

# Smart City Ranking der BITKOM 2025

Von Peggy Reuter-Heinrich, HeiReS

**Jährlich bewertet das Smart City Ranking von BITKOM deutsche Städte, jedoch fehlt das Thema digitale Barrierefreiheit. Wir von HeiReS haben die Webseiten der 82 Städte auf Barrierefreiheit geprüft. Mit Fragen wie: Gibt es eine Erklärung zur Barrierefreiheit? Sind Videos untertitelt? Machen Sie den Test selbst!**

Alle Jahre wieder veröffentlicht der Verband der Digitalwirtschaft BITKOM e.V. das Smart City Ranking der 83 deutschen Großstädte.

In einer Studie mit Vergleichsanalyse tragen 5 wesentliche Kriterien zur Platzierung der Städte bei. Die Kategorien lauten wie folgt:

Verwaltung, IT/Kommunikation, Energie und Umwelt, Mobilität, Bildung und Gesellschaft.

Die jeweiligen Kategorien sind noch mit vertiefenden Details unterlegt. So werden bei Verwaltung zum Beispiel interne Prozesse, Online-Terminvergabe, Internetauftritt Serviceportale und Bevölkerungsanliegen bewertet. Bei IT/Kommunikation geht es vorrangig um Breitbandausstattung, Open Data Anbindungen sowie Datenportale. Bei Energie, Umwelt und Mobilität wird bewertet, inwieweit diese Vorhaben vorangetrieben wurden. Gesellschaft und Bildung untersuchte Digitalisierungskonzepte für die Bildung, allgemeine Digitalkompetenz, StartUp-Hubs, CoWorking sowie Öffentlichkeitsbeteiligung.

Vergebens habe ich in den Unterlagen nach den Wörtern Inklusion oder digitale Barrierefreiheit der Smart Cities gesucht. Keine der 5 Kategorien hatte es als Stichwort. Auch auf Nachfrage beim Verband gab es keine befriedigende Antwort.

Daher haben wir uns der Thematik gewidmet und die Webseiten der 83 Städte im Verlauf von 2025 auf ihre digitale Barrierefreiheit hin untersucht.

Zur sachlichen Untersuchung haben wir die Städte webseiten unserem Barrierefreiheits-Schnelltest unterzogen.

Dieser besteht aus den nachfolgenden zehn Fragestellungen, welche wahlweise mit Ja oder Nein zu bewerten sind. Machen Sie diesen Schnellcheck doch mal selber für Ihre Webseite.

Falls Sie zu den bewerteten Städten gehören, fragen Sie gerne per E-Mail unsere detaillierte Auswertung an. Diese wird Ihnen auf einfache Art und Weise helfen, Ihre Barrierefreiheit in den Griff zu bekommen.

1. Die Webseite hat die nötige Erklärung zu Barrierefreiheit. Diese ist detailliert und aktuell.
2. Für betroffene Menschen gibt es Texte in Leichter oder zumindest in Einfacher Sprache.
3. Blinde Menschen können sich die Webseite über einen Screen-Reader vorlesen lassen und per Tastatur bedienen.
4. Alle enthaltenen Videos und Audios verfügen über Untertitel und Textvarianten für gehörlose Menschen.
5. Die auf der Internetseite veröffentlichten PDFs sind ebenfalls barrierefrei umgesetzt - nachweislich per PAC-Standard.
6. Die Inhalte, Informationen, Vorgänge und Leistungen sind auch für Senioren verständlich und nutzbar ohne Hürden.
7. Die Informationen, Formulare und Dokumente sind in verschiedenen Sprachen verfügbar.
8. Die IT-Abteilung steht im aktiven Austausch mit den Beauftragten für Inklusion und Menschen mit Behinderungen.

9. Alle Elemente der Webseite sind gut sichtbar, lesbar und wahrnehmbar - auch für Menschen mit Einschränkungen.
10. Es wird ein entsprechendes Content-Management-System für die barrierefreie Umsetzung der Webseite genutzt.

