

# DIGITALISIERUNGSSCHUB OFT NUR OBERFLÄCHLICH

Aktueller IT-Report untersucht Prozessdigitalisierung in der Sozialwirtschaft und Trends bei Branchensoftware-Anbietern

Während der Corona-Pandemie hat die Sozialwirtschaft einen immensen Digitalisierungsschub erlebt. Der Anteil der IT-Aufwendungen an den Gesamtumsätzen der Organisationen stieg erneut an auf aktuell 1,8 Prozent. Doch bei genauerem Hinsehen kratzen viele dieser Veränderungen nur an der Oberfläche. So wurde etwa die Kommunikation durch Videokonferenzen und Messenger digitalisiert oder die Arbeit im Homeoffice ermöglicht. An den eingeschliffenen, oft noch mit viel Papier und Medienbrüchen gespickten Geschäftsprozessen hat sich jedoch noch wenig verändert.

Herausgegeben wird der IT-Report für die Sozialwirtschaft von der Arbeitsstelle für Sozial-informatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt in Zusammenarbeit mit der Hochschule Hof. Autoren sind die Professoren Helmut Kreidenweis und Dietmar Wolff. Der Report analysiert seit 2027 die Digitalisierungsprozesse der Branche und deren Abbildung in IT-Systemen jährlich mit wissenschaftlichen Methoden und kann somit Veränderungen über Jahre hinweg genau erfassen.

Auch die Zufriedenheit der Organisationen mit den Möglichkeiten zur Prozessabbildung in der verwendeten Fachsoftware lässt zu wünschen übrig. Dennoch ist die Mehrzahl der Befragten mit Ihrer Software insgesamt eher zufrieden: bis auf das Preis-Leistungsverhältnis wurden den Firmen von rund der Hälfte der Befragten in allen analysierten Bereichen (Beratungsqualität, Nachhaltigkeit/Innovationskraft, Servicequalität, Kundenorientierung, Zukunftsfähigkeit) gute bis sehr gute Noten erteilt. Dieses Durchschnittsergebnis kann jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass es zwischen den Bewertungen der einzelnen Firmen erhebliche Unterschiede gibt: Während der beste Anbieter im Schulnotensystem auf den Wert von 2,2 kommt, erreicht der schlechteste nur die Durchschnittsnote 3,7.

Auf Seiten der Branchensoftware-Anbieter ist nach jahrelangem Höhenflug ein regelrechter Einbruch der Zufriedenheit mit dem Geschäftsverlauf zu verzeichnen. Offensichtlich haben die Sozialträger derzeit andere Sorgen, als neue IT-Systeme auszuwählen und einzuführen. Ob jedoch mit der vorhandenen, teils ziemlich veralteten



**FINSOZ e.V.**  
Digitalverband Sozialwirtschaft

FINSOZ e.V. –  
Fachverband Informationstechnologie in  
Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung

Mandelstraße 16, 10409 Berlin  
Tel.: +49-(0)30-42084-512  
E-Mail: info@finsoz.de  
www.finsoz.de

Software die Prozessdigitalisierung gelingt, darf bezweifelt werden. Fortschritte machen die Anbieter dagegen bei mobilen Lösungen und beim Zugang von Klienten und Angehörigen zu ihrer Software. Nachholbedarf besteht jedoch weiterhin bei Zugängen für externe Beteiligte am Hilfeprozess – auch wenn die Telematikinfrastruktur langsam in die Softwaresysteme Einzug hält - sowie bei Schnittstellen zu Hard- und Software aus technischen Assistenzsystemen.

Einig sind sich die Firmen darin, dass dem Software-Betrieb in der Cloud die Zukunft gehört. Bei den strategischen Schritten dorthin fehlt es aber oft noch an einer klaren Linie.

Neben zahlreichen weiteren Statistik-Analysen liefert der IT-Report auch die jährlich von der Branche mit Spannung erwarteten Rankings der Softwareanbieter sowie ein Firmenverzeichnis, das Auskunft über Umsatz-, Kunden- und Mitarbeitendenzahlen der teilnehmenden Firmen gibt.

Weitere Informationen unter [www.sozialinformatik.de](http://www.sozialinformatik.de). Der IT-Report für die Sozialwirtschaft 2023 kann als digitales Dokument zum Preis von 72,- € gegen Rechnung bezogen werden: [christine.vetter@ku.de](mailto:christine.vetter@ku.de)

