

IT-Report für die Sozialwirtschaft

2017

10
Jahre



Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

IT-Report für die Sozialwirtschaft
2017

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

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

www.sozialinformatik.de
sozialinformatik@ku.de

Preis: 68,- €
inkl. Versandkosten

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

Versand gegen Rechnung

ISBN 978-3-9817383-2-2

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2017

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

Die Inhalte dieses Werkes sind urheberrechtlich geschützt. Der Nachdruck oder die elektronische Wiedergabe auch von Teilen des Werkes bedarf der schriftlichen Zustimmung der Autoren.



klimateutral gedruckt
by SENSER_DRUCK Augsburg



CGM Clinical Deutschland GmbH
Maria Trost 25
56070 Koblenz
Tel. 07355/799-0
info.clinical.de@cgm.com
www.cgm-clinical.de



KIGST GmbH
Strahlenbergerstraße 112
63067 Offenbach a. M.
Tel. 069/6092135
info@kigst.de
www.kigst.de



MICOS – Mikro Computer Systeme und Anwendungen
Vertriebs-GmbH
Mittelkamp 110–118
26125 Oldenburg
Tel. 0441/3907-0
info@micos.de
www.micos.de



Wilken Software Group
Hörvelsinger Weg 29–31
89081 Ulm, Germany
Phone +49 731 9650 0
w@wilken.de
www.wilken.de

Bei der technischen und grafischen Erstellung des Reports
wirkten mit:

forschen. planen. beraten.



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



KI Consult H. Kreidenweis, Zugspitzstr. 50,
86163 Augsburg, www.ki-consult.de



Brozio Grafik & Design, Hechingen

Der besseren Lesbarkeit wegen wurden in diesem IT-Report neben geschlechtsneutralen Formen auch die männliche Form gewählt. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

Inhalt

Vorwort zu 10 Jahren IT-Report	7	Teil II: Der Branchensoftware-Markt	
Zwischenruf aus dem Memory Space zu 10 Jahren IT-Report	8	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	34
Statements von Teilnehmern und Sponsoren zu 10 Jahren IT-Report	9	1.1. Konzernzugehörigkeit	34
Vorwort zur aktuellen Ausgabe	10	1.2. Mitarbeiter	35
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	11	1.3. Kunden im Inland	37
		1.4. Kunden im Ausland	38
		1.5. Umsätze und Produktivität	38
Teil I: Informationstechnologie in sozialen Organisationen		2. Software-Angebote	40
1. Teilnehmende Organisationen	16	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	40
1.1. Betätigungsfelder	16	2.2. Browserbasierte Lösungen	42
1.2. Mitarbeiterzahlen	17	3. Mobile Lösungen	43
1.3. Umsatzgrößen	18	3.1. Mobile Betriebssysteme	43
1.4. Standorte und angebotene Plätze	18	3.2. Branchensoftware-Varianten	44
1.5. IT-Aufwendungen und IT-Arbeitsplätze	19	3.3. Arbeitsfeldspezifische Software-Angebote	45
2. Prozesse	20	4. Klientenzugänge zur Software	46
2.1. Prozesse der Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	20	5. Cloud- und Hosting-Lösungen	47
2.2. Prozesse der Planung und Dokumentation von Hilfen	20	6. Beurteilungen der Geschäftssituation	49
2.3. Prozesse der Dienst- und Einsatzplanung	21	6.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	49
3. Softwareeinsatz	21	6.2. Künftige Erwartungen	50
3.1. Software zur Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung	22	6.3. Investitionen und Mitarbeitergewinnung	52
3.2. Software für Planung und Dokumentation von Hilfen	23	7. Rankings	53
3.3. Software für Dienst- und Einsatzplanung	24	Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen	
4. Analysen nach Funktionsträgern und Organisationsmerkmalen	26	1. Fazit	58
4.1. Funktionsspezifischer Blick auf die Prozesse	26	2. Ausgewählte Kennzahlen	60
4.2. Funktionsspezifischer Blick auf die Software	26	2.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	60
4.3. Organisationsgröße als Erklärung	26	2.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	61
5. IT-Kompetenzen und Zufriedenheit mit Ausstattung und Qualifikation	27	Teil IV: Anbieter von Branchenlösungen	
5.1. IT-Kompetenzen der Führungskräfte	27	1. Kontakt- und Unternehmensdaten	64
5.2. Zufriedenheit mit IT-bezogener Ausstattung und Qualifikation	29	2. Software-Angebote der Unternehmen	72
6. Telekommunikation	29	Literatur und Quellen	73
6.1. Organisation des TK-Bereichs	29	Autoren	74
6.2. Ist-Stand der Telekommunikation	30		
6.3. Veränderungen in der Telekommunikation	31		

Vorwort zu 10 Jahren IT-Report

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft feiert in diesem Jahr ein Jubiläum: seit 10 Jahren zeichnet er mit wissenschaftlicher Akribie die Entwicklungslinien der Informationstechnologie im Feld sozialer Dienstleistungen in Deutschland nach. Er interpretiert und kommentiert sie, weist auf Schwachstellen – etwa beim Datenschutz oder der Nutzerfreundlichkeit – hin und hebt Fortschritte – wie eine zunehmende Professionalisierung des IT-Managements – hervor.

