

IT-Report für die Sozialwirtschaft

2026



Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik



Mit freundlicher Unterstützung von:



d.velop

Diamant
Software



SANOVIS
IT-STRATEGIE UND IT-MANAGEMENT

VRG **MICOS**

IT-Report für die Sozialwirtschaft
2026

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 978-3-00-082069-4

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2026

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. 07355/799-0
E-Mail: info.clinical.de@cgm.com
Internet: www.cgm.com



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



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



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



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



Sanovis GmbH
Riedenburger Str. 7
81677 München
Tel.: 089/992757-90
E-Mail: info@sanovis.com
Internet: www.sanovis.com



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

Bei der technischen und grafischen Erstellung des Reports wirkten mit:



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. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

Inhalt

Inhalt		Teil II: Der Branchensoftware-Markt		3. Ausgewählte Kennzahlen	77
In eigener Sache	5	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	33	3.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	77
Vorwort	6	1.1. Mitarbeitende	34	3.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	77
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	7	1.2. Kunden im In- und Ausland	36	Teil IV: Anhang	
Teil I: Digitale Technologien in sozialen Organisationen		1.3. Umsätze und Produktivität	37	1. Anbieter von Branchenlösungen – Kontakt- und Unternehmensdaten	79
1. Teilnehmende Organisationen	12	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	41	2. Literatur und Quellen	82
1.1. Betätigungsfelder	12	2.2. Browserbasierte Lösungen	44	3. Autoren	83
1.2. Mitarbeitendenzahlen	12	2.3. Zugänge für Klienten / An- und Zugehörige	44		
1.3. Umsatzgrößen	13	2.4. Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess	45		
1.4. IT-Aufwendungen und IT-Nutzende	14	2.5. Unterstützung von Diensten der Telematik- infrastruktur	46		
2.1. Prozesse der Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	17	2.6. Schnittstellen zu Geräten	48		
2.2. Prozesse der Planung und Dokumentation von Hilfen	17	2.7. Mobile Lösungen	48		
2.3. Prozesse der Dienst- und Einsatzplanung	18	2.8. Workflow-Integration	51		
3. Softwareeinsatz	19	2.9. Künstliche Intelligenz	51		
3.1. Software zur Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	20	4.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	55		
3.2. Software für Planung und Dokumentation von Hilfen	21	4.2. Künftige Erwartungen	56		
3.3. Software für Dienst- und Einsatzplanung	23	4.3. Investitionen und Mitarbeitendengewinnung	59		
5.1. IT-Kompetenzen	26	4.4. Digitale Souveränität	60		
5.2. Zufriedenheit mit IT-bezogener Ausstattung und Qualifikation	29	Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen			
		1. Fazit der Autoren	67		
		1.1. Digitaltechnologien in sozialen Organisationen	67		
		1.2. Der Branchensoftware-Markt	69		
		2. Externe Kommentierung der Ergebnisse	76		

In eigener Sache

Seit 2007 ist der IT-Report 19 Mal erschienen, bis 2015 unter der Autorenschaft von Prof. Helmut Kreidenweis und Prof. Dr. Bernd Halfar, ab 2016 wurde Bernd Halfar durch Prof. Dr. Dietmar Wolff abgelöst.

Zum runden Jubiläum hat es nicht ganz gereicht – dennoch sind es viele Jahre geworden, in denen wir IT-Verantwortliche und Vorstände der Sozialwirtschaft, Anbieter von Branchensoftware, Wissenschaftler und Berater mit zahlreichen Daten, Fakten und Interpretationen zum Stand von IT und Digitalisierung versorgt haben.

Da ich, Helmut Kreidenweis, zum Herbst diesen Jahres an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt emeritiert werde, wird der IT-Report ab 2027 unter neuer Regie weitergeführt. Die Sanovis GmbH, bislang vielen schon also Sponsor und externer Kommentator des Reports bekannt, wird den Stab übernehmen und sicherlich interessante neue Impulse in diese bewährte und anerkannte Publikation bringen. Das ist gut und richtig so. Herzlichen Dank besonders an Jörg Redmann, der dies ermöglicht hat. Ganz verschwinden werden die bisherigen Autoren aber nicht: Dietmar Wolff und ich stehen Sanovis gerne weiterhin beratend zur Seite.

