

# IT-Report für die Sozialwirtschaft

**2021**



Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt  
Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Mit freundlicher Unterstützung von:

IT-Report für die Sozialwirtschaft  
2021

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

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

[www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de)  
[sozialinformatik@ku.de](mailto:sozialinformatik@ku.de)

Preise:

Digitale Version: 72,- €

Digitale Version für Studierende\*: 36,- €

Gedruckte Version inkl. Versand: 82,-

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

Bezug:

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Fakultät für Soziale Arbeit

Arbeitsstelle für Sozialinformatik

Tel.: 08421/93-21472

Fax: 08421/93-214720

Mail: [christine.vetter@ku.de](mailto:christine.vetter@ku.de)

Versand gegen Rechnung

ISBN 978-3-9817383-6-0

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2021

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



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



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



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



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



Wilken Software Group  
Hörvelsinger Weg 29–31  
89081 Ulm  
Tel. 0731/9650 0  
E-Mail: w@wilken.de  
Internet: www.wilken.de

Bei der technischen und grafischen Erstellung des Reports wirkten mit:

forschen. planen. beraten.



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



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



Brozio Bild & Design, Hechingen

Der besseren Lesbarkeit wegen wurden in diesem IT-Report 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	4.4. Ziele des Einsatzes von Digitaltechnologien und Grad der Zielerreichung	33	3.3. Arbeitsfeldspezifische Software-Angebote	59
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	6	4.5. Verantwortlichkeiten für die Digitalisierung	35	4. Externe Zugänge zur Software	60
<b>Teil I: Digitale Technologien in sozialen Organisationen</b>					
1. Teilnehmende Organisationen	11	4.6. Website und Klientenkontakte	36	4.1. Klientenzugänge	60
1.1. Betätigungsfelder	11	4.7. Mitarbeitendenakquise und -kommunikation	39	4.2. Zugänge für externe Beteiligte am Hilfeprozess	61
1.2. Mitarbeitendenzahlen	12	4.8. Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising	39	4.3. Schnittstellen zu technischen Assistenzsystemen	61
1.3. Umsatzgrößen	12	4.9. Technische Assistenzsysteme	40	5. Cloud- und Hosting-Lösungen	62
2. Wertbeitrag der IT	13	4.10. Förderung der digitalen Teilhabe	41	6. Beurteilungen der Geschäftssituation	64
2.1. Ziele des IT-Einsatzes und Grad der Zielerreichung	13	4.11. Einsatz von Robotik und Künstlicher Intelligenz	42	6.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	64
2.2. Ausschöpfung von Potenzialen durch IT-Lösungen	17	5. Veränderungen im Bereich der Digitalisierung aufgrund der Corona-Pandemie	44	6.2. Künftige Erwartungen	65
3. IT-Betrieb und Dienstleistungsqualität	20	<b>Teil II: Der Branchensoftware-Markt</b>			
3.1. Betriebsmodelle	20	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	47	<b>Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen</b>	
3.2. Dienstleistungsqualität des IT-Bereichs	22	1.1. Konzernzugehörigkeit	47	1. Fazit	73
3.3. Kostentransparenz und Kosten-Nutzen-Verhältnis der IT	23	1.2. Mitarbeitende	48	2. Externe Kommentierung der Ergebnisse	77
3.4. Entwicklungsplanung für den IT-Bereich	25	1.3. Kunden im Inland	50	3. Ausgewählte Kennzahlen	79
3.5. Leistungszusagen des IT-Bereichs	27	1.4. Kunden im Ausland	51	<b>Teil IV: Anbieter von Branchenlösungen</b>	
3.6. Strategische Ausrichtung des IT-Bereichs	28	1.5. Umsätze und Produktivität	51	Kontakt- und Unternehmensdaten	81
3.7. Zusammenfassung	29	2. Software-Angebote, Eigen- und Fremdprodukte	53	Legende	81
4. Digitalisierung der Sozialwirtschaft	30	2.1. Eigen- und Fremdprodukte	53	Literatur und Quellen	86
4.1. Strategische Bedeutung	30	2.2. Browserbasierte Lösungen	55	Autoren	86
4.2. Planungen	31	3. Mobile Lösungen	56		
4.3. Strategische Risiken	32	3.1. Mobile Betriebssysteme	56		
		3.2. Branchensoftware-Varianten	58		

## Vorwort

Dieser IT-Report erscheint in einer Zeit, in der die Ausnahme zur Normalität geworden ist. Gremien- und Teamsitzungen finden per Video statt, Klienten werden online beraten und im Homeoffice hat man es sich – soweit die Arbeitsinhalte es zulassen – so gut es geht eingerichtet. Wer hätte all dies noch vor zwei Jahren gedacht?