Mussten Sie auf dieser Checkliste noch Punkte offen lassen? Dann haben Sie Handlungsbedarf. Gern stehen wir für ein persönliches Gespräch zur Verfügung. Gehen Sie mit uns aktiv den nächsten Schritt in Richtung Smart City mit Herz für alle Bürgerinnen und Bürger!

Hier finden Sie das detaillierte Ergebnis unserer Auswertung von 2025 zur Umsetzung der Barrierefreiheit von den Städte-Webseiten.

Nr.	Stadt	Ergebnis	Note
1	München	50%	3
2	Hamburg	70%	2
3	Stuttgart	70%	2
4	Köln	50%	3
5	Bochum	60%	3
6	Düsseldorf	40%	4
7	Hannover	60%	3
8	Nürnberg	50%	3
9	Leipzig	40%	4
10	Heidelberg	40%	4
11	Ulm	40%	4
12	Regensburg	30%	4
13	Freiburg	40%	4
14	Trier	50%	3
15	Essen	50%	3
16	Aachen	40%	4
17	Darmstadt	30%	4
18	Dresden	60%	3
19	Lübeck	40%	4
20	Karlsruhe	50%	3

21	Augsburg	50%	3
22	Münster	40%	4
23	Dortmund	60%	3
24	Mannheim	60%	3
25	Frankfurt am Main	40%	4
26	Osnabrück	40%	4
27	Wiesbaden	30%	4
28	Ingolstadt	60%	3
29	Potsdam	70%	2
30	Mönchengladbach	50%	3
31	Kiel	50%	3
32	Wuppertal	50%	3
33	Berlin	40%	4
34	Oldenburg	60%	3
35	Braunschweig	40%	4
36	Paderborn	60%	3
37	Heilbronn	60%	3
38	Bonn	50%	3
39	Herne	30%	4
40	Wolfsburg	50%	3
41	Krefeld	40%	4
42	Bremen	50%	3
43	Koblenz	50%	3
44	Kassel	50%	3
45	Bielefeld	60%	3
46	Saarbrücken	70%	2
47	Duisburg	50%	3
48	Gelsenkirchen	20%	5
49	Offenbach am Main	60%	3
50	Reutlingen	60%	3
51	Mainz	60%	3
52	Ludwigshafen	40%	4
53	Solingen	40%	4

Nr.	Stadt	Ergebnis	Note
54	Jena	50%	3
55	Göttingen	40%	4
56	Neuss	40%	4
57	Fürth	60%	3
58	Bremerhaven	40%	4
59	Pforzheim	40%	4
60	Rostock	20%	5
61	Hamm	40%	4
62	Oberhausen	30%	4
63	Mühlheim an der Ruhr	20%	5
64	Würzburg	60%	3
65	Bottrop	30%	4
66	Erfurt	50%	3
67	Hagen	30%	4
68	Kaiserslautern	60%	3
69	Siegen	40%	4
70	Hanau	40%	4
71	Chemnitz	30%	4
72	Recklinghausen	20%	5
73	Halle	40%	4
74	Leverkusen	60%	3

75	Erlangen	20%	5
76	Magdeburg	60%	3
77	Bergisch Gladbach	30%	4
78	Moers	50%	3
79	Hildesheim	20%	5
80	Gütersloh	60%	3
81	Cottbus	40%	4
82	Remscheid	40%	4
83	Salzgitter	70%	2

Das Fazit des Tests ist mehr als traurig. Der größte Teil der Smart Cities sind im Jahr 2025 nur zwischen 30 bis 60 % barrierefrei. Damit sind Sie schwierig bzw. kaum von Menschen mit Einschränkungen nutzbar.

Das Schlusslicht bilden Städte wie Hildesheim, Mülheim, Gelsenkirchen, Erlangen und Recklinghausen mit nur 20 % Barrierefreiheit. Damit erfüllen sie die gesetzlichen Anforderungen aus dem Onlinezugangsgesetz und dem Behinderungsgleichstellungsgesetz im Grunde nicht.