Dankbar blicke ich auf all die Jahre zurück: die Organisation und Finanzierung wie die technische, statistische und inhaltliche Erstellung des Reports hat zwar eine gehörige Menge an Schweißtropfen gekostet, die aber sinnvoll investiert waren. Und es hat immer wieder Spaß gemacht, die jüngsten Entwicklungen nachzuzeichnen, zu interpretieren und zu kommentieren. Über die gesamte Zeit haben uns auch Rückmeldungen aus der Leserschaft erreicht, die uns ermutigt haben, mit dieser Studie weiterzumachen. Natürlich gab es insbesondere von Seiten mancher Software-Anbieter auch kritische bis ablehnende Stimmen, aber das lässt sich nicht vermeiden, wenn man keine Gefälligkeitsforschung betreibt, sondern das Marktgeschehen aus neutraler Position heraus analysiert.

Ein großer Dank gilt dabei meinen Co-Autoren Bernd Halfar und Dietmar Wolff, die mit ihrem immensen Fachwissen und ihren je eigenen Sichtweisen auf das Thema diese Studie enorm bereichert haben. Ebenso danken möchte ich allen Sponsoren, ohne die dieser Report gar nicht möglich geworden wäre. Ganz besonders jenen, die uns über lange Jahre treu unterstützt haben. Nicht zu vergessen aber die Menschen, die im Hintergrund gearbeitet und jede/r auf ihre Weise wichtige Beiträge zum Gelingen geleistet haben:

die xit GmbH, die all unsere Daten historisch vorgehalten und kreuz und quer ausgewertet hat und selbst die verzwicktesten Statistikwünsche der Autoren erfüllt hat. Bernd Brozio, der über all die Jahre den Report in eine optisch ansprechende und lesbare Form gegossen hat und schließlich meinen wissenschaftlichen Mitarbeiter*innen Maria Kreidenweis (geb. Diepold), Thomas Wuttke und Verena Sennfelder, die jeweils über 6 Jahre gemeinsam mit meiner Sekretärin Christine Vetter alle organisatorischen Arbeiten rund um den Report zuverlässig gestemmt haben. Dazu gehörten das Adressmanagement ebenso wie Versand, die Charterstellung, die Qualitätssicherung und manches mehr.

Und schließlich danke ich den Sozialen Organisationen und Software-Anbietern, die sich an unseren Befragungen beteiligt haben und so ihren Beitrag dazu geleistet haben, dass ein solcher Branchenüberblick überhaupt entstehen konnte.

Ich freue mich auf die Weiterentwicklung des Reports und bitte alle Träger und IT-Anbieter, auch weiterhin Ihre Daten bereitzustellen.

