

IT-Report für die Sozialwirtschaft

2024



Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:



IT-Report für die Sozialwirtschaft
2024

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: 78,- €

Digitale Version für Studierende*: 39,- €

Gedruckte Version inkl. Versand: 90,- €

*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 978-3-9817383-9-1

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2024

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.com/sozial



Konica Minolta Business Solutions
Deutschland GmbH
Europaallee 17
30855 Langenhagen
Tel.: 0511/74040
E-Mail: info@konicaminolta.de
Internet: www.konicaminolta.de



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



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



d.velop AG
Schildarpstraße 6-8
48712 Gescher
Tel.: 02542/9307-0
E-Mail: info@d-velop.de
Internet: www.d-velop.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



Diamant Software GmbH
Stadtring 2
33647 Bielefeld
Tel.: 0521/94260-0
E-Mail: info@diamant-software.de
Internet: www.diamant-software.de



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

Bei der technischen und grafischen Erstellung des Reports wirkten mit:

forschen. planen. beraten. **xit**
xit GmbH forschen. planen. beraten.
Frauentorgraben 73, 90443 Nürnberg,
www.xit-online.de



KI Consult H. Kreidenweis
Zugspitzstr. 50, 86163 Augsburg



Brozio Bild & Design, Hechingen

Der besseren Lesbarkeit wegen wurden in diesem IT-Report wenn möglich geschlechtsneutralen Formen gewählt. Wenn darüber hinaus männliche oder weibliche Formen benutzt werden, impliziert dies keine Benachteiligung der jeweils anderen Geschlechter, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

Inhalt

Vorwort	5	4.5. Verantwortlichkeiten für die Digitalisierung	36	5. Beurteilungen der Geschäftssituation	70
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	6	4.6. Website und Klientenkontakte	37	5.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	70
Teil I: Digitale Technologien in sozialen Organisationen					
1. Teilnehmende Organisationen	11	4.7. Mitarbeitendenakquise und –kommunikation	39	5.2. Künftige Erwartungen	71
1.1. Betätigungsfelder	11	4.8. Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising	40	5.3. Investitionen und Mitarbeitengewinnung	73
1.2. Mitarbeitendenzahlen	12	4.9. Technische Assistenzsysteme	40	6. Rankings	74
1.3. Umsatzgrößen	12	4.10. Förderung der digitalen Teilhabe	42	Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen	
2. Wertbeitrag der IT	13	4.11. Einsatz von Robotik und Künstlicher Intelligenz	43	1. Fazit der Autoren	79
2.1. Ziele des IT-Einsatzes und Grad der Zielerreichung	14	5. Nutzung der aufgrund von Corona eingeführten Digitalisierungs-Werkzeuge nach der Pandemie	45	1.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	79
2.2. Ausschöpfung von Potenzialen durch IT-Lösungen	18	Teil II: Der Branchensoftware-Markt			
3. IT-Betrieb und Dienstleistungsqualität	21	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	48	1.2. Software-Anbieter	81
3.1. Betriebsmodelle	21	1.1. Mitarbeitende	49	2. Externe Kommentierung der Ergebnisse	84
3.2. Dienstleistungsqualität des IT-Bereichs	23	1.2. Kunden im In- und Ausland	51	3. Ausgewählte Kennzahlen	86
3.3. Kostentransparenz und Kosten-Nutzen-Verhältnis der IT	25	1.3. Umsätze und Produktivität	52	Teil IV: Anhang	
3.4. Entwicklungsplanung für den IT-Bereich	27	2. Software-Angebote	55	1. Anbieter von Branchenlösungen – Kontakt- und Unternehmensdaten	88
3.5. Leistungszusagen des IT-Bereichs	29	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	55	2. Literatur und Quellen	93
3.6. Zusammenfassung	30	2.2. Browserbasierte Lösungen	59	3. Autoren	94
4. Digitalisierung der Sozialwirtschaft	30	2.3. Zugänge für Klienten / An- und Zugehörige	60		
4.1. Strategische Bedeutung	31	2.4. Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess	61		
4.2. Planungen	32	2.5. Unterstützung von Diensten der Telematikinfrastruktur	62		
4.3. Strategische Risiken	32	2.6. Schnittstellen zu Geräten	63		
4.4. Ziele des Einsatzes von Digitaltechnologien und Grad der Zielerreichung	34	2.7. Mobile Lösungen	64		
		3. Cloud- und Hosting-Angebote	67		
		4. Online-Consulting Angebote	68		

Vorwort

Vor drei Jahren schrieben wir an dieser Stelle: „Die Sozialwirtschaft nach der Pandemie wird eine andere sein als zuvor.“ Hinter diesem Satz steckte die These, dass die Digitalisierung der Branche durch dieses außergewöhnliche Ereignis deutlich stärker vorangebracht wird. Inzwischen wissen wir aufgrund der Befunde der IT-Reports 2022 und 2023, dass dies in einigen Bereichen wie der internen Kommunikation durchaus der Fall war, es bei anderen Themen wie der Prozessdigitalisierung jedoch kaum messbare Fortschritte gab. Spannend wird es nun, weitere Aspekte dieser postulierten Veränderungsdynamik im vorliegenden Report nachzuzeichnen. Denn in unserem dreijährigen Fragenzyklus im Bereich der sozialen Organisationen kommt wieder das Fragenraster von 2021 zum Einsatz, also von dem Jahr, in dem die Pandemie ihren Höhepunkt erreicht bzw. im Laufe des Jahres überschritten hatte, weil die Impfkampagne zu wirken begann. Doch der Reihe nach:

Im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** startet der IT-Report 2024 nun zum fünften Mal mit unserem Dreijahreszyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Nach dem Report 2023, in dem Prozesse und Software im Fokus standen, widmet sich die aktuelle Ausgabe wieder dem Wertbeitrag der IT und der Organisation des IT-Betriebes. Bei diesen „klassischen“ Themenfeldern haben wir das Fragen-Raster gegenüber 2021 nicht wesentlich verändert, um unsere Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können und damit auch die Veränderungen im Kontext der Corona-Wirkungen nachzeichnen zu können. Die zentrale Frage lautet hier: Konnten die sozialen Organisationen durch all ihre Digitalisierungsaktivitäten im Zuge der Pandemie auch den Wertbeitrag der IT zum Unternehmenserfolg steigern? Und wurde parallel dazu auch der IT-Betrieb weiter professionalisiert?