Viele positive Rückmeldungen in dieser Zeit haben uns gezeigt, wie wichtig dieser Report für die Branche geworden ist. Er bietet Verantwortlichen sozialer Organisationen und Branchensoftware-Anbietern Orientierung zu Trends und Entwicklungen, die ihnen helfen können, ihre Strategien neu zu justieren. Verschweigen möchten wir an dieser Stelle nicht, dass es auch immer wieder Kritik an dieser Publikation gab, vor allem von Seiten mancher Software-Anbieter. Berechtigte Einwände, wie etwa zu kleine Fallzahlen bei manchen Auswertungen, haben wir aufgenommen und in den folgenden Ausgaben berücksichtigt. Wenn wir jedoch nur in unserer Rolle als Überbringer individuell ungünstiger Botschaften aus dem Markt kritisiert wurden, haben wir unsere Frageraster

und Methoden im Sinne der wissenschaftlichen Redlichkeit beibehalten. Dies immer auch in dem an die Leserkommunizierten Bewusstsein, dass es hundertprozentige Objektivität nicht gibt.

Wir hoffen und wünschen uns, dass der IT-Report auch die nächsten 10 Jahre Bestand haben wird und ein Stück dazu beiträgt, die IT in der Sozialbranche weiterhin voranzubringen. Denn uns stehen spannende Zeiten bevor. Der digitale Wandel ergreift den Bereich der sozialen Dienstleistungen und wird dort heute noch nicht absehbare Veränderungen bewirken. Wir wollen diese Prozesse weiter empirisch und kritisch begleiten und den Lesern auch künftig eine Kompassnadel bieten, die ihnen hilft, die Richtung zu halten und wenn nötig auch zu korrigieren, wenn sich der Wind dreht.

An dieser Stelle: Herzlichen Dank den Sponsoren, den Bereitstellern von Daten und den Lesern, die uns über viele Jahre die Treue gehalten und uns kritisch begleitet haben.

Vielen Dank auch an die Menschen, die bereit waren, zum Anlass dieses kleinen Jubiläums ein paar Zeilen zum IT-Report zu schreiben.

Eichstätt im Mai 2017

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof Dr. Dietmar Wolff



Zwischenruf aus dem Memory Space zu 10 Jahren IT-Report

Von Prof. Dr. Bernd Halfar, von 2007 bis 2015 Mitautor dieses Reports

Vor 150 Jahren wurde die Weißwurst erfunden. Vor 10 Jahren der IT-Report für die Sozialwirtschaft. Diese scheinbar statistisch voneinander unabhängigen Ereignisse lassen sich allerdings nicht trennen, wenn man zu denen gehört, die wissen, was los ist. Seit Jahren werden die Ergebnisse der jeweils aktuellen Version des IT-Report für die Sozialwirtschaft als Schlussvortrag auf der Eichstätter Fachtagung Sozialinformatik vorgetragen. Dabei überzieht Helmut Kreidenweis seine Ergebnispräsentation des IT-Reports immer um mindestens 15 Minuten. Dann kommt, Jahr für Jahr, der Hinweis, dass die Weißwürste im Kessel nicht warten können, – und man deshalb einige Folien weglassen müsse.

Der Weißwurstkessel steht ca. 50 m entfernt im Refektorium des Priesterseminars.

Die dadurch entstehende Entscheidungssituation für das Publikum ist atemberaubend: Verzicht auf einige Folien des IT-Reports oder aufgeplatzte Weißwürste? Zugegeben nimmt der Grenznutzen mit jeder weiteren Folie höchstwahrscheinlich ab, insofern würde viel für den sofortigen Aufbruch in das Refektorium sprechen; aber diese Entscheidungsalternative verlangt Höflichkeitskosten. Die offensichtlich sehr hoch sind. Seit 10 Jahren nimmt die Zuhörerschaft in Kauf, dass die Weißwürste aufplatzen könnten, und schaut sich alle Ergebnisse des IT-Reports für die Sozialwirtschaft an.

Nicht völlig ausgeschlossen werden kann, dass hier nicht nur Höflichkeit den Auszug der Zuhörer blockiert, sondern auch das Interesse an den Ergebnissen. Immerhin sind die Ergebnisse, das würden sie allerdings noch nicht von den Weißwürsten unterscheiden, immer frisch, es sind die aktuellen Daten, die noch niemand kennt. Ob während des Vortrages allerdings anstatt der Weißwürste schon Krägen geplatzt sind, ist nicht empirisch nachweisbar überliefert. Manche Themenblöcke bleiben Jahr für Jahr stabil, manche rotieren zwischen den Jahren, es ergeben sich Zeitreihen, die Entwicklungen abbilden, Umsatzrankings und viele detaillierte Blicke in die Maschinenräume der IT-Produzenten und IT-Anwender. Der IT-Report für die Sozialwirtschaft zeigt jährlich die Röntgenbilder einer Branche. Die Befunde zeigen eine gesunde und sich kräftig entwickelnde Konstitution, hin und wieder mit kleinen Blessuren garniert. Die Daten sind solide, belastbar, aussagekräftig – und manchmal etwas langweilig, weil sich eben von Jahr zu Jahr nicht die Welt ändert, aber auch nicht die Sozialinformatik. Das könnte sich in naher Zukunft ändern – oder sind wir vielleicht schon mittendrin?