Eichstätt im Juni 2026

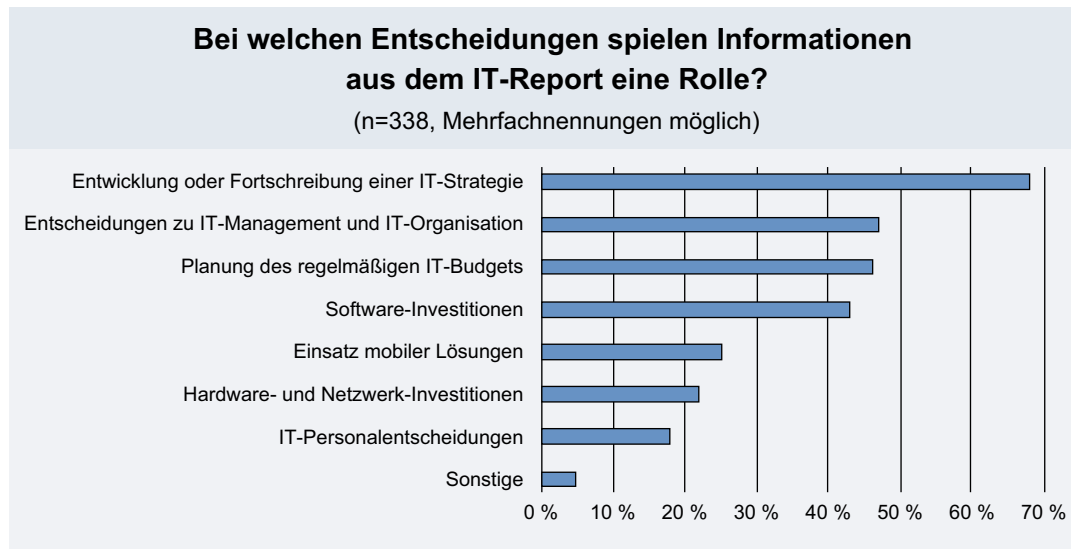
Prof. Helmut Kreidenweis

Vorwort

Im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** befindet sich der IT-Report 2026 nun am Ende des 5. Durchgangs unseres dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Der Report 2024 eröffnete diesen 4. Zyklus mit den Themen Wertbeitrag der IT, IT-Betrieb und Dienstleistungsqualität sowie dem Themenfeld Digitalisierung. 2025 berichteten wir über die klassischen Basisthemen der IT: Nutzerzahlen, Kosten, Server-, Netzwerk- und Endgeräte-Infrastruktur, IT-Organisation und IT-Personal, IT-Services, Investitionsvorhaben sowie IT-Sicherheit und Datenschutz.

Im Fokus des Reports 2026 stehen nun wieder der Reifegrad und die Software-Unterstützung für zentrale Prozesse sowie die IT-Kompetenzen und die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung und -Qualifikation sowie mit den Software-Anbietern der Branche. Das Fragen-Raster haben wir gegenüber 2023 weitgehend konstant gehalten, um unsere Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können. Als kleines neues Themenfeld – auch im letzten IT-Report unter unserer Federführung wollen wir uns treu bleiben und zeitnah die aktuellsten Entwicklungen aufgreifen – haben wir in diesem Jahr die Digitale Souveränität aufgenommen – ein Aspekt, der derzeit ja in aller Munde ist.

Den Fragebogen in unserem zweiten Untersuchungsfeld – dem der **Software-Anbieter** – haben wir ebenfalls weitgehend konstant gehalten. Neu ist auch hier – spiegelbild-



lich zur Sozialwirtschaft – die Digitale Souveränität sowie zusätzlich das Angebot KI-basierter Funktionalitäten.

In unserer Arbeit bestätigt finden wir uns erneut durch die Antworten auf die Frage, ob der IT-Report eine Rolle bei IT-bezogenen Entscheidungen in den Sozialen Organisationen spielt: 71 Prozent der Befragten haben dies mit „ja, manchmal“ oder „ja, häufig“ beantwortet.

Spitzenreiter unter den Entscheidungsbereichen, bei denen der IT-Report herangezogen wird, waren die Entwicklung

oder Fortschreibung einer IT-Strategie (68 Prozent aller Fälle), Entscheidungen zu IT-Management und IT-Organisation (47 Prozent) sowie Planung des IT-Budgets (46 Prozent).

In diesem Sinne bleibt zu hoffen, dass die Teilnahmebereitschaft am IT-Report auch unter der neuen Federführung weiterhin hoch bleibt und der Branche somit auch in Zukunft valide Informationen für die Gestaltung von Digitalisierungsvorhaben aller Art bereitgestellt werden können.

Eichstätt im Juni 2026

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Für Stammleser des IT-Reports bietet dieser Abschnitt nur wenig echte Neuigkeiten. Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung haben sich in den letzten Jahren nicht grundlegend geändert. Für neue Leser – und der wissenschaftlichen Redlichkeit halber – möchten wir auch in dieser Ausgabe transparent machen, wie wir bei der Erhebung, Auswertung und Report-Erstellung vorgegangen sind.