Vor sechs Jahren hatten wir zum ersten Mal Fragen zum digitalen Wandel in der Sozialwirtschaft in den Report integriert. Auch dieses Fragenset haben wir 2021 und 2024 weitgehend konstant gelassen, um zu sehen, was sich bei diesem „Aufbruch-Thema“ in den letzten Jahren getan hat – auch hier unter dem Eindruck und mit den Nachwirkungen von Corona.

In unserem zweiten Untersuchungsfeld – dem der **Software-Anbieter** – wird im Unterschied zu den wechselnden Schwerpunktthemen bei den Sozialträgern die Mehrzahl der Daten jedes Jahr auf identische Weise erhoben. Damit ist der Käufermarkt fortlaufend und 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 2024 wieder die neuesten Daten zur Verfügung. Doch auch hier ergänzen wir unseren Datensatz immer wieder um aktuelle Aspekte. So haben wir dieses Mal Fragen zur Veränderung der Kundenberatung aufgenommen, die sich nach unserer Marktbeobachtung als Auswirkung der Pandemie deutlich in Richtung Online-Consulting verlagert hat. Dies wollen wir nun – wie es unserer Mission entspricht – auch empirisch überprüfen. Außerdem widmen wir einen neuen Fragenkomplex dem derzeit die Altenpflege prägenden Digitalisierungsthema der Telematikinfrastruktur.

Noch ein Wort in eigener Sache: Es freut uns sehr, dass wir für dieses und die nächsten 2 Jahre insgesamt 8 Industriesponsoren für den IT-Report gewinnen konnten. Die Finanzierung dieses Werkes ist somit auf weitere 3 Jahre hinaus gesichert. Es kamen sogar Firmen aktiv auf uns zu, um sich nach einer solchen Unterstützungsmöglichkeit zu erkundi-

gen. Das ist sehr nobel. Mindestens genauso nobel ist, dass uns viele Sponsoren schon lange Jahre die Treue halten. An die alten, wie die neuen Unterstützer geht an dieser Stelle unser herzlicher Dank. Diese Firmen zeigen, dass ihnen die Sozialwirtschaft über kommerzielle Geschehen hinaus wichtig ist und dass es ihnen ein echtes Anliegen ist, die Digitalisierung der Branche mit unternehmensneutralen Informationen zu fördern.

Eichstätt im Juni 2024

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Langjährige Leser dieses IT-Reports brauchen den nun folgenden Abschnitt bestenfalls überfliegen, denn Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung haben sich 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 2024 basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2023 durchgeführt wurden. Zielgruppen waren soziale Organisationen als Anwender von Informationstechnologie sowie Anbieter von Branchensoftware-Lösungen für die Sozialwirtschaft. Beide Befragungen erstreckten sich geografisch ausschließlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

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

Bei der Dateneingabe in unseren Online-Fragebogen durch die Teilnehmenden ist es kaum zu vermeiden, dass der eine oder andere Fehler entsteht. 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 Organisationen nach oder nahmen, wenn dies zu keinem befriedigenden Ergebnis führte, unplausible Werte aus den Auswertungen heraus.

Adressaten in den **sozialen Organisationen** waren die Geschäftsführungen bzw. Vorstände, Abteilungs- bzw. Bereichsleitungen und die IT-Verantwortlichen. Deren Kontaktdaten hatten wir teilweise bereits von vorausgehenden IT-Reports. Wir baten aber unsere Ansprechpartner in den sozialen Organisationen zusätzlich, uns weitere Leitungskräfte der 2. Führungsebene sowie (falls noch nicht vorhanden) den Namen des IT-Verantwortlichen zu nennen, um diese Personen ebenfalls befragen zu können. Denn schon in den vorangegangenen IT-Reports konnten wir feststellen, dass sich die Einschätzungen zur IT und insbesondere zu deren Wertbeitrag oder zur Nutzung neuer Digitaltechnologien zwischen den verschiedenen betrieblichen Funktionen teilweise erheblich unterscheiden. Diese Befragung mehrerer Personen aus einer Organisation bringt allerdings auch die Gefahr von Unschärfen mit sich. Denn unser Fragebogen stellt einen Mix aus Faktenfragen und Einschätzungsfragen dar. Werden nun bei Faktenfragen, die die Organisation als Ganzes betreffen, von mehreren Personen eines Trägers unterschiedliche Angaben gemacht, ist es nicht immer leicht, die gültige Antwort herauszufinden. Das haben wir in manueller Nacharbeit und mit vielen Rückfragen getan oder – wenn nicht anders möglich – die Antwort zentraler Akteure wie Geschäftsführer oder IT-Verantwortliche höher gewichtet als die Antworten von Bereichsleitungen. Unsere Hypothese dabei ist, dass letztere mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit einen kompletten Überblick über das IT-Geschehen in der Organisation haben.

Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 3.587 Personen aus 2.354 Einrichtungen angeschrieben.

Davon waren 64 Prozent Geschäftsführungen oder Vorstände, 22 Prozent IT-Verantwortliche und 14 Prozent Bereichs- oder Abteilungsleitungen. Nicht personalisiert waren weniger als 1 Prozent der Datensätze. Im Vergleich zu den Vorjahren konnten wir damit die Anzahl der Aussendungen insbesondere im Bereich der Bereichs- oder Abteilungsleitungen nochmals steigern.

