



Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr



Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Anwender und Anwenderinnen 2012

Thomas Krampe

Ergebnisbericht

2. August 2012

Die in der vorliegenden Publikation vorgetragenen Ansichten und Meinungen sind ausschließlich diejenigen des Autors und geben nicht notwendigerweise die Sicht oder die Auffassung des Bundesministeriums der Verteidigung wieder.

Impressum

Herausgeber: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr
Verantwortlich für den Inhalt: Thomas Krampe
Anschrift: PF 1142, 15331 Strausberg
Tel.: +49 03341 58 1829; Fax: +49 03341 58 1802
E-Mail: ThomasKrampe@bundeswehr.org
Internet: www.sowi.bundeswehr.de

© Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Anwender und Anwenderinnen 2012

Thomas Krampe

Ergebnisbericht

Strausberg, 2. August 2012

Inhaltsverzeichnis

Zentrale Ergebnisse	5
1 Vorbemerkung	7
2 Konzeption der HERKULES-Studie	9
2.1 Forschungsdesign	9
2.2 Forschungsfragestellungen	10
3 Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen 2012	13
3.1 Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz	13
3.2 Netzinfrastruktur für die Informations- und Kommunikationsdienste	23
3.3 Service-Hotlines der BWI	28
3.4 Serviceerbringung der BWI	34
3.5 Bewertungen zum Rollout	36
3.6 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung	40
3.7 Management der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs	42
4 Fazit	47
5 Anhang	49
6 Literaturverzeichnis	53

Zentrale Ergebnisse

→ **Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz**

- Die Auftragserfüllung mit der modernisierten IT-Ausstattung ist 2012 in geringerem Maße gewährleistet als im Vorjahr.
- Wichtigste Ursache für den Rückgang der Gewährleistung der Auftragserfüllung sind die Netzwerkverbindungen.
- Die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung sinkt 2012 gegenüber den Vorjahren.

→ **Netzinfrastuktur für die Informations- und Kommunikationsdienste**

- Der Zugang zum IntranetBw und der Zugriff auf Lotus Notes werden 2012 weniger positiv bewertet als in den Vorjahren.
- Die mit der IT-Modernisierung erzielten Verbesserungen in der Netzinfrastruktur für die Informations- und Kommunikationsdienste werden im Zeitverlauf nicht auf dem hohen Vorjahresniveau gehalten.

→ **Service-Hotlines der BWI**

- Während die Nutzer den UHD und den A&V im Jahr 2009 noch kritisch sahen, bewerten sie diese Service-Hotlines im Zeitverlauf zunehmend positiver. 2012 ist die Nutzerzufriedenheit mit dem UHD und dem A&V hoch.

→ **Serviceerbringung der BWI**

- 2012 steigt der bereits in den Vorjahren hohe Anteil an Nutzern, die mit dem Vor-Ort-Service zufrieden sind.

→ **Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung**

- 2012 sehen die Befragten das IT-Projekt HERKULES kritischer als in den drei Vorjahren.

→ **Management der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs**

- 2012 wächst erstmals gut erkennbar der Anteil der Befragten, die dem Eigenmodell den Vorrang gegenüber dem Kooperationsmodell geben.
- Die Meinungen der Befragten gegenüber der BWI sind ‚reserviert‘, d. h. das Meinungsbild ist weder eindeutig kritisch noch eindeutig positiv.
- Die Befragten geben der Zusammenarbeit zwischen der BWI und der Bundeswehr überwiegend schlechte Noten.

1 Vorbemerkung

Seit 2009 führt das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr (SOWI) im Auftrag des Bundesministeriums der Verteidigung (BMVg) alljährlich eine Befragung unter Bundeswehrangehörigen durch, in der die Anwender und Anwenderinnen der zivil genutzten Informationstechnik (IT) der Bundeswehr um Bewertungen der IT-Ausstattung, der Netzinfrastruktur, der Kundendienstleistungen der BWI Informationstechnik GmbH (BWI) und des IT-Modernisierungsprojekts HERKULES gebeten werden. Die Befragungen finden zum Zweck der Evaluation von HERKULES und der Leistungen der BWI statt. Mit dem vorliegenden Ergebnisbericht liegen die ausgewerteten Daten der vierten Befragungswelle aus 2012 vor. Die diesjährigen Ergebnisse werden zusammen mit den Ergebnissen der Vorjahre dargestellt, um Veränderungen der Nutzerbewertung im Zeitverlauf zu erkennen.