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2025 durchgeführt wurden. Zielgruppen waren soziale Organisationen als Anwender von Informationstechnologie sowie Anbieter von Branchensoftware-Lösungen für die Sozialwirtschaft. Beide Befragungen erstreckten sich geografisch ausschließlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

Der IT-Report nutzt das Instrument der Online-Befragung. Die potenziellen Teilnehmenden beider Gruppen wurden aus rechtlichen Gründen vorab per Post angeschrieben und gebeten, uns via Scan-/Faxformular (ja, das geht bei uns noch) 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 größ-

tenteils bereits von vorausgehenden IT-Reports, im oben genannten Abfrageformular konnten auch zusätzliche Personen aus der zweiten Leitungsebene benannt werden.

Im Bereich der Sozialwirtschaft wurden insgesamt 3.589 Personen aus 2.301 Einrichtungen angeschrieben, weitere 23 Organisationen erhielten nicht-personalisierte Anschriften. Unter den Personalisierungen waren 63 Prozent Geschäftsführungen oder Vorstände, 22 Prozent IT-Verantwortliche und 15 Prozent Abteilungs- oder Bereichsleitungen. Die genannten Zahlen bewegen sich auf ähnlichem Niveau wie im Vergleichsjahr 2023. Über die Scan- bzw. Fax-Antworten erhielten wir die Namen von 339 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2026 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Diese Zahl an Personen stammt aus 301 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also 1,1 Personen gemeldet. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen 9 Prozent und liegt damit um 5 Prozentpunkte niedriger als im letzten Jahr. Das ist schon ein erheblicher Rückgang, der uns zu denken gibt. Doch einen Grund dafür können wir in unserem Aktionshorizont nicht erkennen, denn es gab keine Änderungen in der Vorgehensweise bei der Aussendung oder der Selektion der Zielgruppen.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 177 Personen aus 168 Organisationen ausgefüllt. Anders als beim stark faktenbasierten Report des Vorjahres waren uns im diesjährigen Befragungssetting die Einschätzungen mehrerer Personen mit unterschiedlichen Funktionen in den Organisationen sehr wichtig.

Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote 4,9 Prozent und liegt damit ebenfalls ein gutes Stück niedriger als im Vergleichsjahr 2023

(6,6 Prozent). Für freiwillige empirische Erhebungen ist dies eine noch akzeptable Quote, insbesondere, wenn eine solche Befragung wiederholt stattfindet und dadurch die Gefahr einer gewissen Befragungsmüdigkeit besteht. Trotzdem ist dieser Rückgang alles andere als erfreulich und wir hoffen, dass sich daraus kein Trend entwickelt.

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 aus der (nicht immer vollständigen und aktuellen) IT-Dokumentation oder dem (nicht immer darauf vorbereiteten) Rechnungs- und Personalwesen herausdestilliert werden müssen. Die anderen beiden Jahre sind eher durch Einschätzungsfragen geprägt, die „aus dem Bauch heraus“ und damit deutlich unkomplizierter 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.

Bei den „faktenlastigen“ IT-Reports (blau) zeigt die Grafik leicht schwankende, aber seit 2016 weitgehend konstante und zuletzt 2025 sogar steigende Teilnehmendenzahlen. Sie sind jedoch in jedem der hier dargestellten Dreijahres-

