

IT-Report für die Sozialwirtschaft 2013

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Bernd Halfar
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Arbeitsstelle für Sozialinformatik



Mit freundlicher Unterstützung von:



Preis: 50,- €
zzgl. Versandkosten

Bezug:
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Fakultät für Soziale Arbeit
Arbeitsstelle für Sozialinformatik
Tel.: 08421/93-1472
Fax: 08421/93-2264
Mail: christine.vetter@ku-eichstaett.de

Versand gegen Rechnung

ISBN 978-3-9812687-8-2

© Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt 2013

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



Die Erstellung dieses IT-Reports wurde gefördert durch:

Gesellschaft für Innovative Personalwirtschaftssysteme mbH
Strahlenbergerstraße 112
63067 Offenbach am Main
Tel. 069/61997-0
Fax 069/61997-160
gip@gipmbh.de
www.gipmbh.de



MICOS – Mikro Computer Systeme und Anwendungen
Vertriebs-GmbH
Mittelkamp 110-118
26125 Oldenburg
Tel. 0441/3907-0
Fax 0441/3907-271
E-Mail: info@micos.de
Internet: www.micos.de



RISUS GmbH
In den Klostergärten 4
65549 Limburg
Tel.: 06431/584060-0
Fax: 06431/584060-9
info@risus.de
www.risus.de



IT-Lösungen für Kliniken, Soziales und Labore

CGM SYSTEMA Deutschland GmbH
Unixstr. 1
88436 Oberessendorf
Tel. 07355/799-0
Fax 07355/70-111
E-Mail: info@systema.de
Internet: www.systema.de



Wilken Entire AG
Hörvelsinger Weg 35
89081 Ulm
Tel.: 0731/97495-0
Fax: 0731/97495-700
info@entire.de
www.entire.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

Inhalt

Vorwort	7	Teil II: Der Branchensoftware-Markt	
Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung	8		
Teil I: Informationstechnologie in sozialen Organisationen			
1. Teilnehmende Organisationen und Personen	12	1. Markt- und Unternehmensstrukturen	34
2. IT-Anwender und Aufwendungen für eigene und ausgelagerte IT	13	1.1. Mitarbeiter	34
3. IT-Infrastruktur	17	1.2. Kunden	35
3.1. Arbeitsplatz- und Mobilgeräte	17	1.3. Umsätze	36
3.2. Betriebssysteme auf Arbeitsplatz- und Mobilgeräten	18	1.4. Rankings	37
3.3. Server	20	1.5. Zusammenfassung	40
3.4. Server-Betriebssysteme	20	2. Software-Angebot	40
4. IT-Organisation und -Personal	21	2.1. Huckepacklösungen im Vertrieb nach Arbeitsfeldern und Funktionsbereichen	40
4.1. Verankerung des IT-Betriebes	21	2.2. Programme für betriebliche Funktionen und Arbeitsfelder	41
4.2. Organisation der IT-Verantwortung	21	2.3. Angebote für den Software-Betrieb	41
4.3. IT-Personal	22	3. Beurteilungen der Geschäftssituation	42
5. IT-Serviceorganisation	25	3.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf	42
5.1. Ticket-Systeme und Support-Anfragen	25	3.2. Künftige Umsatzerwartungen	44
5.2. Leistungskataloge	27	Teil III: Fazit und ausgewählte Kennzahlen	
6. Investitions- und Veränderungsvorhaben	27	1. Fazit	48
7. IT-Compliance	29	2. Ausgewählte Kennzahlen	50
7.1. Datenschutzbeauftragte	29	2.1. Sozialwirtschaftliche Organisationen	50
7.2. IT-Sicherheitskonzepte	30	2.2. Anbieter von Branchensoftware für die Sozialwirtschaft	51
7.3. Überprüfung der IT-Systeme	30	Teil IV: Anbieter und Programme	
7.4. Aufwendungen für IT-Sicherheit	31	1. Kontakt- und Unternehmensdaten	54
		2. Software- und SaaS-Angebote der Unternehmen	66
		Literatur und Quellen	68
		Autoren	69

Vorwort

Im IT-Report für die Sozialwirtschaft 2012 haben wir erstmals unser neues Konzept eines dreijährigen Zyklus von Themenschwerpunkten vorgestellt, das wir in diesem Jahr fortführen.