Prof. Dr. Bernd Halfar lehrt Management in sozialen Einrichtungen an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt



Statements von Teilnehmern und Sponsoren zu 10 Jahren IT-Report



„Seit 10 Jahren liefert der IT Report für die Sozialwirtschaft den aussagekräftigsten Benchmark für diese spezielle Branche und hilft uns, bei allen großen Erwartungen an IT und Wundertüten an Softwaretechnik den Blick für Zahlen, Daten und Fakten und damit den Kopf hoch zu halten!“

Gerburg Joos-Braun, Leiterin Dienstleistungszentrum Informationstechnologie der Bruderhaus Diakonie, Reutlingen



„Der IT-Report hat sich als feste Größe und als Vermittler zwischen Software-Anbietern und Sozialwirtschaft etabliert. Gerade für uns als führendes Unternehmen ist er ein wichtiger Kompass: Er unterstützt uns dabei, unsere Software MICOS konzept immer wieder neu und auf kommende Herausforderungen auszurichten. So können wir sicher sein, dass unsere ganzheitlichen Lösungen auch zukünftig helfen.“

Dr.-Ing. Uwe Vaihinger, Geschäftsführer der MICOS GmbHVRG-Gruppe, Oldenburg



„Gratulation der Arbeitsstelle für Sozialinformatik der Universität Eichstätt-Ingolstadt für das 10-jährige wissenschaftliche Wirken zu aktuellen Themen und Trends über die IT in der Sozialwirtschaft.“

Der IT Report für die Sozialwirtschaft ist aus unserer Sicht eine wichtige Informationsquelle zur Marktübersicht und Markttransparenz, sowohl für die Entscheider in den Sozialen Organisationen als auch für die Software-Hersteller und für die Dienstleister für die Sozialwirtschaft.“

Reiner Barthold, Senior Key-Account-Manager der Wilken Software Group, Ulm



„Der IT-Report für die Sozialwirtschaft ist für die Branche ein beispielloser Indikator für Trends, Informationen und die Analyse eines wachsenden Marktsegments. Dabei werden wissenschaftlicher Anspruch und praktische Aussagekraft gleichermaßen berücksichtigt. Für mich ist der IT-Report daher zu einer unverzichtbaren Lektüre geworden.“

Rudolf Müller, Geschäftsführer der KIGST GmbH, Offenbach am Main



„Der IT-Report bringt Licht in das Dunkel einer sehr heterogenen Landschaft. Damit das noch besser gelingt, muss das „n“ erhöht werden. Träger und Hersteller: Beteiligt euch!“

Jörg Kesselmeier, Geschäftsführer der Connex Communication GmbH, Paderborn



„Vielen Dank an alle Mitarbeiter des „IT-Reports“ für die langjährige objektive und transparente Marktanalyse der Sozialwirtschaft. Selbstverständlich werde ich als neuer Geschäftsführer die aktive Beteiligung am IT-Report fortführen. Für die Zukunft wünsche ich den Herausgebern des IT-Reports weiterhin viel Erfolg.“

Roland Wienen M.A., Geschäftsführer der IC-SYS Informationssysteme GmbH, Gera

Vorwort zur aktuellen Ausgabe

Mit dem diesjährigen Report wird im Untersuchungsfeld **soziale Organisationen** zum dritten Mal der dreijährige Zyklus von Themenschwerpunkten abgeschlossen. Nach dem letzten Jahr der „harten Fakten“ (Finanzen, Personal, Geräte etc.) widmet sich dieser Report primär der Frage, welche Eigenschaften von Branchensoftware in sozialen Organisationen als wichtig erachtet werden und in welchem Maße die aktuell eingesetzten Programme diese Erwartungen tatsächlich erfüllen. Ganz besonders richten wir diesmal unseren Blick auf das Thema Geschäftsprozesse und schaffen damit eine erste Basis für den Zugang zur Digitalisierung in der Sozialwirtschaft, auf die wir im kommenden IT-Report näher eingehen wollen. Weiterhin widmet sich dieser Report den IT-bezogenen Kompetenzen in den sozialen Organisationen.

Ganz neu wurde das Thema Telekommunikation (TK) aufgenommen, basierend auf unserer – in den Ergebnissen auch bestätigten – Beobachtung, dass IT und TK auch in sozialen Organisationen immer mehr zusammenwachsen.

Das Fragen-Raster haben wir gegenüber 2014 in einigen zentralen Bereichen, in denen es uns nicht mehr zeitgemäß erschien, neu konzipiert. Der Preis solcher Veränderungen ist freilich immer der Verlust von Zeitreihen-Vergleichen.

Durch diese Veränderungen sind der Umfang des Fragebogens und der Bearbeitungsaufwand deutlich gewach-

sen. Das hat uns davon absehen lassen, ein umfangreicheres aktuelles Trendthema in den vorliegenden Report aufzunehmen: den digitalen Wandel. In der kommenden Ausgabe werden wir uns in jedem Fall diesem Themenfeld in seinen verschiedenen Facetten widmen: von den Einstellungen und dem Wissensstand dazu über konkrete Planungen bis hin zur tatsächlichen Nutzung von „4.0-Technologien“ und damit verbundenen Geschäftsmodellen.