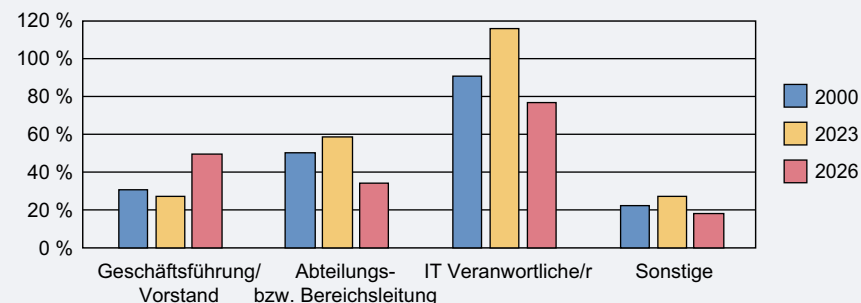
zyklen die jeweils niedrigsten. In den beiden anderen Jahren unseres Zyklus (gelb und rot) konnten wir dagegen zunächst eine Steigerung der Teilnehmenden feststellen, danach zeigt sich ein Knick nach unten. Den höchsten Rücklauf erhielten wir in den Reports, die primär den Wertbeitrag der IT, die Organisation des IT-Betriebes und das Themenfeld Digitalisierung adressierten (gelb). In der Spitze waren es 2021 immerhin 237 Organisationen. Konnten wir für die Befragung mit dem aktuellen Fragenset (rot) 2023 noch einen Rekord vermelden, so sehen wir in diesem Jahr leider einen Rückgang um 23 Prozent. Die gute Nachricht ist, dass offensichtlich dauerhaft eine Art „harter Kern“ von ca. 160 Organisationen dazu bereit ist, sich an unserer jährlichen Erhebung zu beteiligen.

Die größte Gruppe unter den Antwortenden stellen wie in den Vergleichsjahren 2020 und 2023 auch in diesem Jahr wieder die IT-Verantwortlichen dar – sie sind in ihrem beruf-

lichen Alltag fraglos am stärksten mit Fragen rund um digitale Technologien konfrontiert. Die zweitgrößte Gruppe bilden diesmal die Geschäftsführungen oder Vorstände, die vor 3 Jahren noch an letzter Stelle standen. Diese Position haben nun die Abteilungs- bzw. Bereichsleitenden übernommen, die sich diesmal am wenigsten beteiligt haben, obgleich sie sich doch stärker als die anderen beiden Gruppen mit Fragen der Fachsoftware etwa für Dokumentation und Dienstplanung auseinandersetzen müssten.

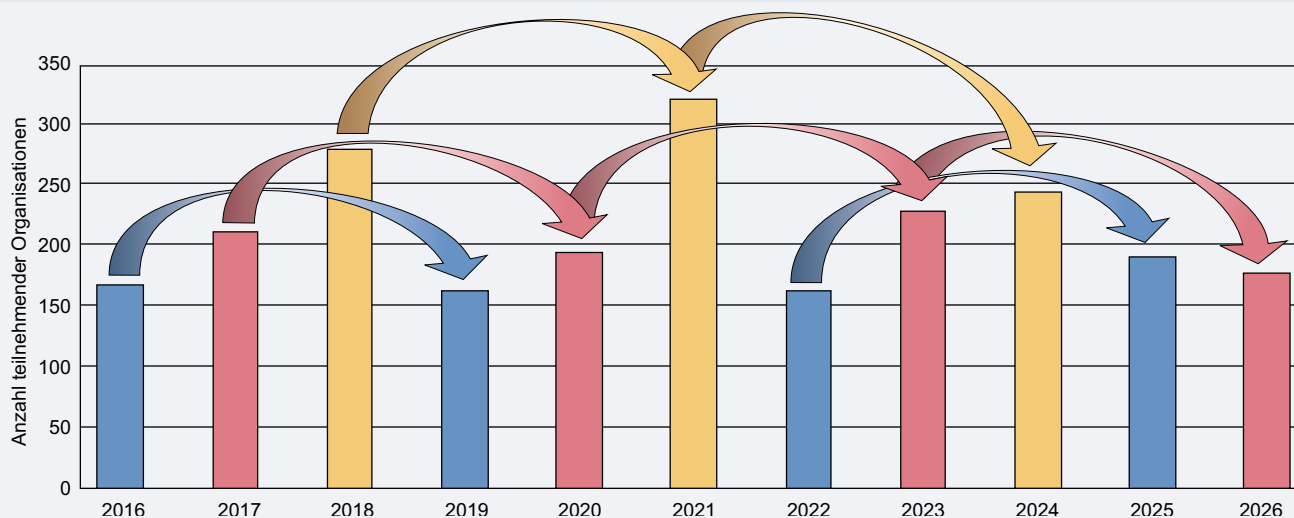
Noch deutlicher tritt der oben benannte Unterschied hervor, wenn man bedenkt, dass 78 Prozent unserer personalisierten Anschreiben an Geschäftsführungen, Vorstände sowie