Lag im letzten Jahr der Fokus auf dem Wertbeitrag der IT und der IT-Strategie sowie Qualität und Preiswürdigkeit von Software und Service der Anbieterfirmen, so wenden wir uns in diesem Jahr eher den „harten“ Fakten zu: IT-Kosten, -Personal und -Infrastruktur, IT-Organisation und -Durchdringung sowie Investitionsvorhaben. Neu im IT-Report ist das Thema IT-Serviceorganisation, dem wir erstmals ein eigenes Kapitel widmen. 2014 werden wir verstärkt die Themen Marktanteile und Verbreitungsgrad von Fachsoftware, IT-Sicherheit, IT-Service Prozesse beleuchten.

Damit liefert der Report als derzeit einzige Publikation in Deutschland ein umfassendes, wissenschaftlich gesichertes Bild des Einsatzes von Informationstechnologie in sozialwirtschaftlichen Organisationen. Der primäre Nutzen für die Träger und Einrichtungen besteht darin, Entwicklungstrends erkennen zu können und den Stand der eigenen IT mit Branchenwerten zu vergleichen. Fragen an die eigene IT-Entwicklung lassen sich so gezielter stellen, strategische Ziele lassen sich genauer formulieren und Aktionsfelder können leichter identifiziert werden.

Erstmals mit diesem Report haben wir zusätzlich zur allgemeinen Befragung ein IT-Benchmarking angeboten. Dies

haben 22 soziale Organisationen aufgegriffen, die einen grafisch aufbereiteten Vergleich der eigenen Werte mit den Zahlen von Organisationen vergleichbarer Art und Größe erhielten. Auswertungsworkshops innerhalb der einzelnen Cluster ermöglichen den direkten Austausch untereinander sowie mit den Autoren des Reports.

Im Unterschied zum oben beschriebenen Dreijahreszyklus werden die Daten der Software-Anbieter zum Stand der Unternehmensentwicklung sowie zu ihrem Produkt-Portfolio weiterhin jährlich erhoben. So ist gewährleistet, dass etwa zur Unterstützung von Beschaffungsentscheidungen immer aktuelle Daten verfügbar sind.

Die Autoren danken auch in diesem Jahr allen sozialen Organisationen und IT-Anbietern, die ihre Daten zur Verfügung gestellt haben und so einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass dieser Report weiterhin als Barometer und Kompass für IT-Fragen in der Sozialwirtschaft dienen kann.

Ein ganz besonderer Dank gilt den Sponsoren dieses Reports. Mit der Unterstützung dieser Forschungsarbeit dokumentieren sie, dass sie über den Tag hinausdenken, Verantwortung für die Entwicklung der Branche übernehmen und Markttransparenz als eine wichtige Voraussetzung dafür betrachten.

Eichstätt im Juni 2013

Prof. Helmut Kreidenweis
Prof. Dr. Bernd Halfar

Erhebungsdesign und Durchführung der Befragung

Der vorliegende IT-Report basiert auf zwei schriftlichen Befragungen, die in der zweiten Jahreshälfte 2012 durchgeführt wurden. Zielgruppen waren – wie in den Vorjahren – soziale Organisationen als Anwender von Informationstechnologie sowie Anbieter von Branchensoftware-Lösungen für die Sozialwirtschaft. Beide Befragungen erstreckten sich geografisch auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

Zum zweiten Mal kam bei beiden Befragungen das Instrument der Online-Befragung zum Einsatz. Bereits 2011 baten wir im Vorfeld per Brief um die Zusicherung einer konstanten Befragungsteilnahme über einen Zeitraum von drei Jahren, um eine vergleichbare Zusammensetzung der Stichprobe zu gewährleisten. Da dieses Ansinnen nicht immer von Erfolg gekrönt war, entschlossen wir uns, auch in diesem Jahr zusätzlich soziale Organisationen und IT-Anbieter anzuschreiben, die 2012 nicht teilgenommen hatten. Das Ziel der konstanten Zusammensetzung des Samples wurde also mit dem Ziel einer möglichst großen und repräsentativen Teilnehmerzahl kombiniert.