Die Ergebnisse der Befragung von 2009 sind als Forschungsbericht (Krampe/Richter 2010) und wesentliche Ergebnisse von 2010 und 2011 in den Newslettern des SOWI (SOWI.News) veröffentlicht (Krampe 2011a, 2012a). In weiteren Publikationen wurden die Befragungsdaten auf spezifische Fragestellungen hin ausgewertet (Krampe 2011b, 2012b, 2012c). Entgegen den Vorjahren fand 2012 keine Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen statt. Wesentliche Ergebnisse der Befragungen der Dienststellenleitungen von 2010 und 2011 sind ebenfalls in den SOWI.News veröffentlicht (Richter 2011, 2012).

2 Konzeption der HERKULES-Studie

2.1 Forschungsdesign

Die 2009 begonnene HERKULES-Studie evaluiert die Nutzerzufriedenheit mit der modernisierten IT-Ausstattung und Netzinfrastruktur, den Dienstleistungen der BWI und des IT-Projekts HERKULES. Das Forschungsdesign der diesjährigen Befragung unterscheidet sich in zwei Punkten von den vorherigen Befragungen. Erstens wurden 2009 bis 2011 zwei aufeinander bezogene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt, nämlich eine mit der Zielgruppe der Anwender und Anwenderinnen von nicht-militärischer Bundeswehr-IT und eine mit der Zielgruppe der Leiter und Leiterinnen der Bundeswehrdienststellen. Die diesjährige Befragung wendet sich lediglich an die Anwender und Anwenderinnen. Zweitens wurden 2009 bis 2011 die Zielgruppen danach unterteilt, ob die Befragten über die neue IT-Ausstattung, d. h. über die von der BWI gelieferten und administrierten HERKULES Clients verfügen oder ob sie ausschließlich mit den alten, von der Bundeswehr beschafften und administrierten Arbeitsplatzcomputern (APC) arbeiten. 2012 wurden lediglich die Nutzer der HERKULES Clients befragt; dies ist die in den Vorjahren als ausgerollte Nutzer definierte Teilgruppe der Anwender und Anwenderinnen. Als nicht ausgerollte Nutzer wurden die Bundeswehrangehörigen definiert, die mit dem sogenannten Altgerät der Bundeswehr arbeiten, welches von der Bundeswehr noch vor der Zeit von HERKULES beschafft wurde. Die Fokussierung auf die ausgerollten Nutzer erfolgte, weil voraussichtlich Mitte 2012 jeder Arbeitsplatz mit einem HERKULES Client ausgestattet und der Rollout abgeschlossen sein würde.

Die Befragung der Anwender und Anwenderinnen wurde vom 5.6. bis 22.6.2012 online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt. Die Auswahlgesamtheit der Gruppe der Anwender und Anwenderinnen entstammt der ZVDBw-Datenbank der BWI mit allen darin personenbezogenen SMTP-Adressen. Sie umfasst alle militärischen und zivilen Bundeswehrangehörigen im Grundbetrieb, die Zugang zu einem APC haben und über einen personenbezogenen Lotus Notes-Account verfügen.¹

¹ Sogenannte Organisationsbriefkästen wurden im Vorhinein aus der Auswahlgesamtheit ausgeschlossen. Nicht ausgeschlossen werden konnten als Empfänger die Dienststellen im Ausland – der HERKULES-Vertrag beschränkt sich jedoch auf den Grundbetrieb im Inland – und die Beschäftigten der BWI, die noch über einen Lotus Notes-Account der Bundeswehr verfügen.

Die Größe der Bruttostichprobe wurde so festgelegt, dass eine ausreichend große Netto-Stichprobe entsteht, wenn sich mindestens 20 Prozent der Adressaten an der Befragung beteiligen. Für die Studie wurde eine Bruttostichprobe von 10 067 ausgerollten Nutzern gezogen. Die nicht ausgerollten Nutzer wurden in der ZVDBw-Datenbank identifiziert und für die Stichprobenziehung ausgeschlossen.

Über die 10 067 gezogenen Lotus Notes-Adressen wurden 10 025 Bundeswehrangehörige per E-Mail erreicht und um Teilnahme an der Online-Befragung gebeten. An der Befragung beteiligten sich insgesamt 3 058 Personen; die Rücklaufquote liegt somit insgesamt bei 30,8 Prozent. Von den 3 058 eingegangenen Fällen wurden 6 Fälle als ungültig identifiziert, 84-mal wurde angegeben, dass der Arbeitsplatz noch nicht mit neuer IT ausgestattet sei, und 8-mal lagen über die IT-Ausstattung keine Angaben vor (im Anhang Tabelle 5.1). Diese insgesamt 98 Fälle wurden aussortiert. Somit stehen 2 960 Fälle für die Datenauswertung zur Verfügung.