Das Licht am Ende des Corona-Tunnels wird sichtbar, dabei ist eines jetzt schon sicher: Die Sozialwirtschaft nach der Pandemie wird eine andere sein als zuvor. Das gilt nicht nur, aber vor allem für die Nutzung digitaler Technologien. Als diejenigen, die ihren empirischen Blick schon seit 14 Jahren auf dieses Thema richten, wollen wir auch diese Veränderungsprozesse wissenschaftlich rekonstruieren und kritisch begleiten. Dazu haben wir in den vorliegenden Report auch einige neue Fragestellungen integriert. Doch der Reihe nach:

Der IT-Report 2021 startet im Untersuchungsfeld der **sozialen Organisationen** nun schon zum vierten Mal mit unserem dreijährigen Zyklus von Fragen und Themenschwerpunkten. Nach dem Report 2020, 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 2018 nicht wesentlich verändert, um unsere spannenden Zeitreihen-Vergleiche fortführen zu können.

Vor drei Jahren hatten wir zum ersten Mal den digitalen Wandel in der Sozialwirtschaft auf der Agenda. Auch dieses Fragenset haben wir nun weitgehend konstant gelassen um zu sehen, was sich bei diesem „Aufbruch-Thema“ in den letzten drei Jahren getan hat – im Denken wie im Handeln – und unter dem Eindruck 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 2021 wieder die neuesten Daten zur Verfügung. Doch auch hier ergänzen wir unseren Datensatz immer wieder um aktuelle Aspekte. So haben wir dieses Mal – in Analogie zu den sozialen Organisationen – Fragen zur Digitalisierung und zur Corona-Pandemie aufgenommen.

Auswirkungen hatte die Pandemie auch auf den Erscheinungszeitpunkt dieses Reports, der üblicherweise im Mai erscheint. Wir bitten dafür um Verständnis.

Eichstätt im Juli 2021

Prof. Helmut Kreidenweis  
Prof. Dr. Dietmar Wolff

## Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Langjährige Leser dieses IT-Reports können sich den nun folgenden Abschnitt größtenteils sparen – 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 basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die im vierten Quartal 2020 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 Fax-/Scanformular 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 Fehler entstehen. Wo immer notwendig und möglich, oder wenn die Daten Fragen bei uns aufgeworfen haben, unterzogen wir diese einer Plausibilitätsprüfung und Datenbereinigung.

Wir haken bei den Organisationen nach oder nahmen, wenn dies zu keinem brauchbaren 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 Führungskräfte 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 getan und dabei meist 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 Zweifel haben wir auch direkt nachgefragt.

Im Bereich der sozialen Organisationen wurden insgesamt 3.425 Personen aus 2.355 Einrichtungen angeschrieben.

Davon waren 69 Prozent Geschäftsführungen oder Vorstände, 22 Prozent IT-Verantwortliche und 9 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 steigern.

Über die Fax- bzw. Scan-Antworten erhielten wir die Namen von 593 Personen zurück, die sich selbst zur Teilnahme am IT-Report 2021 bereit erklärten bzw. hierfür benannt wurden. Damit wurde der Spitzenwert des Vorjahres (369) nochmals deutlich übertroffen. Die benannten Personen stammten aus 270 Organisationen; pro Organisation wurden uns im Schnitt also 2,2 Personen gemeldet – auch das ein bislang unerreichter Wert. Im Verhältnis zur Zahl der angeschriebenen Personen beträgt der Rücklauf 17 Prozent und liegt damit erneut um 3 Prozentpunkte höher als im letzten Jahr.

Den Online-Fragebogen haben schließlich 321 Personen aus 237 Organisationen ausgefüllt. Das ist die zweithöchste Beteiligung an unserer Umfrage seit Bestehen des IT-Reports, wobei der Spitzenwert bereits 11 Jahre zurückliegt. Bezogen auf die ursprünglichen Aussendungen beträgt die Rücklaufquote auf Ebene der Organisationen 11,5 Prozent und liegt damit 2 Prozentpunkte über dem Vorjahr. Für offene empirische Erhebungen ist dies eine recht gute Quote, insbesondere wenn die Befragung im jährlichen Rhythmus stattfindet und dadurch die Gefahr einer gewissen Befragungsmüdigkeit besteht.