Einen Lichtblick bilden die Städte Hamburg, Stuttgart, Salzgitter, Potsdam und Saarbrücken mit 70 % Barrierefreiheit. Dennoch ist noch Einiges zu tun, um wirklich von einer 100 % Erfüllung der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit zu sprechen. Wir helfen gerne.

# Checkliste für Digitalisierung der ÖH

Von Peggy Reuter-Heinrich, HeiReS

**HeiReS unterstützt die öffentliche Hand und Smart Cities bei der Digitalisierung. Als langjährige Teilnehmer an der Smart City Barcelona wissen wir, wo die Herausforderungen, insbesondere bei der Umsetzung digitaler Barrierefreiheit, liegen. Unsere Checkliste hilft Ihnen dabei, gesetzeskonform zu handeln.**



KI-generiertes Bild mit Adobe FireFly



## 13 Punkte, die bei IT-Lösungen für Smart Cities und großen Firmen Beachtung finden sollten

HeiReS ist schon seit 2019 eines von wenigen Unternehmen, die Mitausteller am Stand des Landes Sachsen auf der Smart City Expo World Conference in Barcelona sind. Das Dresdener IT Unternehmen HeiReS will Kommunen und die öffentliche Hand und Smart Cities bei der Digitalisierung unterstützen, bei der Digitalisierung erfolgreicher zu sein. Als Partner für Smart Cities setzt sich HeiReS ein.

Schon in 2021 hat HeiReS im Zuge der Smart City Expo World Conference in Barcelona im November 2021 erstmalig eine wichtige Umfrage gemacht. Basierend auf der Umfrage wurden die nachfolgenden Fakten ermittelt.

Die Teilnehmenden konnten damit valide herausfinden, wie Smart ihre City wirklich ist. Zu ihrem Ist-Stand erhielten sie eine professionelle Analyse der individuellen Sachlage. Zudem haben wir im Gespräch Lösungsansätze geliefert.

Hier sehen Sie die Umfrage-Ergebnisse mit den durchschnittlichen Selbst-Einstufungen der Befragten des Status Quo der Städte im Vergleich

zu den Anforderungen an die Öffentliche Hand und deren Digital-Prozesse.

Machen Sie die Selbsteinstufung doch direkt hier auf Papier.

Oder digital, wenn Ihnen das lieber ist:  
<https://heires.net/umfrage-smartcity-de/>

## Einzuhaltende Gesetzes-Vorgaben

### Nutzerfreundlichkeit und Gebrauchstauglichkeit nach ISO-Norm 9241 als Grundanforderung

Ihre IT-Lösung muss für Ihre Bürger und Nutzerinnen gut bedienbar sein – nach Norm-Standards der ISO 9241. Gesicherte Gebrauchstauglichkeit nach ISO bedeutet auch Erfüllen der Bildschirm-Arbeitsplatz-Verordnung.

### Frage I zur Gebrauchstauglichkeit für Anwender

Webseiten, Apps oder Software müssen für alle Bürger einfach nutzbar und gut bedienbar sein. Für wie nutzerfreundlich und gebrauchstauglich schätzen Sie Ihre IT-Lösungen ein?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Wenn Ihre Applikation nicht bedienbar ist nach ISO 9241, ist sie im Grunde sinnlos. Das bedeutet auch eine verpuffte Investition von eingesetzten Steuermitteln, wodurch Sie angreifbar sind. Wenn bei Verwaltungssoftware die Bildschirm-Arbeitsschutz-Verordnung verletzt wird, kann ein Betriebsrat von Ihnen verlangen, sie aus dem Verkehr zu ziehen bis zur erfolgten Korrektur. Ohne Gebrauchstauglichkeit am Anfang erhöhen sich somit die Korrekturkosten am Ende um bis auf das 10-fache. Die Einhaltung der ISO 9241 für Gebrauchstauglichkeit von IT-Lösungen ist die notwendige Vorgabe bei Ausschreibungen Ihrerseits. Wenn das nicht er-

füllt wird, kann es sehr viel Ärger aus vergaberechtlicher Sicht geben.