Über die Antwortformulare erhielten wir die Namen von 518 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2024 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Damit wurde der Spitzenwert des Vorjahres (593) nicht mehr erreicht, jedoch der Wert von 2022 (369) erneut deutlich übertroffen. Die benannten Personen stammten aus 289 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also 1,8 (Vorjahr 2,2) Personen gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf 14 Prozent und liegt damit erneut um 3 Prozentpunkte niedriger als im letzten Jahr.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 244 Personen aus 204 Organisationen ausgefüllt. Gegenüber dem Vergleichsjahr 2021 ging die Zahl der antwortenden Personen um 24 Prozent und die der Organisationen um 14 Prozent zurück. 2021 hatten wir mit 321 Fragebögen die höchste jemals im IT-Report gemessene Rücklaufquote auf Personenebene erreicht. Blickt man dagegen auf das Vergleichsjahr 2018 zurück, so sehen die Zahlen recht ähnlich wie 2024 aus, wir sind also – wenn man so will – wieder auf „Normalmaß“ geschrumpft. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote auf Ebene der Organisationen 12,3 Prozent und liegt damit knapp über dem Vorjahr.

Womit diese Veränderungen im Antwortverhalten der Organisationen zusammenhängen, können wir aus unseren

Daten nicht herauslesen. Vielleicht verbrachten die Probanden zu Zeiten der Corona-Lockdowns besonders viel Zeit am Schreibtisch und waren deshalb eher geneigt, an unserer Befragung teilzunehmen. Doch das ist, wie gesagt, reine Spekulation.

Für offene empirische Erhebungen sind wir mit unseren Rücklaufquoten immer noch in einem recht ordentlichen Bereich, insbesondere wenn die Befragung im jährlichen Rhythmus stattfindet und dadurch die Gefahr einer gewissen Befragungsmüdigkeit besteht.

Betrachtet man – wie oben schon kurz angesprochen – den Rücklauf unserer Befragung über mehrere Jahre, so 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

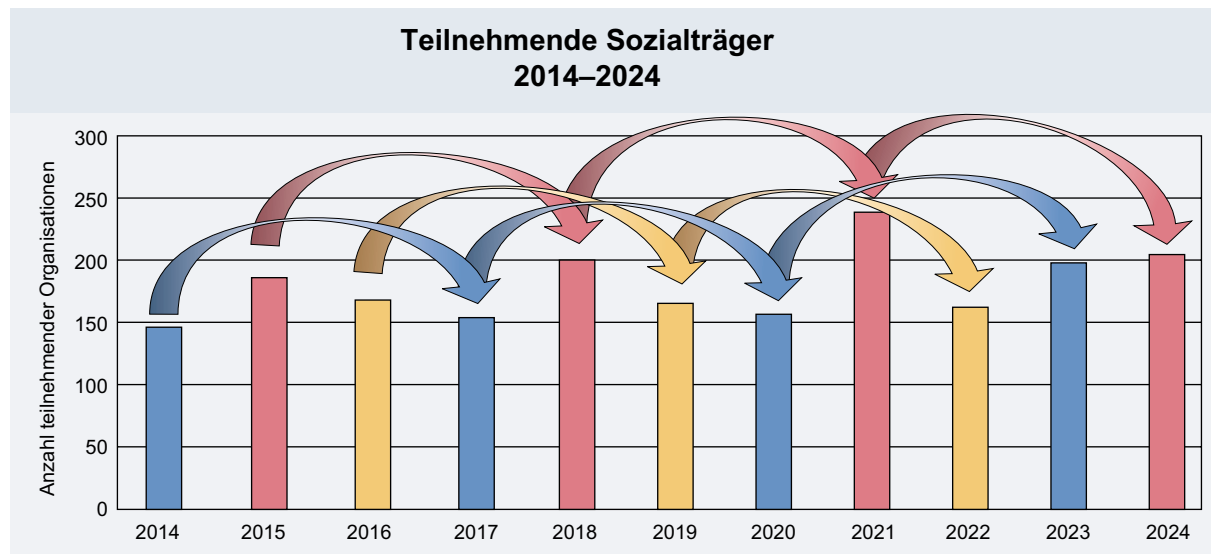
darauf vorbereiteten) Rechnungswesen herausdestilliert werden müssen. Die anderen beiden Jahre sind stärker durch Einschätzungsfragen geprägt, die „aus dem Bauch heraus“ und damit deutlich schneller beantwortet werden können. Bei der Frage nach Zahlen und Fakten adressieren wir in der Regel nur eine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

Auf den ersten Blick zeigt die Grafik eine sehr stark schwankende Teilnehmendenzahl. Legt man jedoch die oben genannten Dreijahreszyklen darüber, so differenziert sich das Bild: Der Fokus auf die blauen Balken von 2014 bis 2023 zeigt insgesamt in der Tendenz einen Anstieg. Das

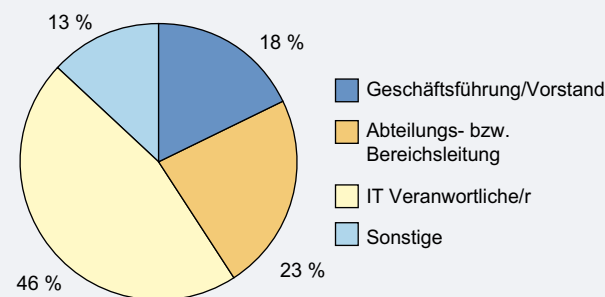
sind die Reports, in denen wir primär meinungsbasiert die Digitalisierung der Geschäftsprozesse, die Zufriedenheit mit den Software-Anbietern und die internen IT-Kompetenzen abfragen. In den Reports mit den roten Balken (2015–2024) stehen die Themen Wertbeitrag der IT, IT-Betrieb und Einstellungen zur Digitalisierung im Vordergrund. Hier verzeichneten wir – wie oben bereits erwähnt, von 2015 bis 2021 einen deutlichen Anstieg und fielen 2024 nun wieder auf das Niveau von 2018 zurück. Die orangen Balken schließlich stehen für die Fragen nach IT-Infrastruktur, IT-Kosten, IT-Personal und Serviceprozesse, also primär faktenbasierte Reports. Bei diesen Befragungen verzeichnen wir generell die niedrigste Rücklaufquote, die jedoch über die Jahre weitgehend konstant bleibt.