Die Mehrzahl der Daten in unserem zweiten Untersuchungsfeld – dem der **Software-Anbieter** – werden im Unterschied zu den wechselnden Schwerpunktthemen bei den Sozialträgern – in jährlichem Abstand auf identische Weise erhoben. So ist der Käufermarkt stets aktuell über den Stand der Unternehmensentwicklung sowie über das Produkt-Portfolio wichtiger Firmen in diesem Marktsegment informiert. Für Beschaffungsentscheidungen stehen der Branche also auch 2017 wieder die neuesten Daten zur Verfügung. Doch auch hier ergänzen wir immer wieder unseren Datensatz um aktuelle Aspekte.

Nach 10 Jahren IT-Report haben wir uns auch erlaubt, das Layout ein wenig aufzufrischen. Wir hoffen, dass es unseren Leserinnen und Lesern gefällt.

Eichstätt im Mai 2017

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Wer den IT-Report bereits kennt, kann sich diesen Abschnitt größtenteils sparen – Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung haben sich in den letzten Jahren nicht grundlegend geändert. Für neue Leser – und der wissenschaftlichen Redlichkeit halber – möchten wir auch in dieser Ausgabe transparent machen, wie wir bei der Erstellung vorgegangen sind.

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2016 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 Teilnehmer beider Gruppen werden 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 korrigieren. 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.

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 einigen der vorangegangenen IT-Reports konnten wir feststellen, dass sich Einschätzungen zu IT und insbesondere zu Fachsoftware zwischen den verschiedenen betrieblichen Funktionen teilweise erheblich unterscheiden.

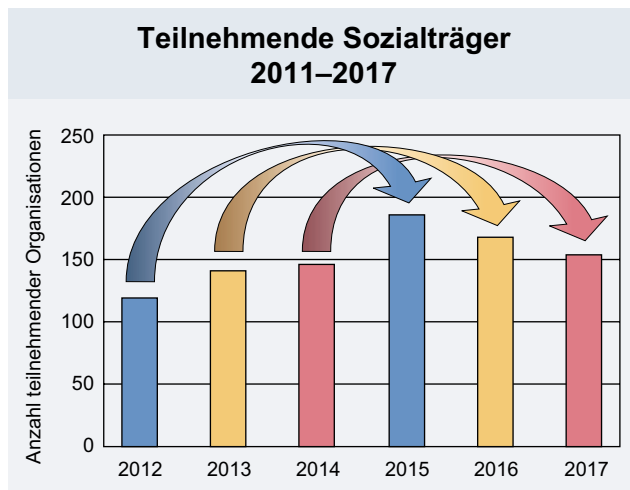
Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 2.964 Personen aus 2.177 Einrichtungen angeschrieben. Davon waren 72,3 Prozent Geschäftsführer oder Vorstände, 22,4 Prozent IT-Verantwortliche und 5,2 Prozent

Bereichs- oder Einrichtungsleitungen. Nicht personalisiert waren lediglich 0,8 Prozent der Datensätze. Über die Fax-Antworten erhielten wir die Namen von 322 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2017 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf an Personennennungen also 10,9 Prozent.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 212 Personen aus 155 Organisationen ausgefüllt. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote 7,1 Prozent und liegt damit insgesamt auf dem Niveau unseres langjährigen Mittels. Für offene empirische Erhebungen ist dies eine akzeptable Quote, insbesondere, wenn die Fragebögen im jährlichen Rhythmus über die Zielgruppe hereinbrechen und eine gewisse Befragungsmüdigkeit befürchtet werden muss.

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

Zunächst zeigt die Grafik bis 2015 eine steigende, dann eine abnehmende Zahl teilnehmender Sozialorganisationen. Legt man jedoch die oben genannten Zyklen darüber, so differenziert sich das Bild: von 2012 auf 2015, von 2013 auf 2016 und von 2014 auf 2017 hat sich die Teilnehmerzahl jeweils erhöht, wenn auch zuletzt nur leicht. Die mit dem IT-Report von 2014 grundsätzlich vergleichbare aktuelle Ausgabe weist mit 155 gegenüber 147 Organisationen eine um 5 Prozent höhere Quote aus.



Auf Basis der Personen ist ebenso eine Steigerung von 7 Prozent zu vermelden.

Unser stetig wachsender Adresspool beruht, wie in den Vorjahren, auf eigenen Internet-Recherchen, Einrichtungsverzeichnissen von Verbänden und aus Web-Portalen, Verzeichnissen von Partnerorganisationen sowie telefonischen Direktrecherchen. Durch die Vielfalt der Quellen ist eine weitgehend repräsentative Streuung über die Arbeitsfelder und Verbände der Sozialwirtschaft gewährleistet. Im Pool befinden sich Einzel- und Komplex-Einrichtungen sowie Trägerverbände mit einem oder mehreren der folgenden Arbeitsfelder: Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Behindertenhilfe, stationäre Altenhilfe, ambulante Pflege, berufliche Bildung und Rehabilitation, Hilfen für psychisch kranke Menschen, Suchtkranken-, Migranten-, Wohnungslosen- und Gefährdetenhilfe. Neben der freien Wohlfahrtspflege wurden – in geringerem Umfang – auch privat-gewerbliche Anbieter sozialer Dienstleistungen angesprochen. Kommunale Sozialverwaltungen waren, wie in den vorausgegangenen IT-Reports, nicht im Basisdatensatz enthalten, da sie einer anderen institutionellen Logik folgen und IT-seitig nur schwer vom gesamten Verwaltungsapparat einer Kommune getrennt betrachtet werden können.