### Was kann Positives geschehen, wenn Sie sich um das Thema kümmern?

- Begeisterte Nutzung Ihrer Verwaltungslösungen und Bürger-Plattformen
- Sinnvolles Investment bei Ihren IT-Projekten durch Nutzerzentrierung
- Sicherstellen der Gesetzesvorgabe „Bedienbarkeit“ der Ausschreibungen

So können Sie das Thema in den Griff kriegen:

- Maßnahme 1: Eigene Nutzergruppen sowie Nutzungskontext klarstellen
- Maßnahme 2: Die Dialogprinzipien als normkonformen Maßstab anwenden
- Maßnahme 3: Statt Raten echten Nutzer-Input durch Usability-Tests holen

### Was planen Sie als nächste Schritte? Wann gehen Sie es an?

### Barrierefreiheit nach BITV 2.0 als umgesetztes Teilhabe-Recht



Menschen mit Behinderung müssen Ihre IT-Lösung auch nutzen können.

Das Behinderten-Gleichstellung-Gesetz verlangt von Ihnen die Gewährleistung der Teilhabe

auch am digitalen Leben. Sie als Öffentliche Hand müssen daher Barrierefreiheit nach BITV 2.0 sicherstellen. Der European Accessibility Act sieht eine mehrstufige Umsetzung von Barrierefreiheit nach BITV 2.0 und WCAG für digitale Lösungen vor, die eingehalten werden muss final bis 2025. Sie sind zum Nachweis der Umsetzung nach BITV verpflichtet.

### **Frage 2 zur Barrierefreiheit nach BITV**

Schätzen die den Grad der menschenrechts-konform umgesetzten Barrierefreiheit Ihrer digitalen Lösungen bitte ein. Inwieweit können auch Menschen mit Behinderungen Ihre IT-Lösungen ebenfalls nutzen und daran teilhaben?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 25 Prozent. Und wo stehen Sie?

#### **Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?**

Wenn das Teilhabe-Recht nach BGG verletzt wird, können Menschen mit Behinderungen ein sogenanntes Schlichtungsverfahren anstoßen. Damit wird der Anbieter mindestens zur offiziellen Rechtfertigung gezwungen, im schlimmsten Fall zur vollumfänglichen Korrektur der Barrierefreiheit seiner IT-Lösung. Bis dahin muss er ggf. die Lösung vom Markt nehmen. Strafen gibt es aktuell noch nicht, aber ab 2025 ist das zu erwarten. In Kanada sind Strafen bei Verletzung von Barrierefreiheit hoch.

Eine schlussendliche Zertifizierung auf BITV kann nur bei vollumfänglich umgesetzter Barrierefreiheit nach BITV bei den offiziellen Stellen erfolgen. Diese Prüfung zur Zertifizierung zur Barrierefreiheit nach BITV kostet mindestens 3.000 €. Eine Garantie auf Zertifizierung ist damit nicht verbunden, sondern nur eine Statusfeststellung. Barrierefreiheit erst am Ende umzusetzen kostet also in vielerlei Hinsicht sehr viel Zeit und insbesondere Geld.

#### **Was kann Positives geschehen, wenn Sie sich um das Thema kümmern?**

- Digitale Barrierefreiheit als Teil der Inklusionsaufgaben annehmen
- Sicherheit in der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben des BFSG, BGG, OZG
- Gelebte Inklusion auch in der digitalen Welt nach vorne bringen

So können Sie das Thema in den Griff kriegen:

- Maßnahme 1: Digitale Barrierefreiheit nach BITV im Selbstcheck prüfen
- Maßnahme 2: Klare Planung mit Umsetzungszielen nach Dringlichkeit
- Maßnahme 3: Schon längst zu Erledigendes wie die PDFs beherzt angehen

#### **Was planen Sie als nächste Schritte? Wann gehen Sie es an?**

## Gesicherte DSGVO Konformität – auch bei gemeinsamer Haftung

Sie als Plattformgeber haften für EU-konformen Datenschutz. Das gilt direkt für Sie als Lösungsanbieter. Aber auch indirekt für die Leistung Ihrer IT-Partner. Dann haften Sie gemeinsam. Schon seit dem 25.05.2018 gilt die DSGVO.