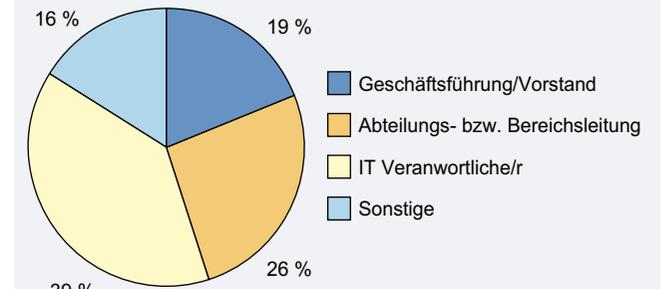
Wie schon in den vergangenen Jahren wollen wir hier den Rücklauf unserer Befragung über mehrere Jahre betrachten. Denn an dieser Stelle muss man zwei Faktoren berücksich-

tigen, 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.

Zunächst zeigt die Grafik eine sehr stark wechselnde Teilnehmendenzahl im Bereich der sozialen Organisation. Legt man jedoch die oben genannten Dreijahreszyklen darüber, so differenziert sich das Bild: Der Blick auf die blauen Balken von 2012 bis 2021 zeigt einen kontinuierlichen Anstieg. Das sind die Reports, in denen wir stärker meinungsbasiert etwa nach dem Wertbeitrag der IT oder nach den Einstellungen zur Digitalisierung fragen. Die roten Balken stehen für die Fragen nach IT-Infrastruktur, IT-Kosten, IT-Personal und Serviceprozesse, also primär faktenbasierte Reports. Hier sehen wir von 2013 bis 2019 einen wechselnden Verlauf mit zunächst stärkerem Anstieg und dann einem leichten Rückgang. Kontinuierlich, wenn auch nur mäßig ist dagegen der Anstieg bei den gelben Balken: Das ist der Report, in dem es um die Digitalisierung der Geschäftsprozesse, die Zufriedenheit mit den Software-Anbietern und die internen IT-Kompetenzen geht. Nach leichten Zweifeln, die uns im letzten Jahr beschlichen, lässt sich nun also mit Fug und Recht wieder behaupten:

### Befragte nach Position in der Organisation

(n=321)

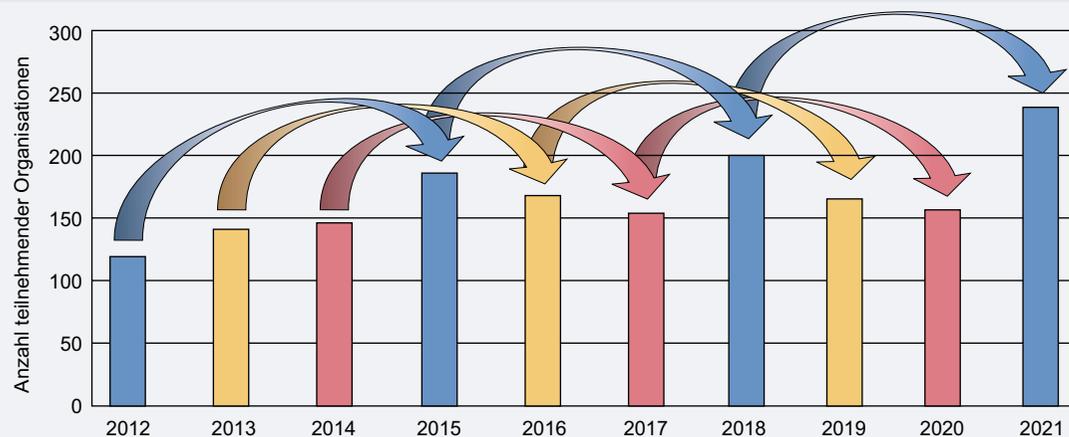


Die Akzeptanz dieses IT-Reports in den Reihen der sozialwirtschaftlichen Organisationen steigt zwar nicht immer spektakulär, aber letztendlich doch auf lange Sicht an. Die Dynamik, die die Diskussion um den digitalen Wandel im vergangenen Jahr entfaltet hat, scheint dazu beizutragen, weil das Thema – nicht zuletzt pandemiebedingt – kaum mehr aus den Führungsetagen der Branche wegzudenken ist.

Belegt wird diese These durch die Analyse der Position der antwortenden Personen innerhalb der Organisationen, denn immerhin 65 Prozent davon nehmen als Geschäftsführung/Vorstand oder Abteilungs- oder Bereichsleitung eine hervorgehobene Leitungsposition ein.

Unser stetig wachsender Adresspool beruht, wie in den Vorjahren, auf eigenen Internet-Recherchen, Einrichtungsverzeichnissen von Verbänden oder Fachmedien und aus Web-Portalen, Verzeichnissen von Partnerorganisationen sowie telefonischen und webbasierten Direktrecherchen. Durch die Vielfalt der Quellen ist eine weitgehend repräsentative Streuung über die Arbeitsfelder und Verbände der Sozialwirtschaft gewährleistet. Im Pool befinden sich

### Teilnehmende Sozialträger 2012–2021



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-, Migrantinnen-, 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 noch 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 nur schwer vom gesamten Verwaltungsapparat einer Kommune getrennt betrachtet werden können.