Im Bereich der **sozialen Organisationen** wurden insgesamt 2.498 Personen aus 2.049 Einrichtungen angeschrieben, den Online-Fragebogen haben 141 vollständig oder weitgehend vollständig ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 5,6% bezogen auf die Personen und von 6,9% bezogen auf die Organisationen entspricht. Diese Quote bewegt sich auf dem Niveau des Vorjahres, in früheren Jahren war die Resonanz teilweise noch etwas höher. Im Quervergleich mit anderen schriftlichen Befragungen bewegen wir uns hier durchaus im zufriedenstellenden Bereich.

Teilweise wurden die Geschäftsführung und die IT-Leitung der Einrichtungen parallel angeschrieben. In den wenigen Fällen, in denen es keine interne Verständigung gab und deshalb zwei Fragebögen ausgefüllt wurden, haben wir die Angaben ausgemittelt. Bei großen Divergenzen wurde manuell auf Plausibilität geprüft und entsprechend korrigiert.

Die Akzeptanz des Instruments der Online-Befragung gegenüber klassischen Papier-Fragebögen scheint sich mittlerweile in der Branche zu verstärken. Verzeichneten wir im Umstellungsjahr 2012 gegenüber dem Vorjahr noch einen Rückgang der Teilnehmer um 27%, so konnte

ihre Zahl von 2012 auf 2013 wieder um 18% gesteigert werden. Welche weiteren Faktoren neben dem Befragungsmedium die Teilnahmebereitschaft beeinflussen, bleibt freilich im Dunkeln. Eine nicht unwesentliche Rolle spielen sicherlich Länge des Fragebogens, der Befragungszeitpunkt sowie die jährlichen Themenschwerpunkte des Reports.

Unser kontinuierlich anwachsender 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 Komplexeinrichtungen 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, 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.

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.

Unsere Aussagen zur Repräsentativität der hier dargestellten Daten und Fakten unterscheiden sich nur marginal von denen des Vorjahres, denn das Sample bleibt hinsichtlich der Basisdaten der Organisationen wie Mitarbeiter- und Umsatzzahlen oder Betätigungsfelder erstaunlich stabil. Die antwortenden Organisationen beschäftigen zusammen knapp 130.000 Mitarbeiter, der kumulierte

Umsatz beträgt 6,15 Milliarden Euro. Geht man – je nach Definition – von ca. 1,4 Millionen Beschäftigten im Sozialen Sektor und rund 60 bis 80 Milliarden Gesamtumsatz aus, so umfasst diese Befragung knapp 10% 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 in Rechnung zieht.

Als **Anbieter von IT-Lösungen** wurden nur solche 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 über einen hohen Verbreitungsgrad verfügen.

Wie bei den sozialen Organisationen hatten wir auch hier zur Stabilisierung des Samples im Jahr 2011 um eine Zusicherung der Teilnahme am IT-Report über drei Jahre gebeten. Der Erfolg dieser Maßnahme war ähnlich überschaubar, so dass wir uns 2012 entschlossen, wiederum alle uns bekannten Anbieter anzuschreiben und um Teilnahme an der aktuellen Befragung zu bitten.

Insgesamt wurden 293 Anschreiben verschickt. Den Marktkenntnissen der Autoren zufolge dürfte damit annähernd die Grundgesamtheit aller in Deutschland tätigen Firmen in diesem Feld erreicht worden sein. 89% dieser Anschreiben waren personalisiert und in der Regel direkt an die Geschäftsführung oder Vertriebsleitung adressiert.