### Frage 3 zur DSGVO-Konformität/Datenschutz

Der Schutz der persönlichen Daten Ihrer Nutzer muss innerhalb jeder digitalen Lösung gewährleistet sein. Wie gut haben Sie bereits die EU-konformen Datenschutz-Vorgaben umgesetzt?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 75 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Verstöße gegen die DSGVO werden streng geahndet. Solche Verstöße passieren schneller als man denkt. In vielen kleineren Kommunen fehlt oft das Wissen darum. IT-Dienstleister reden das Thema auch gerne mal klein. Bei Verstößen gegen die DSGVO innerhalb von IT-Lösungen drohen Strafen in Millionenhöhe an die Verantwortlichen. Dabei sind Geschäftsführer sogar persönlich haftend bei Unternehmen. Bei Städten und Kommunen ist theoretisch der Bürgermeister der „CEO einer Stadt oder Gemeinde“.

### Datenhaltung innerhalb der EU einfordern als Ihr Recht als Kunde

Eine ordnungsgemäße Datenhaltung bedarf Belege wie TÜV zertifizierte Server und Angaben, wo die Server stehen. Zum Umgang mit den Daten gehört auch gesicherte Datenhaltung in der EU, zu der Sie laut DSGVO verpflichtet sind.

### Frage 4 zur Datenhaltung in der EU

Wie hoch schätzen Sie die Nachweisbarkeit Ihrer ordnungsgemäßen Datenhaltung ein?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Wenn Sie sich aus Kostengründen oder fehlender Information zu irgendeinem Server in der Karibik hinreißen lassen, kann das sehr hohe Strafzahlungen zur Folge haben. Das fällt indirekt unter die Kategorie „DSGVO“. Es geht hier nicht nur um viel Geld für Sie, sondern ggf. sogar für Ihren Bürgermeister als persönlich Haftender. Solche Fälle mit hohen Strafzahlungen hat es schon gegeben. Ein pressebekannter Fall waren die Patientendaten von einem Krankenhaus, die „irgendwo“ rumlagen und sogar dadurch weitergegeben wurden.

### Mehrsprachigkeit Ihrer IT-Lösung sichert Diversität und Verständnis.



Für ausländische Mitbürger als Nutzer muss Mehrsprachigkeit in Ihrer Plattform professionell realisiert sein. Das ist nicht nur eine Frage von Teilhabe und Diversität, sondern auch eine Absicherung gegen Diskriminierungsvorwürfe.

### Frage 5 zur Mehrsprachigkeit für ausländische Bürger

Ausländische Mitbürger haben ebenso Anrecht auf Zugang zu Ihren digitalen Lösungen. Wie breitgefächert bieten Sie Mehrsprachigkeit und Sprachvielfalt an?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 25 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Wenn Sie keine Mehrsprachigkeit gewährleisten in Ihren Lösungen, sind Sie damit ganz schnell in der Ecke der Diskriminierung. Das Thema Diskriminierung ist ein besonders sensibles Thema, was ebenfalls Strafen nach sich ziehen kann. Es ist nämlich ein Akt der Diskriminierung, wenn ausländische Mitbürger nicht an IT-Lösungen teilhaben können. Mehrsprachigkeit im Nachgang einzubauen ist sehr schwierig und unnötig teuer. Sich am Anfang Übersetzung in andere Sprachen zu sparen, kann sie sehr viel Zeit und Nerven kosten.