Den Schwerpunkt im Adresspool bilden Organisationen mit mehr als 100 Mitarbeitenden, jedoch sind auch Einrichtungen zwischen 50 und 100 Mitarbeitenden sowie vereinzelt kleinere Organisationen vertreten. Diese Gewichtung wurde einerseits 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 „Kleineren“ dran, denn es gibt auf der Seite der Softwareanbieter auch Hersteller, die verstärkt den Kundenkreis kleiner Einrichtungen bedienen und sicherlich für Zahlen aus diesem Umfeld dankbar sind.

Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nicht grundsätzlich von denen der Vorjahre, die deutlich gestiegene Teilnehmendenzahl macht unsere Aussagen jedoch valider. Die im IT-Report 2021 vertretenen Organisationen beschäftigen zusammen mit rund 351.000 Mitarbeitenden rund 111.000 mehr Menschen als die Report-Teilnehmenden des Vorjahres, der kumulierte Gesamtumsatz beträgt mittlerweile 15,9 Milliarden Euro (Vorjahr: 11,7 Milliarden Euro). Beides sind die höchsten jemals im IT-Report gemessenen Werte. Geht man – je nach Definition – von ca. 1,8 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor aus, so erfasst diese Befragung knapp 20 Prozent der Branche – auch dies eine bislang nicht 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.

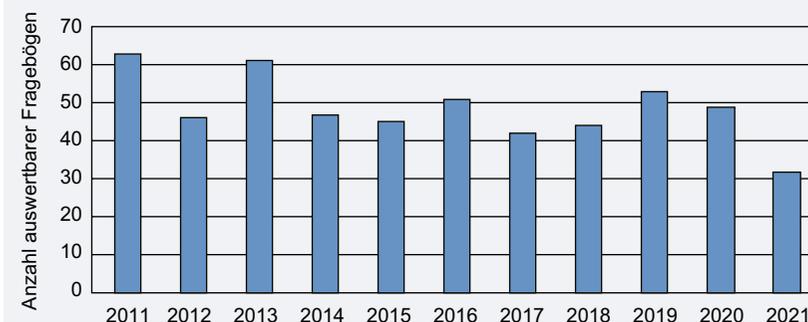
Als **Anbieter von IT-Lösungen** wurden nur solche Firmen in die Stichprobe aufgenommen, die branchenspezifische Software für soziale Einrichtungen und Verbände entwickeln und/oder vertreiben. Eine Grauzone bilden dabei Anbieter von finanz- und personalwirtschaftlichen Lösungen, welche einerseits branchenübergreifend 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 Anbieterbereich wurden insgesamt 207 (Vorjahr 230) Anschreiben verschickt. Den Marktkenntnissen 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 oder die Einstellung von Produktlinien deutlich geschrumpft.

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 37 (Vorjahr 45) Unternehmen zurück, ausgefüllte

### Teilnehmende Software-Anbieter 2011–2021



Online-Fragebögen von 32 (Vorjahr 44). Die Rücklaufquote ging damit gegenüber dem Vorjahr um 35 Prozent zurück und ist auf den niedrigsten Stand seit Bestehen des IT-Reports gefallen. Hier sehen wir also einen genau gegenläufigen Trend der Teilnahmebereitschaft bei Software-Anbietern und sozialen Organisationen.

Zum vierten Mal hatten wir für diese Ausgabe des IT-Reports versucht, die Rücklaufquote auf Seiten der Software-Anbieter durch gezielte Telefonakquise zu steigern. Dazu wurden 52 Prozent der postalisch angeschriebenen Firmen von einer vorab eigens geschulten und gebrieften studentischen Hilfskraft angerufen, bei Bedarf auch mehrmals. Bei 26 Prozent der Anrufe kam ein Kontakt zustande. Dabei wurde bei

Interesse und Bedarf der Befragungs-Link zugesandt. Insgesamt konnten auf diesem Weg 37 Anbieter angesprochen werden, von denen am Ende aber nur 10 tatsächlich teilnahmen. Dies entspricht einem Anteil an allen teilnehmenden Firmen von 27 Prozent. Im Vorjahr wurden 27 Anbieter angesprochen, von denen 13 teilnahmen.

Die meisten angerufenen Firmen führten erneut „zeitliche Gründe“ für die Nicht-Teilnahme an, teilweise verknüpft mit der Begründung „Corona-Pandemie“. Zu unserer Vermutung im Hinblick auf die Stichhaltigkeit der Begründung „keine Zeit“ hatten wir uns ja bereits im letzten Jahr geäußert (Stichwort: Anteil von 0,00017 Prozent an der durchschnittlichen Jahresarbeitszeit für die Fragebogenbearbeitung). Inwieweit hier die Corona-Pandemie wirklich

einen (weiteren) begründenden Faktor für die Nicht-Teilnahme darstellt, lässt sich schwer nachvollziehen und ist individuell sicherlich verschieden.

