir hier geschrieben: „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.“ Unsere These von der Professionalisierung des IT-Managements (vgl. Kreidenweis/Wolff 2016, S. 27) können wir also aufrechterhalten, zumal, wenn man einmal kurz zurückschaut, wo die Branche herkommt: 2009 und 2011 hatten jeweils nur ca. 30 Prozent der teilnehmenden Organisationen eine eigens ausgewiesene IT-Leiterstelle. Mittlerweile hat sich dieser Wert also trotz leichter Schwankungen im Verlauf der Jahre verdoppelt.

Organisation der IT-Gesamtverantwortung

(n=143)



rung des Geschäfts (von 16 auf 13 Prozent der Nennungen gesunken).

Wenn diese Investitionen tatsächlich so umgesetzt werden, dann stimmt uns dies positiv für die Zukunft der Sozialwirtschafts-Software. Die wesentlichen Herausforderungen wie die Mobilisierung der Arbeitsplätze, Cloudlösungen sowie Workflows zur Prozessunterstützung werden erkannt und gleichzeitig Usability und User Experience weiter verbessert. Auch hier unser Kommentar: weiter so!

Erstmals haben wir im IT-Report 2022 den Software-Anbietern die Frage gestellt, was aus ihrer Sicht die wesentlichen Gründe ihrer Kunden für Neuinvestitionen sind. Die Antworten korrespondieren mit den geplanten Investitionen seitens der Software-Anbieter und den von uns herausgearbeiteten und gelobten Erkenntnissen der Software-Anbieter: an erster Stelle wird mit 25 Prozent der Nennungen die Erkenntnis der Kunden hinsichtlich Defiziten in der Softwareunterstützung ihrer Prozesse genannt. Es folgen Zwänge zu Neuinvestitionen durch gesetzliche Anforderungen (23 Prozent) sowie –

schon fast ein Marktverständnis wie Apple – das Angebot neuer Funktionen/Module durch die Software-Anbieter (21 Prozent). Weniger interessant scheint aus Sicht der Software-Anbieter die Vermeidung von Schnittstellen durch weitere Funktionen/Module (8 Prozent) sowie

Sonstiges (5 Prozent), worunter Themen wie die Digitalisierung, die Umsetzung des Online-Zugangs-Gesetzes (OZG) oder Unzufriedenheit mit dem bisherigen Anbieter genannt werden.

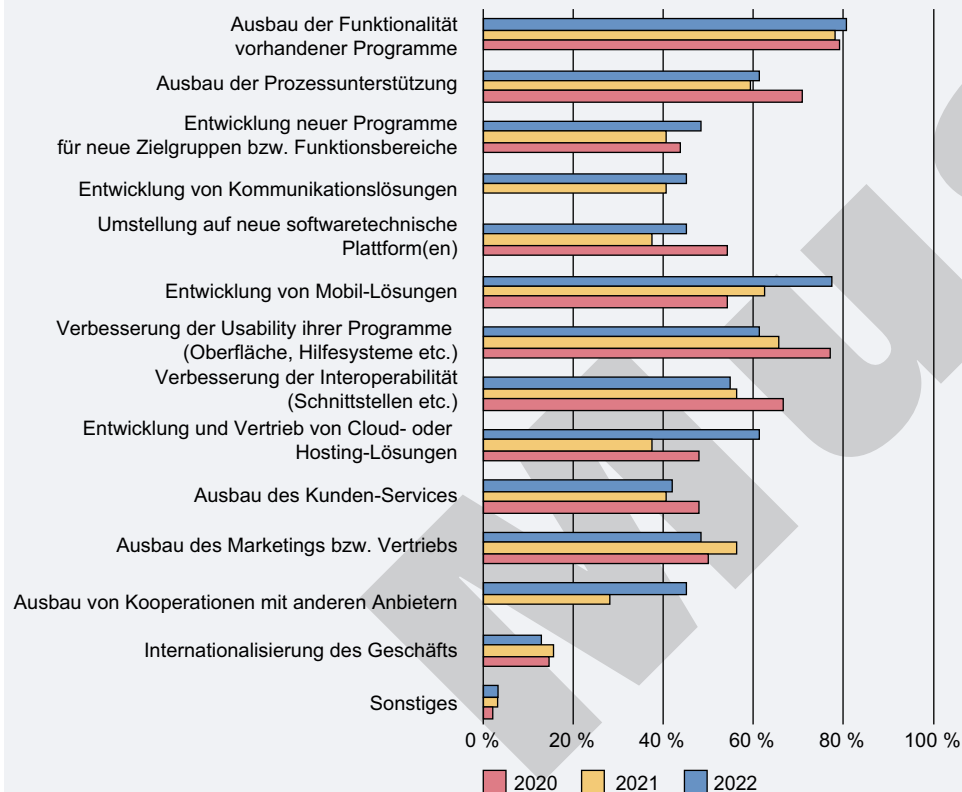
Bereits im Abschnitt „Künftige Erwartungen“ haben wir auf einen bei aller Euphorie erfolgskritischen Faktor hingewiesen: die Verfügbarkeit von IT-Fachkräften. Und der Ausbau der Funktionalität der Software-Systeme sowie deren immer größere Komplexität durch Schnittstellen und unterschiedlichste User-Gruppen erfordern ein sehr spezifisches Know how. Daher fragen wir die Software-Anbieter jedes Jahr aufs Neue, wie sich die Suche nach Fach-Personal im letzten Jahr gestaltet hat.