Ausgefüllte Online-Fragebögen erhielten wir von 61 Firmen, die Rücklaufquote betrug damit 21% – ein für schriftliche Befragungen durchaus beachtlicher Wert. Besonders erfreulich dabei ist, dass sich diese Quote nach einer kleinen Delle im Jahr 2012 (14%) wieder auf dem Niveau der Jahre 2008 bis 2011 einpendelte. Eine erst nach dem Versand der Teilnahme-Einladung zum IT-Report 2013 begonnene Bereinigung des Adresspools zeigt, dass ein nicht unerheblicher Teil der angeschriebenen Anbieter mittlerweile nicht mehr in der Branche tätig ist. Nicht selten handelt es sich dabei um Systemhäuser, die in den letzten 10 bis 20 Jahren aus einer individuellen Auftragsprogrammierung für ein soziales Unternehmen ein Branchenprodukt formen wollten. Die Etablierung am Markt gelang jedoch oft nicht, die Systemhäuser zogen sich sang- und klanglos wieder aus diesem Segment zurück und konzentrierten sich auf ihre ertragreicheren Branchen oder branchenunabhängigen Produkte aus Bereichen wie Rechnungswesen, Customer Relationship Management oder Personalwirtschaft.

Verschlechterung der Konditionen für Microsoft-Lizenzen über all die Jahre erstaunlich konstant. Ein Schuh wird daraus, wenn man – wie offensichtlich viele IT-Verantwortliche der Branche – davon ausgeht, dass die Lizenzkosten einer homogenen Microsoft-System- und Software-Landschaft durch einen vergleichsweise geringen Administrationsaufwand und damit niedrige IT-Personalkosten (über-)kompensiert werden.

4. IT-Organisation und -Personal

4.1. Verankerung des IT-Betriebes

Die Organisation des IT-Betriebes und der Personalbedarf für dieses Aufgabenfeld sind – ohne dies hier empirisch belegen zu können – mit der wachsender IT-Durchdringung der sozialwirtschaftlichen Prozesse deutlich stärker in den Blickwinkel von Vorständen und Geschäftsführern gerückt. Nicht wenige große Träger haben sich im Zuge des Aufbaus neuer Holding-, Geschäftsfeld- oder Regional-Strukturen aktiv mit diesem Thema beschäftigt. Der IT-Report beleuchtet diese Themen seit seiner ersten Auflage 2007/2008, ein Teil der Fragen blieb über diese Zeit konstant, so dass Zeitreihenvergleiche gebildet werden können.

Die Verankerung des IT-Bereichs innerhalb der Organisation stellt sich aktuell wie folgt dar: In knapp der Hälfte der Fälle ist die IT im Bereich Verwaltung/Zentrale Dienste angesiedelt, bei 40% ist sie direkt dem Vorstand oder der Geschäftsführung unterstellt. Davon sind 41% als Abteilung bzw. Referat organisiert und 59% als „Einzelkämpfer“ in einer Stabstelle. 5% der Befragten haben die IT in einer trägereigenen Servicegesellschaft verortet. Von diesen 7 Nennungen melden 4 eine reine IT-Gesellschaft und bei 3 ist die IT mit anderen Services zusammengefasst. Nur einmal fanden wir in unserer Stichprobe eine IT-Gesellschaft mehrerer Träger, dies scheint in der Branche also noch immer als reichlich exotisches Modell zu gelten. Über keine eigenen IT-Strukturen verfügen schließlich 6% der Befragten, sie haben alles, was mit Computern zu tun hat, vollständig ausgelagert.