## Grundlegende Qualität der IT-Lösung

### Digitale Lösungen für alle Plattformen für vollumfängliche Teilhabe

Sie als Anbieter einer IT-Lösung sind verpflichtet, Ihre Lösung für alle Menschen verfügbar zu machen. Das gilt für Webseiten, Software sowie Mobile Apps. Zur Bereitstellung Ihrer IT-Lösung auf allen relevanten Plattformen und Formaten bedarf es viel Erfahrung in den vielfältigen Plattformen.

### Frage 6 zur Plattform-Vielfalt

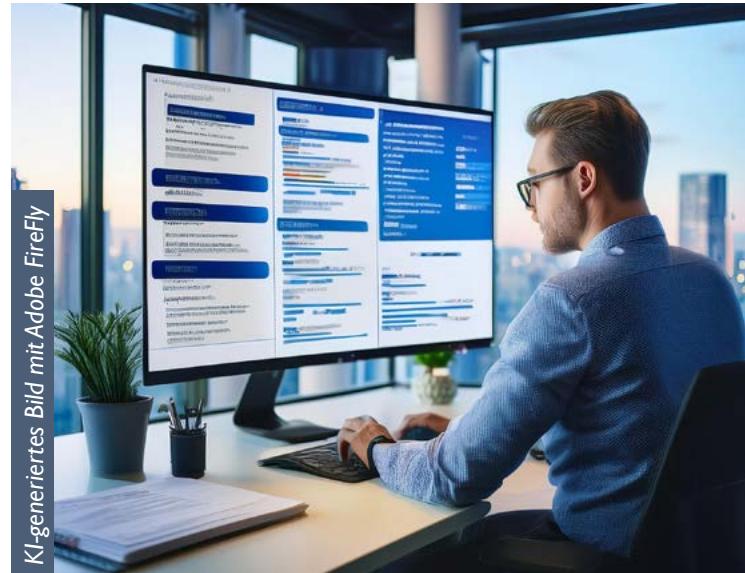
Ihre digitalen Angebote müssen in vielfältigen technischen Ausprägungen z. B. als Webseiten, Apps, Software-Lösungen für alle Bürger nutzbar sein. Wie breit decken Sie mit Ihren digitalen Lösungen die Vielfältigkeit der Plattformen ab?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 25 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Wenn Sie mit Ihrer Lösung nur auf eine Plattform gehen, dann schließen Sie damit andere Menschen aus. Damit verwehren Sie digitale

Teilhabe, was sie erneut angreifbar macht. Als Gesetzesgrundlage ist hier das Online-Zugangsgesetz zu sehen. Ein sehr konkretes Beispiel ist die Corona-App der Bundesregierung, die nur auf neueren Smartphones für Android und iOS lauffähig ist. Bei 60 Millionen € Steuergeldern an SAP und T-Systems hätte es eigentlich möglich sein müssen, Versionen sowohl ältere Smartphones, das Windows Phone und Fassungen für Tablets sowie eine barrierefreie Webseite zu machen. Das zu korrigieren ist aus Kostengründen nicht möglich. Aber Sie sehen, dass die Missachtung der Plattformbreite teuer werden kann. Sie schaden zudem Ihrem eigenen Ruf in Sachen Innovationsfähigkeit und IT-Wissen, wenn Sie nur „exklusive“ Lösungen anbieten.



### Professionelle Entwicklungsleistung ist Ihr gutes Recht.

Fordern Sie für Ihre digitalen Lösungen professionelle Entwicklungsleistung nach gängigen Standards und Best Practices ein. Das soll der IT-Dienstleister auch belegen können z. B. durch Zertifizierung oder Referenzen.

### Frage 7 zu Qualitätsstandard der IT-Lösungen

Gängige Standards, Best Practices und Zertifizierungen für moderne Entwicklungstechnologien zählen heute als Basis für professionelle Entwicklungsleistung. Inwieweit entsprechen Ihre Entwicklungsleistungen diesen Grundanforderungen?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 25 Prozent. Und wo stehen Sie?