**Position der Antwortenden in den Sozialen Organisationen
2020, 2023, 2026**



Bereichsleitungen und nur 22 Prozent an IT-Verantwortliche gingen. Es ist also wohl nicht verwegen, aus diesen Ergebnissen abzuleiten, dass das strategische Interesse an einem Branchenvergleich in den Bereichen IT und Digitalisierung innerhalb der Führungsriege der Sozialwirtschaft nach wie vor nicht sehr stark ausgeprägt ist. Doch immerhin: der Anteil der Geschäftsführungen und Vorstände ist im Vergleich zu 2023 um 13 Prozent gestiegen.

**Teilnehmende Sozialträger
2016–2026**



Unser 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 Gefähr-

detenhilfe. 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 nach wie vor 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 bewusst vorgenommen und ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass Einrichtungen erst ab einer gewissen Größenordnung über Ansprechpartner für die IT-Infrastruktur sowie über entsprechende Finanz- und Personaldaten-Auswertungen verfügen, um die für diesen Report relevanten Fragen mit hinreichender Präzision beantworten zu können.

Unsere Aussagen zur **Repräsentativität** der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich trotz zurückgegangener Teilnehmerzahlen nicht grundlegend von denen der Vorjahre. Hinsichtlich der Basisdaten wie Mitarbeitenden- und Umsatzzahlen der Organisationen unterliegt die Stichprobe über die Jahre gewissen Schwankungen. Die im Report 2026 vertretenen Organisationen beschäftigen mit zusammen fast 350.000 rund 35 Prozent mehr Mitarbeitende als die im Vorjahr teilnehmenden Träger. Der

kumulierte Gesamtumsatz ist noch stärker angestiegen von 12 auf 17,3 Milliarden Euro, dem seit 2014 höchsten im IT-Report gemessenen Wert. Im Referenzjahr 2023 lag der Umsatz noch bei 15,1 Milliarden. Geht man – je nach Definition – von mittlerweile ca. 2 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung rund 17 Prozent der Branche. Damit kann die Studie im Sinne des Verhältnisses zwischen Grundgesamtheit und Stichprobengröße ohne Abstriche als repräsentativ bezeichnet werden, wenn man dabei an den entsprechenden Stellen die oben genannte Einschränkung aufgrund der Zusammensetzung des Adresspools in Betracht zieht. Mit durchschnittlich 1.701 Mitarbeitenden sind die Organisationen gegenüber dem Vergleichsjahr 2023 nur unwesentlich größer (1.608 Mitarbeitende).

Einen möglichen Verzerrungsfaktor können wir jedoch trotz aller empirischen Gründlichkeit in diesem Report nicht eliminieren: Geschäftsführungen, Vorstände und IT-Leitungen, die sich zur Teilnahme an diesem Report entschließen, haben mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit einen deutlich ausgeprägteren Blick auf Digitalisierungsthemen als solche, für die die gesamte IT nur ein notwendiges Übel darstellt. Und wer einen ausgeprägten Blick auf die IT hat, ist tendenziell wohl auch professioneller aufgestellt und verfügt über modernere System- und Software-Landschaften, gibt mehr Geld für IT aus oder beschäftigt mehr und besseres IT-Personal. Persönliche Erfahrungen der Autoren aus vielen Branchenkontakten und Spontanumfragen bei Vorträgen erhärten diese Vermutung. Es kann also davon ausgegangen werden, dass diese unvermeidbare Verzerrung – mit der die überwiegende Zahl quantitativer Studien mit freiwilliger Teilnahme zu tun haben dürfte – eher dazu führt, dass dieser Report ein zu positives Bild der Digitalisierung der Branche zeichnet als ein zu negatives.