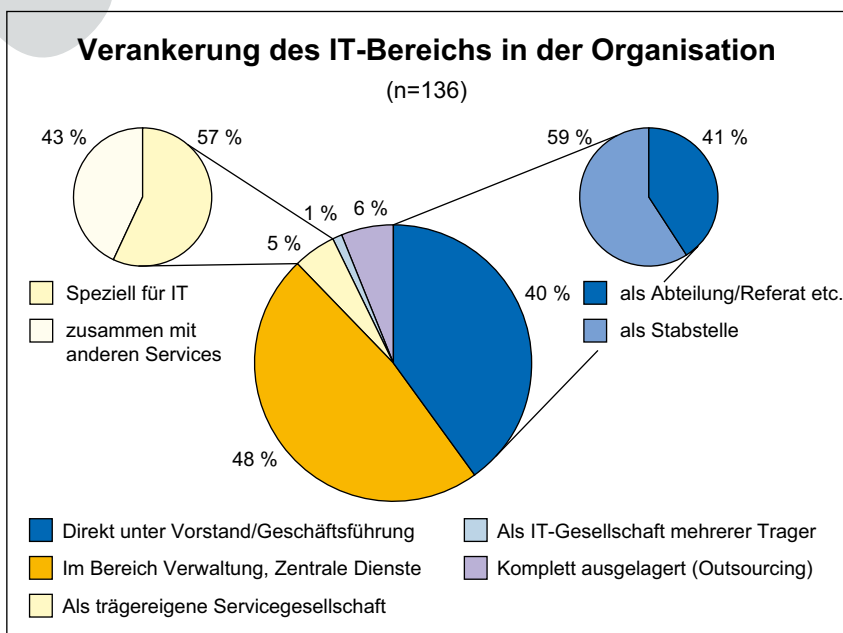
Diese Zahlen sind mit unserer letzten Untersuchung 2011 praktisch iden-

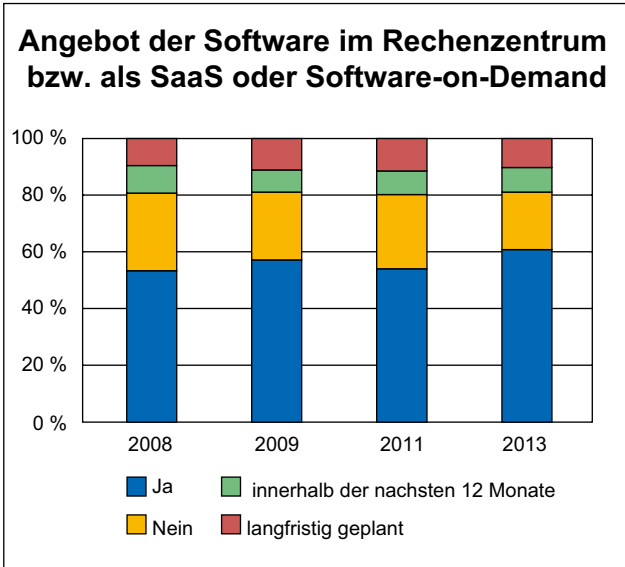
tisch, Bewegung ist also an dieser Stelle nicht (mehr) zu erkennen. Die Mehrheit der Sozialunternehmen sieht die IT als zentrale Einheit, die sie organisatorisch mit anderen internen oder ausgelagerten Diensten wie Personal- oder Rechnungswesen auf eine Stufe stellt.

Interessanter an diesen Zahlen ist, dass in der Branche nur teilweise größentypische Muster der Verankerung des IT-Bereichs zu finden sind. Die Ansiedelung direkt unter dem Vorstand oder im Bereich Verwaltung bzw. Zentrale Dienste streut unregelmäßig über alle Größenklassen, während die Service- bzw. IT-Gesellschaften bei den „Giganten“ mit über 1.500 Mitarbeitern deutlich gehäuft auftreten. Genau umgekehrt ist es beim Komplett-Outsourcing: die Neigung dazu erreicht bei 100 bis 500 Mitarbeitern ihren Spitzenwert und nimmt mit weiter wachsender Unternehmensgröße stark ab.