Den Schwerpunkt im Adresspool bilden Organisationen mit mehr als 100 Mitarbeitern, jedoch sind auch Einrichtungen zwischen 50 und 100 Mitarbeitern sowie vereinzelt kleinere Organisationen vertreten. Diese Gewichtung wurde bewusst vorgenommen und ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass Einrichtungen erst ab einer gewissen Größenordnung über Ansprechpartner für die informationstechnologische Infrastruktur sowie über entsprechende Finanz- und Personaldaten-Auswertungen verfügen, um die für diesen Report relevanten Fragen mit

hinreichender Präzision beantworten zu können. Andererseits gibt es auf der Seite der Softwareanbieter auch Hersteller, die gerade den Kundenkreis kleiner Einrichtungen bedienen und sicherlich auch für Zahlen aus diesem Umfeld dankbar wären.

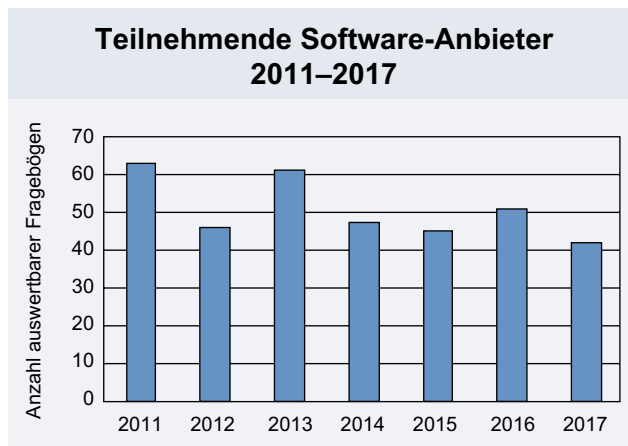
Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nur marginal von denen der Vorjahre. Die Stichprobe bleibt hinsichtlich der Basisdaten der Organisationen wie Mitarbeiter- und Umsatzzahlen über die Jahre relativ konstant. Die im Report 2017 antwortenden Organisationen beschäftigen zusammen mit rund 193.000 Mitarbeitern genauso viele Menschen wie im Vorjahr, der kumulierte Gesamtumsatz beträgt 8,2 Milliarden Euro (Vorjahr: 9,6 Mrd. Euro). Hierin sind jedoch auch Umsätze aus anderen Feldern, etwa dem Gesundheitswesen oder aus gewerblichen Geschäftsbetrieben enthalten. Der Umsatz in sozialwirtschaftstypischen Geschäftsfeldern summiert sich auf 6,2 Milliarden Euro (Vorjahr 6,9 Mrd. Euro). Geht man – je nach Definition – von ca. 1,5 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung deutlich über 10 Prozent der Branche. Damit kann die Studie im Sinne des Verhältnisses zwischen Grundgesamtheit und Stichprobengröße grundsätzlich als repräsentativ bezeichnet werden, wenn man die oben genannte Einschränkung aufgrund der Zusammensetzung des Adresspools dabei in Rechnung zieht.

Als **Anbieter von IT-Lösungen** wurden nur solche Firmen in die Stichprobe aufgenommen, die branchenspezifische Software für soziale Einrichtungen und Verbände entwickeln und/oder vertreiben. Eine Grauzone bilden dabei Anbieter von finanz- und personalwirtschaftlichen Lösungen, welche einerseits branchenübergreifend einsetzbar sind, andererseits aber auch in branchenspezifischen Konfigurationen ausgeliefert werden. Aus diesem Spektrum wurden insbesondere solche Anbieter berücksichtigt, die in der Sozialwirtschaft relativ weit verbreitet sind.

Im Anbieterbereich wurden insgesamt 235 (Vorjahr 237) Anschreiben verschickt. Den Marktkenntnissen der Autoren zufolge dürfte damit annähernd die Grundgesamtheit aller in Deutschland aktiven Firmen in diesem Feld erreicht worden sein. 94 Prozent dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert. Fax-Antworten erhielten wir von 45 (Vorjahr 68) Unternehmen zurück, ausgefüllte

Online-Fragebögen von 42 (Vorjahr 51). Was 3 Unternehmen trotz erster Rückantwort am Ende bewogen hat, doch nicht an der Befragung teilzunehmen, wissen wir nicht. Dennoch: die Rücklaufquote sank im Verhältnis zu 2016 (22 Prozent) um 4 Prozent in diesem Jahr.

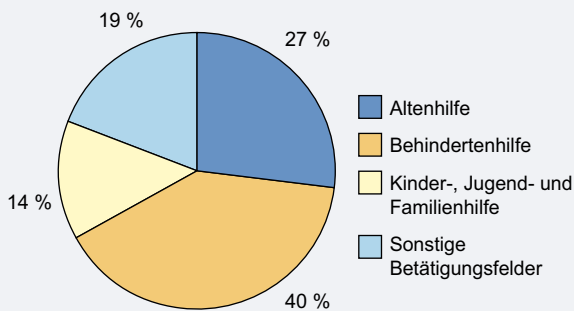
Über die letzten Jahre betrachtet schwankte die Anbieterbeteiligung zwischen 42 und gut 60 Firmen, in diesem



Jahr mussten wir jedoch die bislang niedrigste Quote messen. Das stimmt uns nachdenklich und wir werden über Konsequenzen daraus Gespräche führen und intensiv nachdenken.