In der Gesamtschau bleibt die Akzeptanz der Befragungen zum IT-Report in den Reihen der sozialwirtschaftlichen Organisationen über die Jahre also recht stabil. Offensichtlich gibt es einen „harten Kern“ von Trägern und Einrichtungen, die dieses Werk sehr schätzen und regelmäßig an den Befragungen teilnehmen. Andere wiederum machen die Teilnahme vermutlich von Faktoren wie der aktuellen Arbeitsbelastung oder dem Interesse an einzelnen Themen abhängig und entscheiden sich mal dafür und mal dagegen.

Blickt man auf die Positionen der Befragten in den Organisationen, so bleibt deren Verteilung gegenüber 2021 ziemlich konstant. Die einzige nennenswerte Verschiebung gab es zwischen den IT-Verantwortlichen und den Abteilungs- bzw. Bereichsleitungen. Während der Anteil der ITler um 7 Prozent zunahm, schrumpfte der Teil der Bereichsleitungen um 3 Prozent. Insgesamt können wir also auch hier von einer guten Vergleichbarkeit der Ergebnisse beider Befragungsjahre ausgehen.



Befragte nach Position in der Organisation



Schade ist nach wie vor, dass sich nur relativ wenige Geschäftsführungen und Vorstände beteiligen, stellen sie doch in unserer Aussendung zur Teilnahmeaufforderung mit 64 Prozent die größte Gruppe dar. Wissenschaftlich nüchtern betrachtet kann dies als Zeichen dafür interpretiert werden, dass Informationstechnologie vielfach noch immer nicht als strategisch relevanter Faktor im Unternehmensgeschehen betrachtet wird.

Unser stetig wachsender Adresspool beruht, wie in den Vorjahren, auf eigenen Internet-Recherchen, Einrichtungsverzeichnissen von Verbänden oder Fachmedien und aus Web-Portalen, sowie Verzeichnissen von Partnerorganisationen. 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 Anbieter 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 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 bleiben wir auch an den „Kleinere“ 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 trotz der leichten Rückgänge in den Teilnehmerzahlen nicht grundsätzlich von denen der Vorjahre. Die im IT-Report 2024 vertretenen

Organisationen beschäftigen zusammen mit rund 338.000 Mitarbeitenden rund 13.000 weniger Menschen als die Report-Teilnehmenden des Vergleichsjahres 2021, der kumulierte Gesamtumsatz beträgt mittlerweile 16,8 Milliarden Euro (2021: 15,9 Milliarden Euro). Letzteres ist der höchste jemals im IT-Report gemessene Wert. Geht man – je nach Definition – von ca. 1,8 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung fast 20 Prozent der Branche – auch dies eine bislang nur einmal hier erreichte Quote. 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 bedenkt.

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 Wohlfahrtspflege 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 204 (Vorjahr ebenfalls 204) Anschreiben verschickt. Den Marktkennntnissen der Autoren zufolge dürfte damit annähernd die Grundgesamtheit 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- und Fusionstätigkeit oder verschiedene Firmenaufgaben oder die Einstellung von Produktlinien deutlich geschrumpft. Aktuell scheint sich der Markt jedoch wieder etwas konsolidiert zu haben. 98 Prozent dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert. Antworten erhielten wir von 31 (Vorjahr 38) Unternehmen zurück, ausgefüllte Online-Fragebögen zählten wir am Ende dennoch 37 (Vorjahr 43). Nur ein Anbieter konnte durch eine begleitende Telefonaktion zur Teilnahme motiviert werden (Details siehe unten). Die Rücklaufquote beträgt damit gegenüber den Aussendungen 18 Prozent und ist gegenüber dem Vorjahr um 3 Prozent gesunken.

Nachdem wir 2021 aufgrund sinkenden Rücklaufs den Anbieter-Fragebogen stark gekürzt hatten, blieb die Antwortquote zunächst niedrig, ist aber dann 2023 deutlich angestiegen. Warum sich in diesem Jahr wieder weniger Firmen an unserer Befragung beteiligten, können wir uns nicht erklären.

Angesichts der oben beschriebenen Marktconsolidierung kann der nun erreichte Stand noch immer als zufriedenstellend bezeichnet werden – vor allem, weil er doch ein Stück über den Werten der Jahre 2021 und 2022 liegt.

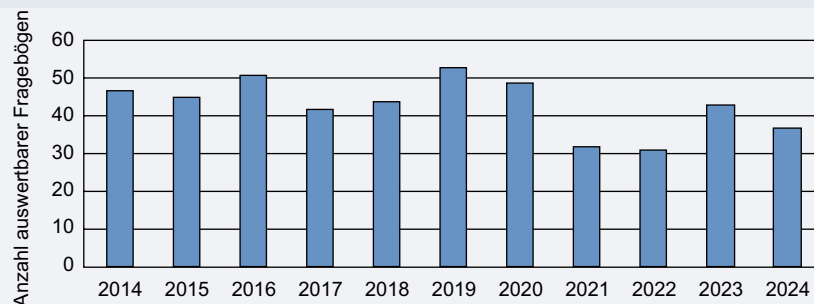
Die auch in diesem Jahr betriebenen telefonischen Bemühungen, möglichst viele Software-Anbieter zur Teilnahme an unserer Befragung zu gewinnen, konzentrierten wir vor allem auf diejenigen 151 Anbieter, die auf unsere Erstausendung nicht geantwortet hatten. Davon konnten 54 Firmen telefonisch erreicht werden. Von diesen lehnten 33 bereits im Erstkontakt eine Teilnahme an der Befragung ab. Die genannten Gründe waren in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit: kein Interesse (seitens der Geschäftsführung), keine Zeit oder Zeitmangel auf Grund fehlender personeller Ressourcen. Vereinzelt wurden auch genannt, dass es eine Unternehmensfusion gab, dass sich der Anbieter mittlerweile

aus Sozialwirtschaft zurückgezogen hat oder dass die Einladung zur Befragung in der Post untergegangen ist.