4.2. Organisation der IT-Verantwortung

Fokussiert man in einem zweiten Schritt die Organisation der IT-Verantwortung, so findet man in einer knappen Mehrheit von 39% der Sozialorganisationen einen IT-Leiter als eigene Stelle. In 36% ist die IT-Leitung mit einer anderen Leitungs- oder Stabsfunktion kombiniert. Häufigste Nennung ist hierunter die Verwaltungsleitung mit 57%, an zweiter Stelle steht das Controlling mit 26%; die 40% der sonstigen Nennungen streuen breit über verschiedene Leitungsfunktionen von Fachbereichen und Stabstellen. Hier fallen wohl persönliche Präferenzen und Fähigkeiten stärker ins Gewicht als organisationsstrukturelle Überlegungen. In 22% der befragten Organisationen findet sich





Aus dem letzten IT-Report für die Sozialwirtschaft zitieren wir, unverändert aktuell und gültig:

„Für die sozialen Organisationen bedeutet dies nach wie vor, den Traum vom „Rundum-sorglos-Softwarepaket“ weiter zu träumen. Ein Träger mit mehreren Arbeitsfeldern und damit gleichzeitig vielen Funktionsbereichen muss immer noch bei der Auswahl und Implementierung seines Programm-Portfolios viel Aufmerksamkeit auf die Schnittstellenoptimierung legen. Komplettlösungen, die spezifische Arbeitsfeld-Software und branchentaugliche Funktionslösungen unter gemeinsamer Benutzeroberfläche und Datenbank beinhalten, sind selten in dieser Branche anzutreffen. Gerade auch mit Blick auf die Beschäftigtenzahlen und entsprechenden Kapazitäten in der Programmentwicklung scheint sich die Branche doch irgendwie mit dieser relativ unübersichtlichen Situation zu arrangieren. Nicht in Sicht ist aufgrund der oben gezeigten Unternehmensstrukturen im Anbieterbereich auch ein „großer Integrator“, der mit entsprechender Programmier-Power eine „Sozial-Middleware“ aus dem Hut zaubern würde, an die auch kleinere Spezialanbieter andocken könnten. Für die Kunden würde so ein Gesamtsystem entstehen, das zumindest nicht mehr über eine große Schar wackeliger Point-to-Point-Schnittstellen verwaltet werden müsste. Auch die dominierenden Geschäftsmodelle in der aktuellen Anbieterszene lassen

eine solche Entwicklung nicht erwarten: Wer seine Kernkompetenz fast ausschließlich im Bereich der Entwicklung branchenspezifischer Lösungen definiert, will sich von potenziellen Wettbewerbern hier nicht in die Suppe spucken lassen.“

Doch ganz so statisch wie es hier scheint, bleibt die Branche auf Dauer nicht: Der Fachverband für IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e.V. hat zu Beginn des Jahres 2013 eine Initiative gestartet, um auf der logischen Basis des im Medizinsektor bewährten Standards HL7 ein Austauschformat für einen Personendatensatz zu beschreiben und dieses Format für Branchenprogramme zu zertifizieren.

3. Beurteilungen der Geschäftssituation

3.1. Zurückliegender Geschäftsverlauf

Wie auch immer das Produktportfolio im Einzelnen ausschauen mag, und wie auch immer sich die entsprechenden Produktivitätsentwicklungen gestalten, ist doch die Zufriedenheit mit dem Geschäftsverlauf eine entscheidende Information. Wir dokumentieren die Beurteilung des „IT-Geschäftsverlaufs“ der jeweiligen letzten 12 Monate im Bereich der Sozialwirtschaft seit Jahren als wichtige Kenngröße. Hier beobachten wir im aktuell referierten Zeitraum im Vergleich zu den Jahren 2011 und 2009 eine kleine Veränderung in der Einschätzung der Unternehmen. Der Anteil der Unternehmen, die mit dem Geschäftsverlauf „sehr zufrieden“ waren, ist auf 20 % gefallen.

Im Jahr 2011 betrug dieser Wert noch fast 30 % und im Jahr 2009 immerhin fast 25 %. Aber der Anteil der Unternehmen, die die Antwort „eher zufrieden“ ankreuzten, liegt mit 43 % diesmal gegenüber dem Wert 2011 (45 %) und 41 % in 2009 relativ stabil.