Leider liegen die Gründe für die Nicht-Teilnahme unterhalb des Radars unserer Empirie und wir können nur spekulieren. Von einzelnen Anbietern wird dem IT-Report immer wieder entgegengehalten, manche der abgefragten und veröffentlichten Firmendaten entsprechen nicht der Realität, weshalb man sich selbst nicht (mehr) beteilige. Dazu kann nur gesagt sein: Wer sich selbst der Transparenz verweigert, macht die Sache nicht besser und zeigt zudem wenig Vertrauen in das Urteilsvermögen der Leser, welche von den Autoren des Reports zudem konstant auf mögliche Unschärfen in den erhobenen Daten hingewiesen werden. Der IT-Report ist zudem weit mehr als nur eine Sammlung von Umsatz- und Kundenzahlen der Unternehmen und wird vor allem für seine objektiven statistischen Analysen und pointierten Kommentierungen des Marktgeschehens geschätzt.

Mitarbeiter nach Betätigungsfeldern
(n=319, Mehrfachnennungen möglich)



tungen. Daraus ließe sich die Hypothese ableiten, dass die Bereiche der Behindertenhilfe in den Einrichtungen eher größer sind, während es sich in der Altenhilfe um eher kleinere Bereiche handelt. Die Zahlen belegen dies jedoch nicht, im Gegenteil ist der Mittelwert der Mitarbeiterzahlen je Betätigungsfeld bei den Einrichtungen der Behindertenhilfe mit 613 etwas kleiner als in der Altenhilfe mit 630. Die Ursache ergibt sich aus dem Antwortverhalten: Viele Teilnehmer haben zwar angegeben in der Altenhilfe aktiv zu sein (136), haben aber keine Angaben zu Mitarbeiterzahlen gemacht (nur 71, im Vergleich in der Behindertenhilfe 116 zu 106). Die Steigerungen bei Behinderten- und Altenhilfe gehen in erster Linie zu Lasten der restlichen Betätigungsfelder.

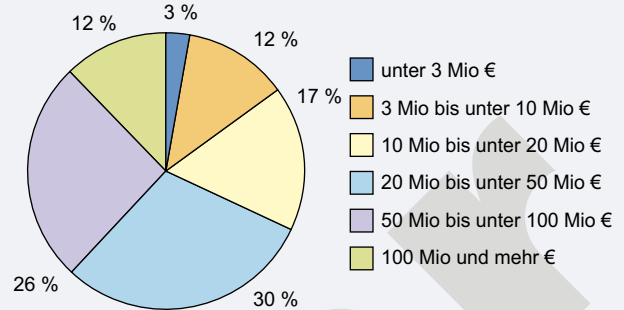
Leider lassen sich aus unseren Zahlen keine „Wanderungstendenzen“ – etwa in der Form, dass die kleinen nur größer geworden sind – ermitteln, doch bleibt festzuhalten, dass uns insgesamt eine recht ausgeglichene Stichprobe vorliegt, Aussagen in der Gruppe der „Kleinen“ aber einer ausreichenden Zahlenbasis entbehren.

1.3. Umsatzgrößen

Zur Erinnerung aus dem Kapitel „Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung“: Der kumulierte Umsatz der untersuchten Organisationen in 2017 lag bei 8,2 Mrd. €. Der kumulierte Umsatz im Sozialwesen lag bei 6,2 Mrd. €, was einem Anteil von 76 Prozent des Gesamtumsatzes entspricht.

Bei der Verteilung der teilnehmenden Organisationen nach Umsatzgrößenclustern führen die Einrichtungen mit einem Umsatz zwischen 50 und 100 Mio. € und haben damit die Klasse 20 bis 50 Mio. € gegenüber 2016 auf den zweiten Platz verdrängt. Beide haben prozentual zugelegt (um 6 bzw. 3 Prozentpunkte), was zu Lasten des

Teilnehmende Organisationen nach Gesamtumsatz
(n=122)



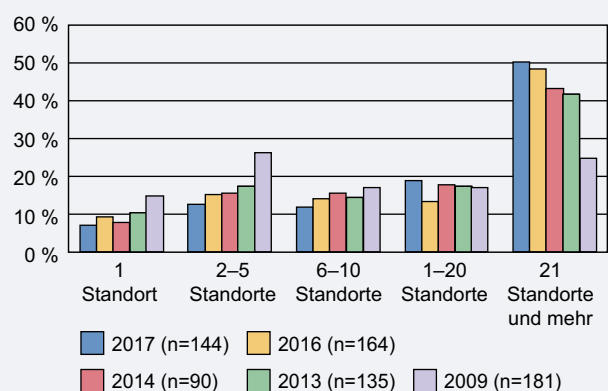
Anteils der ganz Großen (über 100 Mio. €, minus 2 Prozentpunkte) und Kleinen (unter 10 Mio. €) geht. Trotz des Rückgangs bei den „Umsatzschwergewichten“ entspricht der Trend bei den Umsätzen den Aussagen des vorhergehenden Kapitels, auch wenn die Sprünge hier deutlich kleiner sind.