17 Anbieter bzw. Kontaktpersonen erbaten sich nochmals eine Bedenkzeit, die letztlich nur 1 Anbieter nutzte, um an der Befragung zum IT-Report noch teilzunehmen. Zu den restlichen Software-Anbietern konnte leider telefonisch kein Kontakt hergestellt werden, da niemand erreichbar war oder trotz entsprechender Bitte kein Rückruf erfolgte.

Da der Zeitaufwand für die Befragungsteilnahme auf Anbieterseite überschaubar ist und durch die Kürzung des Bogens vor 3 Jahren weiter reduziert wurde, kann die Entscheidung für eine Nicht-Teilnahme kaum mit dem dafür nötigen Aufwand erklärt werden. Daher übersetzen wir das Verhalten nicht teilnehmender Softwareanbieter entweder mit: „Markttransparenz und das Gemeinwohl der Sozialwirtschaft sind für unser Unternehmen keine relevanten Werte“ oder eher wahrscheinlich: „wir haben Angst, nicht gut abzuschneiden und sehen daher von einer Teilnahme ab“. Wie auch immer: Unsere Daten (s. auch folgender Abschnitt) zeigen, dass 70 Prozent der teilnehmenden Sozialträger den IT-Report häufig oder manchmal bei IT-bezogenen Entscheidungen zu Rate ziehen. Firmen, die sie dort nicht finden, dürften es demnach schwerer haben auf dem Auswahlradar der Träger überhaupt zu erscheinen – oder sie werden wegen mangelndem Interesse an Transparenz vorab bereits aussortiert.

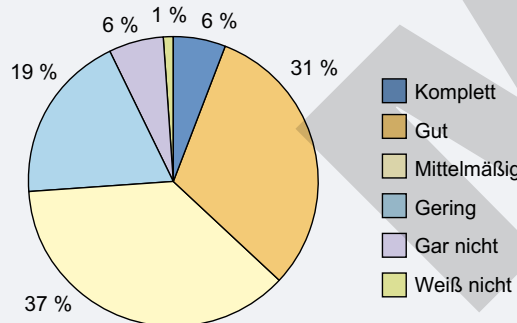
**Teilnehmende Software-Anbieter
2014–2024**



Fast gleichauf mit der Klientenverwaltung liegt diesmal der Bereich Planung und Dokumentation von Hilfen. Alle weiteren Einsatzbereiche von IT-Lösungen bleiben weit dahinter zurück: Bei keinem dieser 16 Themen wird in der Summe von „komplett“ und „gut“ die 50-Prozent-Marke überschritten. Die Schlusslichter dieser Zählung bilden die Integration von Klienten in Geschäftsprozesse, das Workflow- und das Gebäudemanagement. Hier wird noch nicht einmal die 20-Prozent-Schwelle überschritten. Wenig Erfolge scheint man in der Branche auch bei der Schnittstellenoptimierung und der Konsolidierung der Software-Landschaft zu verbuchen: nur 2 von 239 antwortenden Organisationen geben hier an, dass sie ihre Ziele dort komplett erreicht haben.

In der Summe über alle abgefragten Einsatzfelder von IT-Lösungen antworten nur 6 Prozent, dass sie die Potenziale komplett ausschöpfen, 31 Prozent meinen, dass dies gut gelingt und 37 Prozent ordnen sich bei „mittelmäßig“ ein. Die Antworten „gering“ geben 19 und „gar nicht“ 6 Prozent an.

Ausschöpfung der Potenziale von IT-Lösungen über alle abgefragten Bereiche

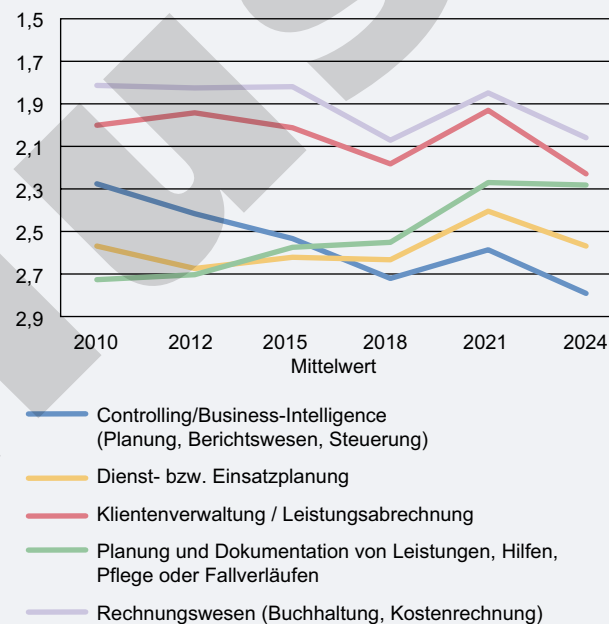


Dieser Befund korrespondiert ziemlich gut mit den Ergebnissen der obigen Zielerreichungsanalyse: Den Einrichtungen gelingt es nicht nur mäßig bis schlecht, ihre Ziele mit IT zu erreichen, sie können in weiten Bereichen auch die Potenziale der IT nicht wirksam ausschöpfen.