### **Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?**

Da Geld der primäre Treiber ist, werden leider oft Billig-Lösungen aus der EU bei Ausschreibungen eingekauft. Gerade IT-Arbeit ist aber genauso eine Expertenleistung wie die Arbeit eines Arztes – und kostet entsprechend. Bei IT spricht man sogar von Software-Architekten und von etwas „bauen“. Beim Haus-Bau weiß man, dass Billig-Einkauf das Haus sogar zum Einsturz bringen kann. Wer keine Experten nutzt für den Bau seiner Software-Lösungen, kann also eine gleiche Bruchlandung erleben wie beim Bau des Berliner Flughafens oder der Elb-Philharmonie. Wer auf billiges Outsourcing setzt, wird in der Qualität seiner Lösung das Nachsehen haben. Das treibt die Kosten der IT-Lösung im Nachgang in die schwindelerregende Höhe.

### **Full-Service-Dienstleister für reibungsloses Arbeiten**

Für Ihren Projekt-Erfolg müssen alle Beteiligten professionell Hand in Hand arbeiten. Zu IT-Projekten gehören weit mehr Leistungen als pure Entwicklung: Konzeption, Usability, UI-Design, Content, Text, Datenbanken, IT-Sicherheit, Barrierefreiheit, Qualitätssicherung. Das sollten Sie aus einer Hand einkaufen.

### **Frage 8 zur verlustfreien Dienstleistung als Full-Service**

Wie gut laufen bei Ihnen Projekte mit mehreren verschiedenen Dienstleistungs-Partnern?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### **Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?**

Wenn Sie die Gewerke verstreuen an mehrere Unternehmen, dann wird Ihre IT-Lösung unnötig teuer. Es dauert auch unnötig lange in der Abwicklungszeit. Und die Qualität der Lösung

leidet ebenfalls. Im schlimmsten Fall erhalten Sie halbe Qualität in doppelter Zeit zum vierfachen Preis.

### **Direkte Ansprechpartner beim Dienstleister, der Sie versteht und sich mit Ihnen abspricht**

Führen Sie die Kommunikation mit festen Ansprechpartnern über kurze Wege mit flexiblen Teams. Sie sollten dabei direkte Ansprechpartner in Deutschland haben, die Sie fachlich verstehen und Ihre Probleme sofort lösen.

### **Frage 9: Direkte Kommunikation**



Wie hoch ist der Anteil an direkten Ansprechpartnern für Sie bei Ihren Lieferanten? Inwieweit haben Sie die Möglichkeit der direkten Kommunikation über kurze Wege mit flexiblen Teams?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### **Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?**

Stellen Sie sich vor, Sie haben Ihr neues IT-Projekt über eine europaweite Ausschreibung an ein Unternehmen in der EU vergeben. Vielleicht haben Sie dann eine nette Dame an der Hotline in Tschechien dran, der Sie Ihre Belange

schildern müssen. Das Entwicklerteam sitzt vielleicht in Bulgarien und spricht nur englisch. Denen müssen Sie dann erneut die IT-technischen Fehler und Aufgaben erklären. Oder die Dame aus Tschechien gibt es dem bulgarischen Team weiter.

Die Kommunikation läuft vielleicht sogar gänzlich in Englisch. Die Folgen liegen auf der Hand. Missverständnisse sind vorprogrammiert. Anforderungen werden anders umgesetzt als gewünscht, Fehler ggf. nicht behoben.

Das kostet Zeit, Geld und Nerven.

## Die Auswahl der richtigen IT-Partner

### Nachhaltige Entwicklung und Qualitätssicherung einfordern

Arbeiten Sie mit erfahrenen Profis in IT-Projekten. Bestehen Sie auf Qualitätssicherung als Ergänzung zur Entwicklungsleistung. Verzichten Sie auf schnelle Billiglösungen.