In der Befragung ist berücksichtigt, dass seit Mai 2012 auf den HERKULES Clients Microsoft Office 2010 aufgespielt wird, welches Microsoft Office 2003 ersetzt. Abhängig von der Nutzung der jeweiligen Microsoft Office-Version wird ein Effekt auf die Bewertung der Auftragserfüllung und auf die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung erwartet. 27,3 Prozent der befragten Zielgruppe gaben an, dass sie über Microsoft Office 2010 verfügen.

Im Folgenden werden die Befragungsdaten der Zielgruppe aus 2012 mit den Daten der ausgerollten Nutzer von 2009 bis 2011 verglichen, um die Effektivität der IT-Modernisierung, des IT-Managements, der Administration und der Nutzer- bzw. Kundenbetreuung in einem Längsschnittvergleich zu messen. Dort, wo Effekte aufgrund der Nutzung von Microsoft Office 2010 auftreten können, werden die Ergebnisse der Zielgruppe abhängig von der jeweils installierten Microsoft Office-Version miteinander verglichen.

2.2 Forschungsfragestellungen

Mit der Befragung 2012 zur Evaluation der Nutzerzufriedenheit mit HERKULES sollen – wie schon in den Vorjahren – folgende übergreifende Fragestellungen beantwortet werden:

→ Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung,

- Zufriedenheit der Nutzer mit der IT-Ausstattung,
- wahrgenommene Qualität des Zugriffs auf die Zentralen Dienste in der Bundeswehr,
- Qualität der Nutzerbetreuung durch die BWI,
- Bewertung der IT-Modernisierung aus Nutzerperspektive,
- Wahrnehmung des Managements der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs durch den bundeswehrexternen IT-Dienstleister.

Der Fragebogen für die Nutzerbefragung 2012 enthielt einen Fragenanteil, der mit den Fragebögen der vorherigen Befragungswellen identisch ist. Soweit sinnvoll werden in der folgenden Darstellung die Ergebnisse aller vier Befragungswellen miteinander verglichen, um etwaige Veränderungen der Nutzerzufriedenheit und bei anderen Variablen aufzuzeigen (*Längsschnittvergleich*).²

Für den Längsschnittvergleich wird zusätzlich folgende, bisher in den Berichten nicht thematisierte forschungsleitende Hypothese aufgestellt:

Je länger der Rollout der neuen IT-Ausstattung zurückliegt, d. h. je älter die HERKULES Clients sind, desto negativer ist die Bewertung der IT-Ausstattung. Ursache dafür sind „Abnutzung“ der ehemals neuen HERKULES Clients und Gewöhnung an die erneuerte Infrastruktur.

2 Um zu entscheiden, ob das Antwortverhalten 2012 von den in den Vorjahren abweicht, es also zu einem Einstellungswandel bzw. zu Änderungen bei Bewertungen einzelner Aspekte der IT-Modernisierung gekommen ist, wurden bei Fragen, die auf Basis einer 5-stufigen Likert-Skala konstruiert sind, die Stichproben-Mittelwerte für beide Befragungswellen bestimmt und mit Hilfe des T-Tests die jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle der Differenz ermittelt. Es wird folgende Regel aufgestellt:

- (1) Ein Unterschied im Antwortverhalten wird als statistisch „hoch signifikant“ gewertet, wenn die beiden 95%-Konfidenzintervalle der Differenz keinen Überschneidungsbereich aufweisen.
- (2) Ein Unterschied im Antwortverhalten wird als statistisch „signifikant“ gewertet, wenn der Mittelwert einer späteren Befragungswelle nicht innerhalb des 95%-Konfidenzintervalls der Differenz in einem zum Vergleich herangezogenen früheren Befragungswelle liegt.
- (3) Treffen weder (1) noch (2) zu, wird die Hypothese eines Unterschieds im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten verworfen.

3 Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen 2012

3.1 Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz

Tabelle 3.1.1 gibt wieder, wie die ausgerollten Nutzer von 2009 bis 2012 ihre Auftragserfüllung gewährleistet sehen.

Tabelle 3.1.1: Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags mit Ihrer vorhandenen IT-Ausstattung gewährleistet? (Angaben in Prozent)						
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	22,5	48,4	21,6	6,6	0,8	2,15 [2,12; 2,18]
2011	27,4	45,5	18,7	7,4	0,9	2,09 [2,06; 2,12]
2010	25,4	47,0	19,0	7,8	0,7	2,11 [2,08; 2,15]
2009	26,1	44,0	19,5	9,1	1,3	2,16 [2,13; 2,18]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 960, n₂₀₁₁=3 066, n₂₀₁₀=2 421, n₂₀₀₉=5 785.
 Je niedriger der Mittelwert, desto besser ist die Auftragserfüllung gewährleistet.