Und da zeigt sich, dass die Suche gegenüber 2021 zwar als problematischer angesehen wird, gegenüber den langjährigen Werten aber nicht als verschärft auffällt:

19 Prozent der Software-Anbieter (gegenüber 37 Prozent in 2021) sagen, dass das problemlos möglich war, 58 Prozent hingegen fanden es problematisch (44 Prozent in 2021)

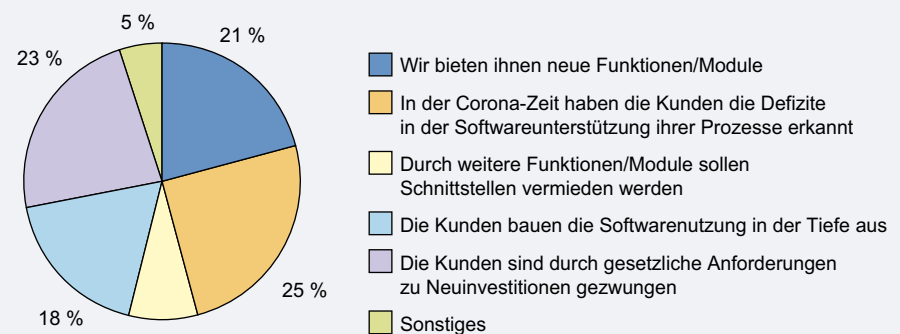
Geplante Investitionen in den kommenden 12 Monaten (2020–2022)

(n=31, Prozent aller Nennungen)



Einschätzung der wesentlichen Gründe der Kunden für Neuinvestitionen

(n=30)



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
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.com
knowhow@akquinet.de

Gesamtmitarbeitendenzahl: 950
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 171
Kunden (Deutschland): 400
Kunden Ausland: 26
Gesamtumsatz: 140.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 32.000.000 €

Alpha Computer GmbH

Wladimir-Sagorski-Str. 24
09122 Chemnitz
Tel.: 0371/27110-0
Fax: 0371/27110-29
www.alphacomputer.de
info@alphacomputer.de

Gesamtmitarbeitendenzahl: 19
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 16
Kunden Deutschland: 750
Kunden Ausland: k.A.
Gesamtumsatz: 1.900.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 1.400.000 €

CGM Clinical Deutschland GmbH

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

Gesamtmitarbeitendenzahl: 406
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 160
Kunden Deutschland: 1.735
Kunden Ausland: 95
Gesamtumsatz: 43.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 17.000.000 €

Connex Communication GmbH

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

Gesamtmitarbeitendenzahl: 314
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 278
Kunden Deutschland: 2.101
Kunden Ausland: 347
Gesamtumsatz: 45.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 44.000.000 €

d.velop AG

Schildarpstraße 6-8
48712 Gescher
Tel.: 02542/9307-0
Fax: 02542/9307-6999
www.d-velop.de
info@d-velop.de

Gesamtmitarbeitendenzahl: 970
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 7
Kunden Deutschland: 150
Kunden Ausland: 5
Gesamtumsatz: 75.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 7.000.000 €

DATA Project GmbH

Ginsterweg 3
65527 Niedernhausen
Tel.: 06127/9919999
Fax: 06127/9699988
www.data-project.net
info@data-project.net

Gesamtmitarbeitendenzahl: 30
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 5
Kunden Deutschland: 15
Kunden Ausland: k.A.
Gesamtumsatz: k.A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft: k.A.

2. Literatur und Quellen

Kreidenweis, Helmut (Hrsg.) Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden, 2018.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2007/2008. Eichstätt, 2007.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2008/2009. Eichstätt, 2009.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2010. Eichstätt, 2010.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2011. Eichstätt, 2011.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2012. Eichstätt, 2012.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2013. Eichstätt, 2013.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2014. Eichstätt, 2014.

Kreidenweis, Helmut / Halfar, Bernd: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2015. Eichstätt, 2015.

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2016. Eichstätt, 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.

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2020. Eichstätt, 2020.

Kreidenweis, Helmut / Wolff, Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2021. Eichstätt, 2021.

3. Autoren

Prof. Helmut Kreidenweis

2002–2005 Professur an der Hochschule Neubrandenburg, seit 2006 Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Leiter der Arbeitsstelle für Sozialinformatik und des weiterbildenden Masterstudiengangs Sozialinformatik. Seit 1998 Inhaber von KI Consult, Augsburg – Digitalisierungs- und IT-Beratung für soziale Organisationen. Mitbegründer der ConSozial und seit 1999 Mitglied der Programmkommission. 2010 Gründer und seither ehrenamtliches Vorstandsmitglied des Digitalverbandes 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 Geschäftsführer bei Software- und Beratungs-Unternehmen im Public Sektor und in der Sozialwirtschaft. Seit 2012 Professur für Informations- und Kommunikationssysteme für betriebliche Aufgaben und Institut für Informationssysteme der Hochschule Hof, seit 2021 mit eigener Forschungsgruppe, seit 2015 Vizepräsident Lehre der Hochschule Hof. Seit 2010 ehrenamtliches Vorstandsmitglied des Digitalverbandes FINSOZ e.V. Seit 2012 über die ConsultSocial GbR Digitalisierungs-, IT- und Unternehmensberatung für soziale Organisationen und im Gesundheitswesen.

Kontakt:

Hochschule für angewandte Wissenschaften Hof
Institut für Informationssysteme
Alfons-Goppel-Platz 1
95218 Hof

www.iisys.de
sekretariat@iisys.de