Neben einer gesunkenen Teilnahmebereitschaft dürften auch die vermehrten Marktbewegungen in Form von Marktaustritten, Fusionen und Aufkäufen einschlägiger Firmen beim Rückgang der Befragungsteilnehmenden eine Rolle spielen. Dazu mehr im Teil II dieses Reports.

An dieser Stelle sei nochmals ausdrücklich dem Sponsor IC-SYS gedankt, der die Telefonakquise durch die Bereitstellung einer Trainerin für die studentische Hilfskraft und die Finanzierung der Hilfskraft ermöglicht hat. Doch selbst mit Hilfe dieser Aktion war es nicht möglich, das Teilnahme-niveau des Vorjahres zu halten.

die Zielerreichung bei den Items „sehr gut“ und „gut“ um 8 Prozentpunkte zurück. Der einzige Bereich, in dem es zu leichten Verbesserungen kam, ist die Steigerung der Lebensqualität der Klienten – immerhin!

Wie lassen sich diese Ergebnisse erklären? Unsere Daten verraten uns hierzu leider wenig. So liefert beispielsweise die Aufschlüsselung des Datensatzes nach Größe der Organisationen (gemessen an deren Mitarbeitendenzahl) keine Hinweise: großen und kleinen Trägern gelingt es gleich schlecht, ihre Ziele mit IT zu erreichen. Auch die Trennung nach Betätigungsfeldern – soweit diese aus unseren Daten herausdestilliert werden können – ist nicht aussagekräftig, alle Bereiche befinden sich auf ähnlichem Niveau. Schlüsselte man die Antworten zu den vorangegangenen beiden Fragenkomplexen nach Funktion der Befragten im Unternehmen auf, so zeigen sich zwar keine dramatischen Unterschiede, aber doch interessante Nuancen: So wird etwa die Bedeutung der Ziele, von Geschäftsführern/Vor-

ständen und Bereichsleitungen etwas höher eingeschätzt als von IT-Verantwortlichen. Dies spiegelt sich auch bei der Zielerreichung wieder: IT-Verantwortliche bewerten diese höher als Geschäftsführern/Vorstände und Bereichsleitungen. Vermutlich hat dieser Unterschied auch etwas mit dem verständlichen Wunsch nach Selbstwirksamkeit auf Seiten der IT zu tun, er könnte aber auch ein grundlegendes Problem widerspiegeln: Wie stark sind sich die ITler bewusst, dass sie nicht nur technische Systeme verwalten, sondern tatsächlich einen Wertbeitrag leisten sollen? Und wie intensiv werden solche Themen zwischen IT und den Verantwortlichen für die Organisation kommuniziert?

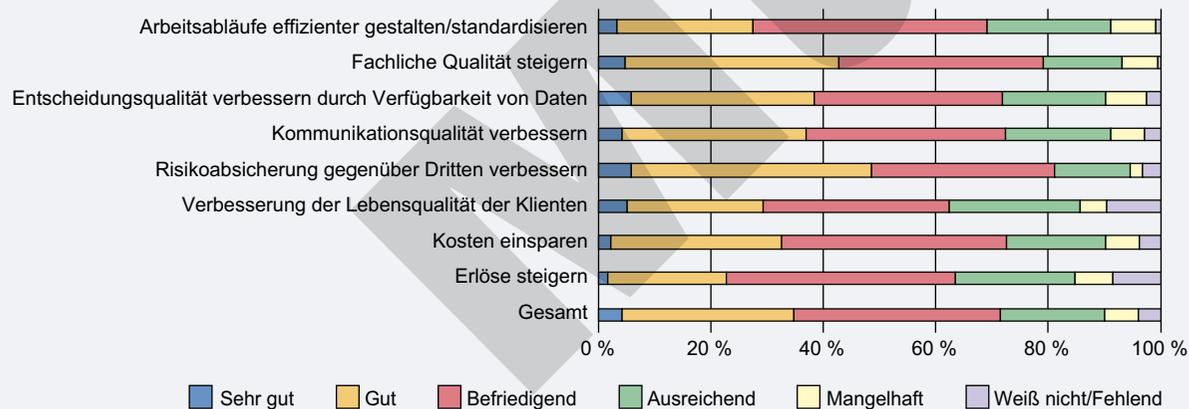
Fokussiert man nun im dritten Schritt die Diskrepanz zwischen der Bedeutung der Ziele des IT-Einsatzes und ihrer wahrgenommenen Realisierung, so tritt das ganze Elend noch krasser zu Tage: Genau dort, wo die wichtigsten Ziele des IT-Einsatzes liegen, klafft die größte Lücke

zwischen Wunsch und Wirklichkeit: Bei der effizienten Gestaltung von Arbeitsabläufen und der Steigerung der fachlichen Qualität.