Die Gewährleistung der Auftragserfüllung ist 2012 im Vergleich zu 2011 signifikant zurückgegangen und liegt auf dem Niveau von 2009. Von allen vier Befragungswellen war 2011 die Auftragserfüllung im Durchschnitt am besten gewährleistet.

→ **Die Auftragserfüllung mit der modernisierten IT-Ausstattung ist 2012 in geringerem Maße gewährleistet als im Vorjahr.**

Tabelle 3.1.2 schlüsselt die Daten aus 2012 danach auf, in welchem Jahr der Rollout der HERKULES Clients stattgefunden hat. Aus dem Vergleich der Mittelwerte geht hervor, dass mit der bereits im Jahr 2009 modernisierten IT-Ausstattung die Auftragserfüllung weniger gewährleistet ist als mit der später modernisierten IT; die Differenz des Mittelwerts ist hoch signifikant. Dieses Ergebnis ist eine Bestätigung für die Leithypothese, dass der Grad der Auftragserfüllung mit dem Alter der IT-Ausstattung negativ korreliert. Zwischen den 2011 und 2012 ausgerollten Nutzern geht allerdings die Auftragserfüllung signifikant zurück. Eine mögliche Ursache dafür ist, dass zum Befragungszeit-

punkt die mit dem Rollout der neuen IT verbundenen Anpassungen am Arbeitsplatz noch nicht abgeschlossen sowie die notwendigen Zwischenlösungen (dazu Abschnitt 3.5) noch nicht in dauerhafte Lösungen überführt worden sind.

Tabelle 3.1.2: Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung nach Alter der IT-Ausstattung

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags mit Ihrer vorhandenen IT-Ausstattung gewährleistet? (Angaben in Prozent)						
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
Rollout 2012	21,3	49,5	20,3	7,9	1,0	2,18 [2,09; 2,27]
Rollout 2011	23,8	48,6	20,9	5,8	0,9	2,11 [2,07; 2,16]
Rollout 2010	25,0	46,5	21,7	6,1	0,6	2,11 [2,04; 2,18]
Rollout 2009	16,3	49,3	23,8	10,6	0,0	2,29 [2,17; 2,40]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{Rollout2012}}=403$, $n_{\text{Rollout2011}}=1\ 351$, $n_{\text{Rollout2010}}=623$, $n_{\text{Rollout2009}}=227$.
Je niedriger der Mittelwert, desto besser ist die Auftragserfüllung gewährleistet.

Tabelle 3.1.3 stellt dar, wie die Auftragserfüllung davon abhängt, welche Microsoft Office-Version auf den HERKULES Clients installiert ist. Dem Mittelwertvergleich ist zu entnehmen, dass die Auftragserfüllung von der jeweils installierten Version nicht beeinflusst wird.

Tabelle 3.1.3: Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung nach Microsoft Office-Version