Bestätigt wird dies durch die Mittelwerte: Der durchschnittliche Gesamtumsatz liegt bei 67,1 Mio. € (gegenüber 61,3 Mio. € in 2016). Davon werden 60,2 Mio. €, (90 Prozent) in 2017 rein im Sozialwesen erwirtschaftet (48,6 Mio. € bzw. 79 Prozent in 2016). Die Entwicklung dieser Zahlen könnte ein Hinweis darauf sein, dass insbesondere die ganz Großen der Branche verstärkt auch in Bereichen wie der Medizin oder in gewerblichen Tätigkeitsfeldern außerhalb des klassischen Sozialwesens unterwegs sind.

1.4. Standorte und angebotene Plätze

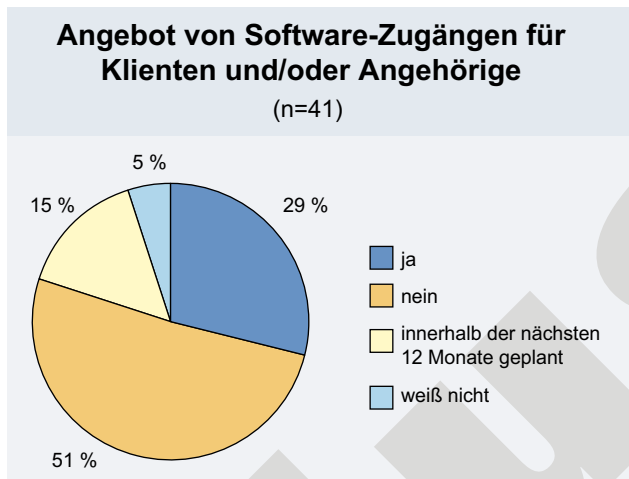
Bei den Standorten verfolgen wir seit Jahren aufmerksam, ob die politisch gewollte Dezentralisierung ihren Niederschlag in Zahlen des IT-Reports findet. Und tatsächlich ist dies seit Jahren und auch in 2017 der Fall. Die Anzahl der sozialen Organisationen mit 11 und mehr Standorten ist

Anzahl der Standorte – nach Jahren



So wie früher (wer erinnert sich noch?) die Kunden am Bankschalter vorsprachen und die Bankangestellte irgendwas vom Bildschirm ablesen oder eingaben, was der Kunde nicht sah, und vielleicht auch nicht sehen sollte. Die Banken haben ihre Systeme längst geöffnet und der Kunde hat zu weiten Teilen die Arbeit der Angestellten übernommen.

Soweit wird und kann es wahrscheinlich in der sozialen Arbeit nicht kommen, aber klar ist auch, dass die Endzeit der nur für Experten gemachten Software eingeläutet ist. Wie sieht es damit konkret bei den Anbietern aus? Immerhin ein knappes Drittel (29 Prozent) bietet aktuell schon Zugänge für Klienten oder Angehörige zu ihrer Software an, die Hälfte (51 Prozent) ist hier nicht aktiv und 15 Prozent planen eine solche Funktionalität für die nächsten 12 Monate. Interessant ist auch, dass hier 5 Prozent der Firmen die Kategorie „weiß nicht“ angekreuzt haben.



Weiterhin haben wir uns danach erkundigt, auf welcher technischen Basis der Zugang erfolgt. Insgesamt haben wir 30 Nennungen bekommen, Mehrfachnennungen waren möglich. 78 Prozent setzen bislang auf ein Web-Portal und 62 Prozent auf eine Mobil-App. Einen Zugang über ein klassisches PC-Programm stellen 28 Prozent zur Verfügung. Letzteres macht vermutlich nur in stationären oder teilstationären Settings einen Sinn.

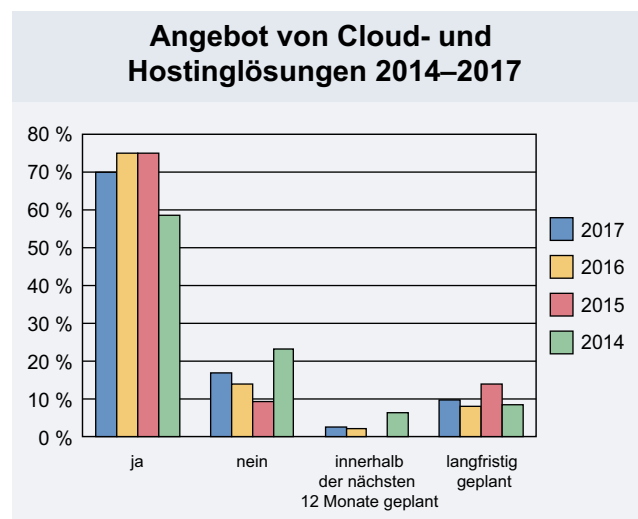
Unsere letzte Frage in diesem Komplex adressiert die Funktionen, die den Klienten oder Angehörigen dabei angeboten werden. Auch hier konnten die Anbieter mehrere Kategorien ankreuzen. Der Abruf von Informationen ist in allen Anwendungen enthalten, eine Kommunikation mit den Betreuenden bzw. Pflegenden ist bei 56 Prozent vorgesehen und eine Mitwirkung bei der Dokumentation bei 39 Prozent.