### Frage 10: Qualitäts-Sicherung

Zukunftstauglichkeit, Nachhaltigkeit und entsprechende Qualität müssen durch erfahrene Profis garantiert sein. Wie ist Ihr Status in Bezug auf kosteneffiziente Entwicklung und deren Qualitätssicherung?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Wer die Qualität seiner Produkte nicht sichert, dem ist Qualität schlussendlich egal. Damit wird die Qualität Ihrer Lösung leiden. Die billigste Wahl kann oft die teuerste Lösung werden. Bei fehlender Expertise, Erfahrung und Mängeln in der Qualitätssicherung sind Fehler und Verzögerungen vorprogrammiert. Das kostet sehr viel Zeit und natürlich Geld. Im schlimmsten Fall wird es weitaus teurer, was viele gescheiterte IT-Projekte belegen.



### Nachweisbare Referenzen und Projekt-Erfolge passend zur Aufgabe

Für Projekte mit Ihnen sollten die Partner zwingend Belege über Erfolge erbringen können. Das kann nur über belegbare Referenzen erfolgen. Fordern Sie diese Belege ein.

### Frage 11 zu nachweisbaren Referenzen

Wie hoch ist der Anteil Ihrer Dienstleistungs-Partner mit nachweisbaren Projekt-Erfolgen und belegbaren Referenzen?



Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Nur unerfahrenen Menschen oder Firmen fehlt es an Referenzen oder Erfolgsbelegen. Die Folge von der Zusammenarbeit mit diesen unerfahrenen Partnern ist die Gleiche wie bei fehlender Expertise: Die Qualität wird schlecht werden. Die Termine werden nicht eingehalten. Und es wird teurer als geplant.

### Agile Entwicklung und modulare Ansätze als sinnvoller und vorgegebener Weg

Damit Ihre Ziele in den IT-Lösungen erreicht werden, ist ein modernes agiles Vorgehen notwendig. Agilität ist ja teils sogar definierte Vorgabe an Sie und Ihre Behörde. Verlangen Sie nach modularer Entwicklung in agilen Prozessen!

### Frage 12 zu Agilität und Modularität

Inwieweit setzen Sie und Ihre Entwicklungspartner moderne agile Entwicklungsmethoden sowie kosteneffiziente modulare Ansätze um?

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

### Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?

Die IT ist eine sehr schnelle Branche und stetig im Wandel. Wer Ihnen heute eine vollständige IT-Lösung als Gesamt-Lösung für in 3 Jahren zu einem irrsinnig hohen Fixpreis verkaufen will, verschaukelt Sie. Das ist unseriöses Kaffee-Satz-Lesen ohne Respekt vor den Entwicklungen der Zeit. Um auf diese Geschwindigkeit der Branche zu reagieren, ist Wendigkeit und Flexibilität gerade in der IT nötig. Wer diese agile Leistung nicht erbringen möchte, der wird Sie am Ende im Regen stehen lassen bei Veränderungen.

### Gute Risiko-Abwägungen bei Dritt-Anbietern und Open Source

Sichern Sie sich Nachhaltigkeit durch Klarheit bei Dritt-Software und Open Source durch saubere SWAT-Analysen.

### **Frage 13 zu Vertrauenswürdigkeit bei Drittanbietern/Open Source?**

Die durchschnittliche Antwort lag bei 50 Prozent. Und wo stehen Sie?

**Was kann bei Missachtung des Themas schlimmstenfalls passieren?**

dass die Open Source kurzfristig eingestellt wird und Sie keinen Support mehr erhalten. Drittanbieter-Komponenten klingen oft verführerisch nach „Kaufen und keine Arbeit damit haben“. Im Nachgang zeigt sich leider oft, dass dieser Weg viel teurer werden kann, weil die Komponenten dann doch nicht zur Ihnen



Open Source ist in aller Munde und ist teilweise auch vorgegeben für IT-Lösungen der öffentlichen Hand. Aber hier ist mit Vorsicht herauszugehen. Es kann passieren, dass Ihre teure Lösung dann ein nettes Studenten-Projekt wird. Oder

Bedürfnissen passen oder hohe Anpassungskosten nach sich ziehen. Davon können wir aus unzähligen Projekten ein Lied singen. Ersparen Sie sich solche Kopfschmerzen in Ihrem Projekt.