Am nächsten zusammen liegen Wunsch und Wirklichkeit dagegen bei der Verbesserung der Lebensqualität von Klienten, der Einsparung von Kosten und der Steigerung der Erlöse. Hier sind jedoch auch die Erwartungen an die IT am geringsten. Insgesamt zeigt sich ein Effekt, der schon bei den letzten beiden Erhebungen zu diesem Thema zu beobachten war: Synchron zur Bedeutung eines Themas sinkt auch die Differenz zwischen Erwartung und Realität.

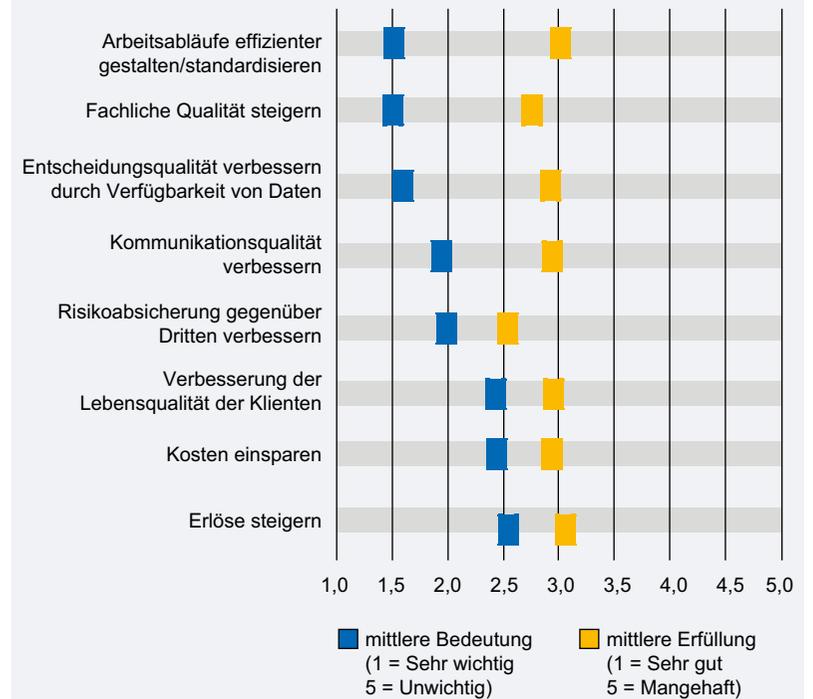
### Wie gut werden diese Ziele in Ihrer Organisation durch IT Ihrer Meinung nach tatsächlich unterstützt?

(n=313)



### Diskrepanz zwischen Bedeutung der IT und Erreichung von Zielen durch IT

(n=299)



Die Entwicklung bei den Nachfrageerwartungen ist in diesem Jahr noch schwieriger zu deuten als in den Vorjahren. Die Krise dämpft die Erwartungen, Chancen werden vielleicht noch nicht klar gesehen. Andererseits zeigen die gegenüber 2020 nur minimal verschlechterten Werte in einzelnen Arbeitsfeldern, dass hier Umsatzpotentiale gesehen werden. Aufgrund von gesetzlichen Veränderungen und ebenso aufgrund eines gesteigerten Digitalisie-

rungsverständnis bei den sozialen Einrichtungen erscheint dies auch realistisch.