Wie sieht es bei diesem Thema auf lange Sicht aus? Wenn schon die meisten Ziele mit IT nicht adäquat erreicht wurden, konnten die Sozialträger wenigstens die Potenzialausschöpfung der Anwendungssysteme in fast eineinhalb Jahrzehnten spürbar steigern? Übersetzt man die Nennungen in eine 5er-Skala mit „komplett“=1 bis „gar nicht“=5, so erhält man für die meisten Items, die während des gesamt-

Potenzialausschöpfung der IT im Mehrjahresvergleich

(Berücksichtigung der Bereiche, die über den Untersuchungszeitraum konstant blieben)



en Zeitraums abgefragt wurden, gezackte Linien. 2018 ging die Potenzialausschöpfung bei mehreren Items in den Keller oder stagnierte, erholte sich dann 2021 wieder, um 2024 erneut abzusacken, teils sogar unter die Werte von 2018. Im Rechnungswesen und bei der Klientenverwaltung/ Leistungsabrechnung gehen die Linien ziemlich parallel, wobei beim zweitgenannten Punkt der schlechteste hier jemals gemessene Wert erreicht wurde. Der einzige Bereich, in dem es im Vergleich zu 2021 keine Verschlechterung gab, ist die Planung und Dokumentation von Hilfen. Das passt sehr gut zum obigen Befund, wonach die Zielerreichung im Bereich der Steigerung fachlicher Qualität deutlich besser eingeschätzt wurde als vor 3 Jahren. Die Dienst- und Einsatzplanung sackte ebenfalls gegenüber 2021 ab, liegt jedoch noch immer über allen vor 2021 gemessenen Werten. Und die Potenzialausschöpfung im Controlling geht bis auf eine kleine Verbesserung in 2021 seit 2010 stetig bergab und erreicht 2024 einen neuen Tiefstwert.

Wie sind diese Entwicklungen erklärbar? Zunächst gilt auch hier, dass die Zusammensetzung unserer Stichprobe schwankt und sich trotz der eingangs genannten Kontinuitäten auch zufallsbedingte Veränderungen einschleichen können. Festhalten lässt sich dennoch, dass es nach Einschätzung unserer Probanden über all die Jahre in vielen wichtigen Kernbereichen der IT-Anwendung zu keinen oder keinen deutlich verbesserten Potenzialausschöpfungen bei der IT-Nutzung kam.

Aller Wahrscheinlichkeit nach arbeiten die meisten Träger heute nicht schlechter mit ihren IT-Tools als noch vor 11 oder 14 Jahren. Doch genau an dieser Stelle scheint das Problem zu liegen: Die Möglichkeiten der IT haben sich in dieser Zeit stark weiterentwickelt, aber das Know-how der eigenen Abteilungen oder der Wille, technische Innovationen konsequent zu integrieren, haben damit wohl nicht

3 Jahren noch ausdrückten, hat sich in der Zwischenzeit leider nicht bestätigt. Eine stark verzögerte Bekanntgabe der Regularien und – trotz Intervention von FINSOZ und anderen Verbänden – sehr hohe bürokratische Hürden haben dazu geführt, dass bislang noch keine einzige Anwendung dieser Art in das DiPA-Verzeichnis beim Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) eingetragen ist. Wieder einmal ein gut gemeinter Digitalisierungsansatz, der dann aber in den Mühlen deutscher Bürokratie zu Staub zermahlen wird.

4.11. Einsatz von Robotik und Künstlicher Intelligenz

Abschließend wollten wir von den Teilnehmenden wissen, wie es mit dem Einsatz von und der Einstellung zu zwei symbolträchtigen Zukunfts-, aber auch Reizthemen des digitalen Wandels in ihren Organisationen bestellt ist: Robotik und Künstlicher Intelligenz.

Wie erstmals im Jahr 2021 haben wir die Frage zur Robotik nach verschiedenen Robotertypen aufgeschlüsselt und

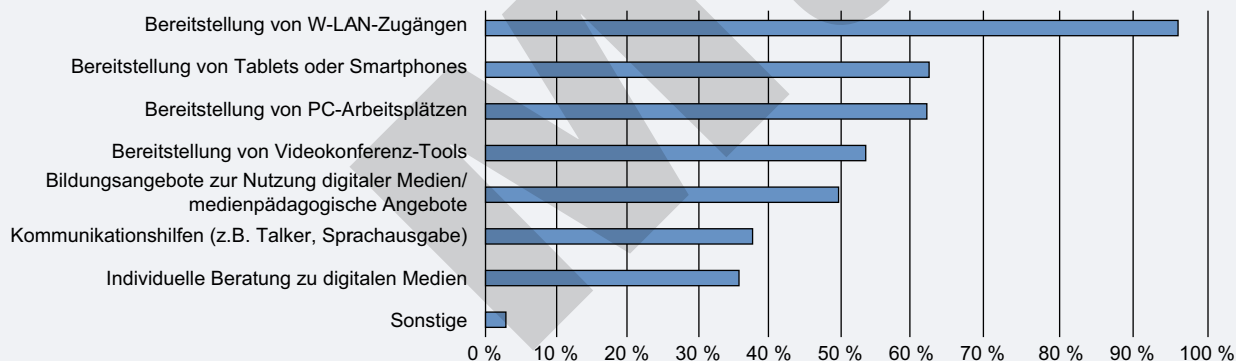
gefragt, ob solche Systeme tatsächlich schon eingesetzt werden. War der tatsächliche Einsatz von Robotern vor 3 Jahren noch die absolute Ausnahme in der Sozialwirtschaft (über alle abgefragten Robotertypen 2 Prozent), so liegt dieser Wert nun immerhin schon bei 5 Prozent. Haushaltsroboter und emotionale Robotik liegen dabei an der Spitze, humanoide Roboter folgen knapp dahinter. Am schwächsten ausgeprägt ist noch der Einsatz von Transportrobotern. Nicht gefragt haben wir hier, ob es sich um einen Einsatz im Regelbetrieb oder im Rahmen von wissenschaftlich begleiteten Pilotprojekten handelt.