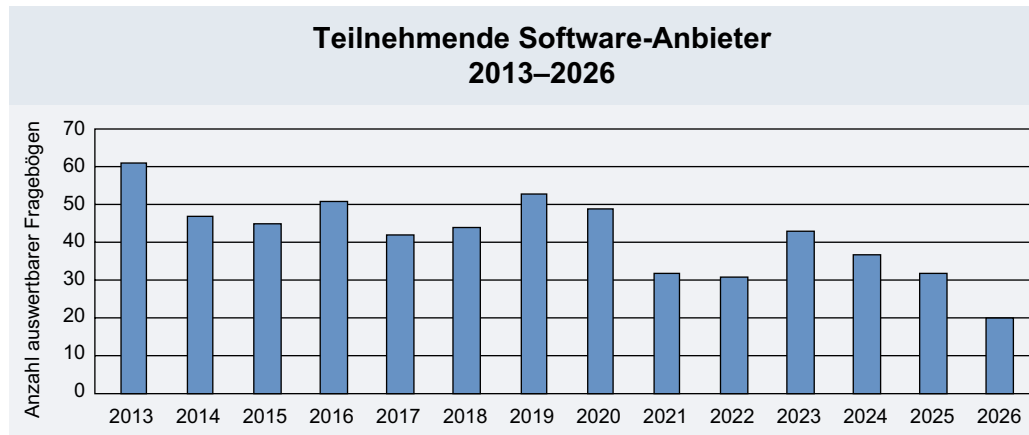
Als **Anbieter von IT-Lösungen** wurden nur solche Firmen in die Stichprobe aufgenommen, die branchenspezifische Software für soziale Einrichtungen und Verbände entwickeln und/oder vertreiben. Eine Grauzone bilden dabei Anbieter von finanz- und personalwirtschaftlichen Lösungen, welche einerseits branchenübergreifend 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 angeschlossenen 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 194 (Vorjahr 2023) 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- oder Fusionstätigkeit und verschiedene Firmenaufgaben, Insolvenzen oder die Einstellung von Produktlinien deutlich geschrumpft. Ein Ende dieses Prozesses scheint nicht in Sicht, auch wenn er sich vielleicht etwas verlangsamt hat.

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 20 (Vorjahr 38) Unternehmen zurück, ausgefüllte Online-Fragebögen zählten wir ebenfalls von 20 (Vorjahr 32). Die Rücklaufquote beträgt damit gegenüber den Aussendungen lediglich 10 Prozent und ist gegenüber dem Vorjahr um 38 Prozent gesunken.

Damit muss der mit Abstand niedrigste Rücklauf bei den Software-Anbietern konstatiert werden und es stellt sich die Frage, worin die Ursache für diese geringe Beteiligung der Firmen liegt. Am Zeitaufwand für die Befragungsteilnahme kann es kaum liegen, denn dieser ist minimal und nahezu unverändert gegenüber den Vorjahren. Markttransparenz und Gemeinwohl sollten auch beim Softwarekauf eine Rolle spielen. Wir würden uns darüber freuen, wenn wieder mehr Anbieter dies bewusst für sich reflektieren – schließlich stehen dem Käufermarkt genügend Anbieter zur Verfügung, die durch regelmäßige Datenerhebung und Offenheit überzeugen.



3. Autoren

Prof. Helmut Kreidenweis

2006 bis 2026 Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, dort Leiter der Arbeitsstelle für Sozialinformatik. Seit 1998 Inhaber von KI Consult, Augsburg – IT-Beratung für soziale Organisationen. 2010 Gründer und bis 2025 Vorstandsmitglied des Digitalverbandes FINSOZ e.V.

Kontakt:

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

helmut.kreidenweis@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 Institut für Informationssysteme der Hochschule Hof, Professur für Informations- und Kommunikationssysteme für betriebliche Aufgaben und seit 2015 Vizepräsident Lehre der Hochschule Hof. Seit 2010 Vorstand im Digitalverband FINSOZ e.V. Seit 2012 über die ConsultSocial GbR IT-Beratung 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