### 6.3. Investitionen und Mitarbeitengewinnung

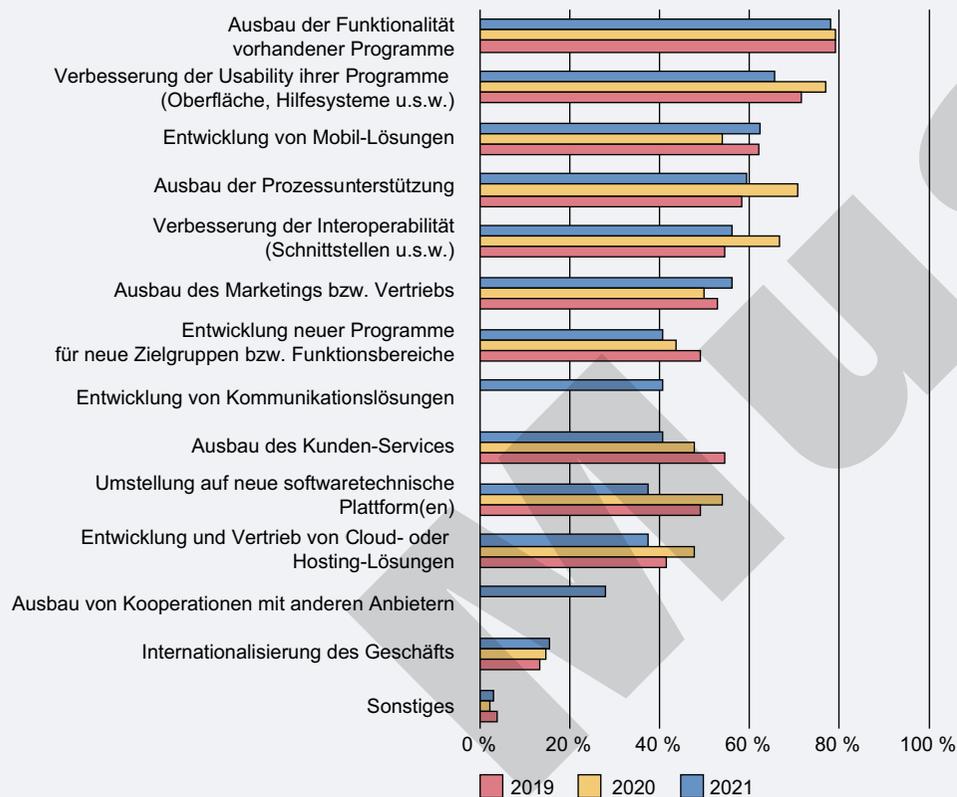
Wo wollen die Software-Anbieter investieren, damit sich die Nachfrageerwartungen auch realisieren lassen? 78 Prozent der Antworten (im Vorjahr 79 Prozent) lauten auf Ausbau der Funktionalität vorhandener Programme und das bedeutet wie in 2020 den Spitzenplatz. Dass dies seit vielen Jahren so ist, hinterfragen wir schon genauso lange. Doch gehen wir in optimistischem Duktus mal davon aus, dass es hier nicht um den 200. Expertenstandard, sondern um den Ausbau innovativer Funktionen zur Digitalisierung und Mobilisierung der Lösungen geht. Auf Platz 2 folgt wie im Vorjahr mit 66 Prozent die Verbesserung der Usability der Programme (Oberfläche, Hilfesysteme usw., 2020: 77 Prozent) und auf Platz 3 die Entwicklung von Mobil-Lösungen (66 Prozent, in 2020 mit 54 Prozent auf Rang 5). Fast alle Bereiche haben bei der Investitionsbereitschaft der Software-Anbieter prozentual verloren, bis auf zwei Ausnahmen: Erstens die Entwicklung von Mobil-

Lösungen (plus 15 Prozent). Hier scheint nach dem Rückgang des letzten Jahres doch Handlungsbedarf erkannt worden zu sein. Zweitens der Ausbau des Marketings bzw. Vertriebs (plus 13 Prozent). Schlusslicht bei den Investitionsbereichen bleibt die Internationalisierung des Geschäfts (16 Prozent), was nach den bisherigen Erkenntnissen des IT-Reports 2021 auch nicht anders zu erwarten war. In 2021 hatten wir zwei Bereiche noch neu aufgenommen, die in den Nennungen unter Sonstiges der Vorjahre häufiger vorkamen: Die Entwicklung von Kommunikationslösungen landet – entgegen der Erwartungen aus den bisherigen Ergebnissen – mit 41 Prozent im oberen Mittelfeld und der Ausbau von Kooperationen mit anderen Anbietern – siehe oben: eine wesentliche Forderung unsererseits zur Ermöglichung der Digitalisierung – mit 28 Prozent auf dem vorletzten Platz.

Gerade wenn in den Ausbau des Funktionsumfangs und die Usability der Software investiert werden soll, setzt das entsprechende personelle Ressourcen voraus. Daher fragen wir die Software-Anbieter in jedem Jahr, wie sich die Suche nach diesen im letzten Jahr gestaltet hat. Erwartet hätten wir, dass diese aufgrund der Corona-Krise, aber auch wegen des anhaltenden Fachkräftemangels noch schwieriger geworden sei. Doch das ist in 2021 nicht der Fall: 37 Prozent der Software-Anbieter (gegenüber 26 Prozent in 2020) sagen, dass das problemlos möglich war. Nur noch 44 Prozent hingegen fanden es problematisch (64 Prozent in 2020). 20 Prozent haben gar nicht gesucht (11 Prozent in 2020). Nach unserer Einschätzung könnte die Ursache für diese Abweichung von unserer Vermutung in coronabedingten Arbeitsmarkt-Effekten liegen. Sowohl Fachkräfte aus der Sozialwirtschaft als auch IT-Kräfte aus der Industrie haben aufgrund von Überlastung bzw. eher unsicherer Arbeits-