Im Meinungsteil der Frage wird es spannend, denn die Einstellungen dazu sind wie schon 2021 sehr davon abhängig, um welche Art von Robotik es sich handelt. Bei der emotionalen Robotik – wie etwa der schon seit Jahren etablierten Robbe Paro – haben die Befürworter mittlerweile die Oberhand gewonnen: 52 Prozent sagen, dass sie sich das vorstellen können, und 42 Prozent verneinen dies. 2021 war das Verhältnis mit 48 zu 51 Prozent noch umgekehrt. Bei den anderen Roboter-Typen

haben sich die Verhältnisse zwischen Befürwortern und Gegnern kaum verändert. Die Haushaltsrobotik findet nach wie vor mit 70 Prozent (2012: 73 Prozent) die breiteste Akzeptanz. Vergleichsweise gut akzeptiert werden auch die Assistenzroboter mit 65 Prozent (2021: 67 Prozent) und die Transportroboter mit 69 Prozent (2012: 70 Prozent). Die leichten Verluste bei den Zustimmungswerten täuschen jedoch, denn die Verschiebung ging nicht in Richtung Ablehnung, sondern in Richtung des tatsächlichen Einsatzes der Systeme. Ein – wenn auch kleiner – Teil ist also offensichtlich vom Lager der Befürworter ins Lager der Nutzer gewechselt. In der Summe über alle Robotertypen liegt die Zustimmung bei 62 und die Ablehnung bei 33 Prozent. Diese Daten zeigen: Robotik ist in der Sozialwirtschaft noch immer ein umstrittenes Thema, vor allem wenn es um menschnahe Anwendungen geht. Unterstellt man, dass die Teilnehmenden an dieser Befragung tendenziell eher technikaffin sind (allein 46 Prozent sind IT-Verantwortliche),

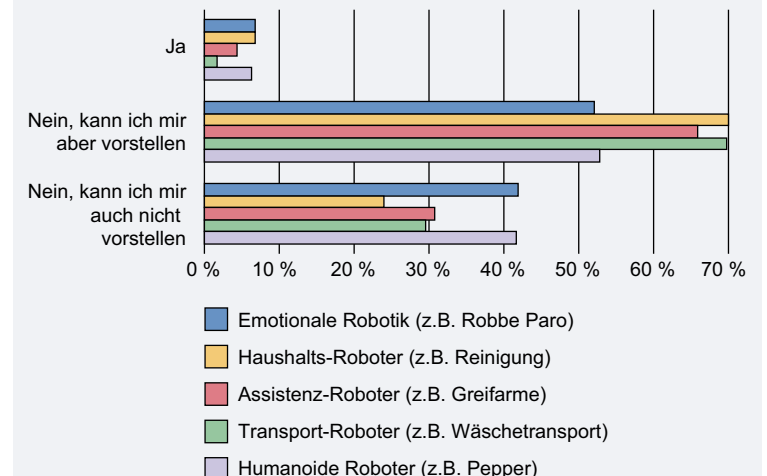
Art der Angebote zur Förderung digitaler Teilhabe

(n=834)



Einsatz von Robotik in der eigenen Einrichtung

(n=236 im Durchschnitt über alle Items)

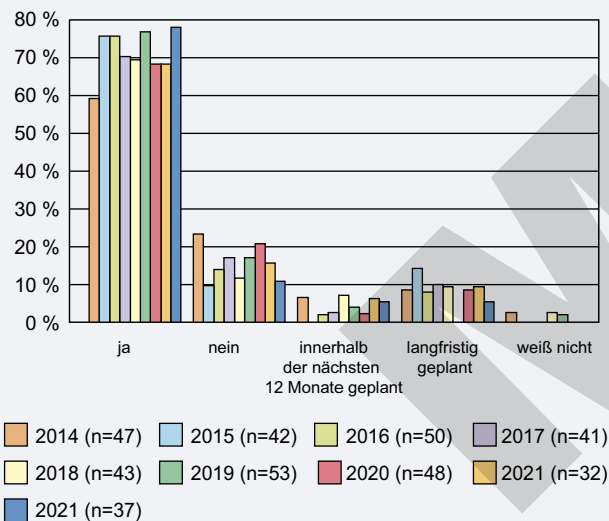


3. Cloud- und Hosting-Angebote

Nach dem Experiment mit Freitextfragen zu dem Bereich der Cloud- und Hosting-Angebot im IT-Report 2023 sind wir in der Konzeption des Fragebogens für 2024 zu der Einsicht gekommen, dass geschlossene Fragen die Deutung der Antworten, insbesondere über fortlaufende Zeiträume erleichtern könnten – und uns auch die Auswertung etwas erleichtern. Somit haben wir die Fragen aus den IT-Reports von 2021 und früher in Teilen wieder aufgegriffen, in Teilen auch um neue, aus unserer Sicht aktuelle Aspekte ergänzt.