Ein erster Anfang ist also von Seiten der Anbieter gemacht. In wie weit dieses Angebot von den Einrichtungen auch angenommen wird, ist aktuell unklar. Wir werden diese Frage sicherlich in einem der nächsten IT-Reports untersuchen. Dabei wird sich zeigen, ob der aktuelle Hype um die Digitalisierung in der Sozialwirtschaft auch diese wichtige Dimension umfasst oder ob Interessenten, Klienten und Angehörige auch im Jahr 2020 noch geduldig auf den Anrufbeantworter sprechen und auf Rückruf in den kommenden Wochen hoffen müssen.

5. Cloud- und Hosting-Lösungen

Keine Frage: Die Cloud gehört zur Digitalisierung wie der Monitor zum PC. Nur wenn Informationen an einem zentralen Ort gespeichert und über unterschiedliche Kommunikationskanäle und Endgeräte abrufbar sind, können digitale Prozessketten über Organisationsgrenzen hinweg geschmiedet und Ehrenamtliche oder Klienten in die Prozesse mit einbezogen werden. Auch die im letzten IT-Report festgestellte zunehmende Professionalisierung des IT-Managements (Kreidenweis / Wolff, 2016, S. 60) in sozialen Organisationen sollte den Weg in die Cloud ebnen: sind klare Services und Prozesse in der IT definiert und wird das Wechseln von Festplatten nicht mehr als deren Kernaufgabe betrachtet, kann der technische Betrieb auch leichter ausgelagert werden. Und tatsächlich: 2016 konnten wir eine deutliche Erhöhung der IT-Aufwendungen für ausgelagerte Dienste messen (a.a.O., S. 18).

Wie stellt sich nun aber das Cloud-Angebot auf Seiten der Branchensoftware-Anbieter dar? Sie sind zwar, mit Ausnahme ggf. der Anbieter aus Konzernen, meist keine klassischen Rechenzentrumsbetreiber, dafür aber oft seit



Connex Communication GmbH

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

Gesamtmitarbeiterzahl:	189
Mitarbeiter Sozialwirtschaft:	182
Kunden Deutschland:	1.615
Kunden Ausland:	194
Arbeitsplätze Deutschland:	154.000
Arbeitsplätze Ausland:	8.100
Gesamtumsatz:	21.180.977 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	21.180.977 €

CP Corporate Planning AG

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

Gesamtmitarbeiterzahl:	130
Mitarbeiter Sozialwirtschaft:	5
Kunden Deutschland:	480
Kunden Ausland:	119
Arbeitsplätze Deutschland:	3.254
Arbeitsplätze Ausland:	1.306
Gesamtumsatz:	12.800.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.

Daarwin Beratungsgesellschaft mbH

Plankemai 19
24937 Flensburg
Tel: 0461/16893-0
Fax: 0461/16893-11
www.daarwin.de
kontakt@daarwin.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	46
Mitarbeiter Sozialwirtschaft:	46
Kunden Deutschland:	559
Kunden Ausland:	24
Arbeitsplätze Deutschland:	19.500
Arbeitsplätze Ausland:	2.200
Gesamtumsatz:	3.070.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	1.534.000 €

Dan Produkte GmbH

Birlenbacher Str. 48
57078 Siegen
Tel.: 0271/88098-0
Fax: 0271/88098-98
www.danprodukte.de
info@danprodukte.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	93
Mitarbeiter Sozialwirtschaft:	93
Kunden Deutschland:	3.813
Kunden Ausland:	0
Arbeitsplätze Deutschland:	k.A.
Arbeitsplätze Ausland:	k.A.
Gesamtumsatz:	13.130.000 €
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	13.130.000 €

DATA Schafhausen GmbH

Südpromenade 17
41812 Erkelenz
Tel.: 02431/94836-0
Fax: 02431/94836-29
www.data-schafhausen.com
info@data-schafhausen.com

Gesamtmitarbeiterzahl:	7
Mitarbeiter Sozialwirtschaft:	6
Kunden Deutschland:	268
Kunden Ausland:	2
Arbeitsplätze Deutschland:	1.380
Arbeitsplätze Ausland:	20
Gesamtumsatz:	k.A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.

Distler Company GmbH

Braunauer Str. 2
84478 Waldkraiburg
Tel.: 08638/9425-0
Fax: 08638/9425-20
www.distler.com
info@distler.com

Gesamtmitarbeiterzahl:	112
Mitarbeiter Sozialwirtschaft:	91
Kunden Deutschland:	2
Kunden Ausland:	77
Arbeitsplätze Deutschland:	80
Arbeitsplätze Ausland:	3.150
Gesamtumsatz:	k.A.
Umsatz in der Sozialwirtschaft:	k.A.

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 - IT-Beratung für soziale Organisationen. Seit 1999 Mitglied der Programmkommission und der Steuerungsgruppe der ConSozial – Fachmesse und Kongress des Sozialmarktes in Deutschland. Seit 2010 Gründer und Vorstandsmitglied des Fachverbandes IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung 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 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 Fachverband IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung 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