### Geplante Investitionen in den kommenden 12 Monaten (2019–2021)

(n=32, Prozent aller Nennungen)



## Kontakt- und Unternehmensdaten

### Legende

Mitarbeitende Sozialwirtschaft	= Mitarbeitende für den Bereich Sozialwirtschaft
Kunden Deutschland	= Anzahl Kunden im Bereich Sozialwirtschaft Deutschland
Kunden Ausland	= Anzahl Kunden im Bereich Sozialwirtschaft Ausland
Arbeitsplätze Deutschland	= Zahl der ausgestatteten IT-Arbeitsplätze Deutschland
Arbeitsplätze Ausland	= Zahl der ausgestatteten IT-Arbeitsplätze Ausland
k.A.	= keine Angabe bzw. nicht zutreffend

*In dieser Übersicht werden jährlich auch die Zahlen „Gesamtumsatz“ und „Umsatz in der Sozialwirtschaft“ gelistet. Diese Daten können wir in diesem Jahr aufgrund eines technischen Fehlers in unserer Datenerhebungssystematik leider nicht anbieten.*

### acs software

Alst 17  
48324 Sendenhorst  
Tel.: 02535/9300-0  
Fax: 02535/9300-32  
www.acssoftware.de  
info@acssoftware.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	3	Gesamtmitarbeiterzahl:	880
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	3,0	Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	152,0
Kunden (Deutschland):	k.A.	Kunden (Deutschland):	370
Kunden (Ausland):	k.A.	Kunden (Ausland):	24
Arbeitsplätze (Deutschland):	k.A.	Arbeitsplätze (Deutschland):	4.955

### akquinet AG

Paul-Stritter-Weg 5  
22297 Hamburg  
Tel.: 040/88173-0  
Fax: 040/88173-199  
www.akquinet.de  
knowhow@akquinet.de

### beyondSoft GmbH

Hochstadenstr. 1–3  
50674 Köln  
Tel.: 0221/606052-0  
Fax: 0221/606052-29  
www.beyondsoft.de  
info@beyondsoft.de

Gesamtmitarbeiterzahl:	11	Gesamtmitarbeiterzahl:	289
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	7,0	Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	253,0
Kunden (Deutschland):	330	Kunden (Deutschland):	2.018
Kunden (Ausland):	k.A.	Kunden (Ausland):	315
Arbeitsplätze (Deutschland):	5.300	Arbeitsplätze (Deutschland):	271.200

### CGM Clinical Deutschland GmbH

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

Gesamtmitarbeiterzahl:	370	Gesamtmitarbeiterzahl:	35
Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	157,6	Mitarbeiter (Sozialwirtschaft):	5,0
Kunden (Deutschland):	1.752	Kunden (Deutschland):	15
Kunden (Ausland):	98	Kunden (Ausland):	k.A.
Arbeitsplätze (Deutschland):	32.686	Arbeitsplätze (Deutschland):	6.050

### Connex Communication GmbH

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

### DATA-Project GmbH

Ginsterweg 3  
65527 Niedernhausen  
Tel.: 06127/9919999  
Fax: 03212/1235979  
www.data-project.net  
MBurkhardt@data-project.net

## Literatur und Quellen

Bundeszentrale für politische Bildung: [www.bpb.de/presse/248495/digitale-teilhabe-als-voraussetzung-fuer-soziale-teilhabe-hamburg-11-mai-2017](http://www.bpb.de/presse/248495/digitale-teilhabe-als-voraussetzung-fuer-soziale-teilhabe-hamburg-11-mai-2017), Abruf: 17.5.2021

Faiß, Peter / Kreidenweis, Helmut: Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen. Baden-Baden 2016.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Statista: [de.statista.com/statistik/daten/studie/550596/umfrage/anzahl-der-monatlich-aktiven-facebook-nutzer-in-deutschland/](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/550596/umfrage/anzahl-der-monatlich-aktiven-facebook-nutzer-in-deutschland/), Abruf: 15.06.2021

Wagner, Daniel: Soziale Medien: Brücke in die digitale Welt von Stakeholdern und Klienten? In: Helmut Kreidenweis (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden, 2018, S. 203–212.

## 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 der ConSozial – Fachmesse und Kongress des Sozialmarktes in Deutschland. 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](http://www.sozialinformatik.de)  
[sozialinformatik@ku.de](mailto: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](http://www.iisys.de)  
[sekretariat@iisys.de](mailto:sekretariat@iisys.de)