78 Prozent der Software-Unternehmen bieten ihren Kunden inzwischen Cloud-Lösungen an – der höchste jemals in einem IT-Report für die Sozialwirtschaft ermittelte Wert. Weitere 6 Prozent planen dies in den kommenden 12 Monaten und 5 Prozent langfristig. Damit zeigen die von den

Angebot von Cloud- und Hostinglösungen 2014 – 2021, 2024



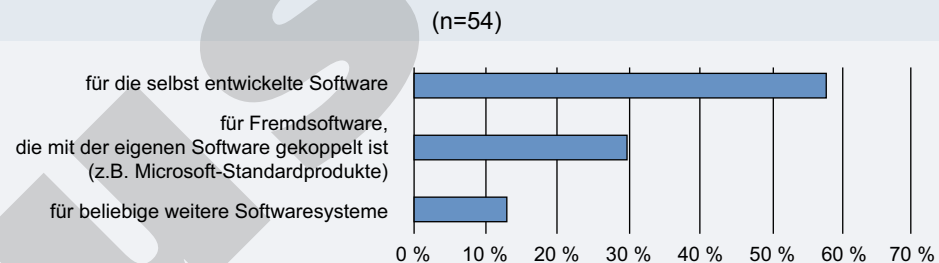
Anbietern in früheren IT-Reports geäußerten Investitionsabsichten (vgl. z.B. Kreidenweis/Wolff, 2022, S. 54) ihre Wirkung und die Auswertung der Freitexte des Vorjahres, die ein klares Votum enthielten, dass die Cloud die Zukunft ist (vgl. z.B. Kreidenweis/Wolff, 2023, S. 47), wird hiermit bestätigt.

Für welche Bereiche bieten die Software-Unternehmen Cloud-Lösungen an? Hierzu liegen uns Vergleiche zu 2021 vor. In diesem Jahr haben 31 Anbieter die Frage beantwortet. Daraus ist erkennbar, dass die Firmen sich verstärkt auf die selbst entwickelte Software konzentrieren (57 Prozent der Antworten, 2021: 46 Prozent). 30 Prozent wollen dies

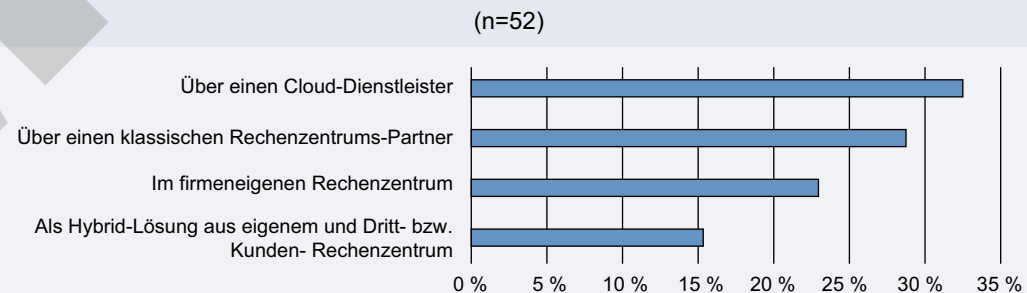
auch für Fremdsoftware, die mit der eigenen Software gekoppelt ist (z.B. Microsoft-Standardprodukte) tun (in 2021 38 Prozent, aber aufgrund der etwas anderen Antwortmöglichkeit ggf. nicht ganz vergleichbar). Nur noch 13 Prozent (nach 17 in 2021) wollen dies auch für beliebige weitere Softwaresysteme tun.

Auch bereits über einen längeren Zeitraum hatten wir bis zum IT-Report 2021 erfragt, wie die Lösungen für die Cloud angeboten werden. Ergänzt haben wir dabei in diesem Jahr die Antwortmöglichkeit „über einen Cloud-Dienstleister“, die in der Tat gleich mit 33 Prozent der Antworten den Spitzenplatz errungen hat. Der bisherige Favorit der IT-Anbieter, über einen klassischen Rechenzentrums-Partner, ist von 63 auf 29 Prozent und damit auf Platz 2 zurückgefallen. Ebenfalls verloren hat auf Platz 3 das firmeneigene Rechenzentrum (23 Prozent, 2021: 29 Prozent), während die Hybrid-Lösung aus eigenem und Dritt- bzw. Kunden-Rechenzentrum prozentual zulegen konnte von 8 auf 15 Prozent.

Für welche Bereiche bieten bzw. planen Sie Cloudlösungen? (in Prozent der Antworten)



Wie bieten Sie diese Lösungen an bzw. werden Sie diese anbieten? (in Prozent der Antworten)



1. Anbieter von Branchenlösungen – 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 GmbH

Werner-Otto-Straße 6
22179 Hamburg
Tel.: 040/88173-0
Fax: 040/88173-199
www.akquinet.com
knowhow@akquinet.de

Gesamtmitarbeitendenzahl: 1.025
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 175
Kunden Deutschland: 400
Kunden Ausland: 26
Gesamtumsatz: 160.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 35.000.000 €

Alpha Computer GmbH

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

Gesamtmitarbeitendenzahl: 18
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 16,7
Kunden Deutschland: 750
Kunden Ausland: k. A.
Gesamtumsatz: 1.400.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 1.100.000 €

CGM Clinical Deutschland GmbH

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

Gesamtmitarbeitendenzahl: 383
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 131
Kunden Deutschland: 1.941
Kunden Ausland: 95
Gesamtumsatz: 49.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 21.000.000 €

Connex Communication GmbH

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

Gesamtmitarbeitendenzahl: 341
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 294
Kunden Deutschland: 2.308
Kunden Ausland: 393
Gesamtumsatz: 53.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 51.000.000 €

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: 1.000
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 40
Kunden Deutschland: 150
Kunden Ausland: 15
Gesamtumsatz: 100.000.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft: 5.000.000 €

DATA Project GmbH

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

Gesamtmitarbeitendenzahl: 27
Mitarbeitende Sozialwirtschaft: 5
Kunden Deutschland: 15
Kunden Ausland: k. A.
Gesamtumsatz: k. A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft: k. A.

3. Autoren

Prof. Helmut Kreidenweis

2002-2005 Professur an der Hochschule Neubrandenburg, seit 2006 Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt und Leiter der Arbeitsstelle für Sozialinformatik. Seit 1998 Inhaber von KI Consult, Augsburg – IT-Beratung für soziale Organisationen. Seit 1999 Mitglied der Programmkommission der ConSozial. 2010 Gründer und seither 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 Vorstand 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