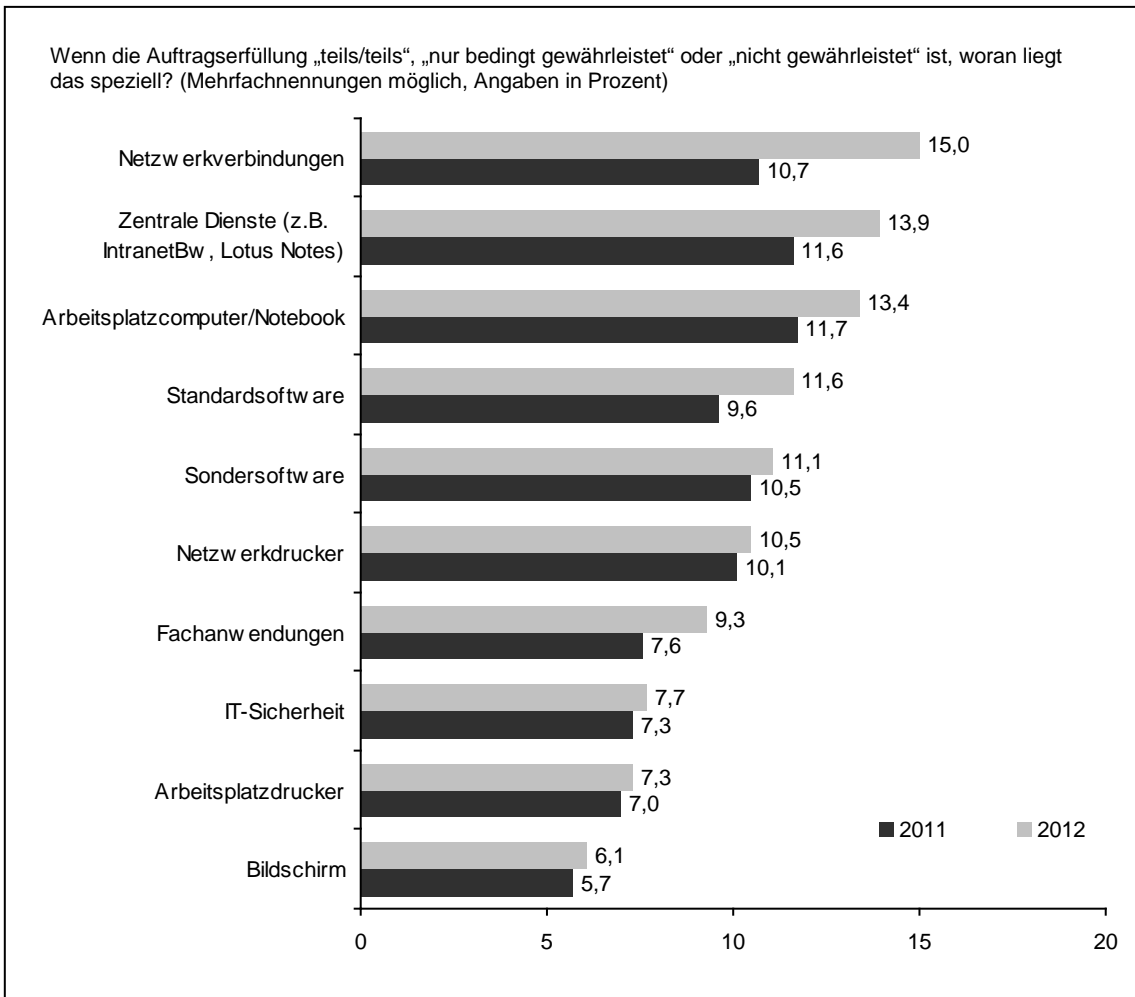
In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags mit Ihrer vorhandenen IT-Ausstattung gewährleistet? (Angaben in Prozent)						
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
MS Off. 2010	23,4	47,8	21,7	6,4	0,8	2,13 [2,07; 2,19]
MS Off. 2003	22,1	48,8	21,6	6,6	0,8	2,15 [2,12; 2,19]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{MS Off. 2010}}=799$, $n_{\text{MS Off. 2003}}=2\ 130$. Je niedriger der Mittelwert, desto besser ist die Auftragserfüllung gewährleistet.

Abbildung 3.1.1 nennt die „Stolpersteine“ der Auftragserfüllung, d. h. sie gibt wieder, aufgrund welcher Komponenten der IT-Ausstattung die Befragten die Auftragserfüllung als „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ ansehen. Für die Darstellung der Ergebnisse wurde die Häufigkeit der Nennung eines „Stolpersteins“ ins Verhältnis zur Anzahl aller befragten ausgerollten Nutzer gesetzt. Aus dieser Darstel-

lung geht hervor, bei wieviel Prozent aller ausgerollten Nutzer eine bestimmte IT-Komponente zu einer Einschränkung der Auftragserfüllung führt.

Abbildung 3.1.1: „Stolpersteine“ der Auftragserfüllung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 960, n₂₀₁₁=3 066.

Im Jahr 2012 führt jede der abgefragten IT-Komponenten häufiger zu einer eingeschränkten Auftragserfüllung als im Vorjahr. 15,0 Prozent aller Befragten führen 2012 eine Einschränkung auf die Netzwerkverbindungen zurück und 13,9 Prozent auf die Zentralen Dienste.

Der Längsschnittvergleich zeigt, dass insbesondere durch die Netzwerkverbindungen, die Zentralen Dienste, die Standardsoftware und die Fachanwendungen die Auftragserfüllung beeinträchtigt wird. Dies zeigt sich bei diesen vier Komponenten an den nicht unerheblichen Prozentsatzdifferenzen der jeweiligen Anteile aus 2011 und 2012.

In Tabelle 3.1.4 sind die bereits in der vorherigen Abbildung 3.1.1 gelisteten „Stolpersteine“ danach aufgeführt, ob die Einschränkung der Auftragserfüllung auf die Menge und/oder auf die Funktionalität der jeweiligen Komponente zurückgeht. Hier wurden die Häufigkeiten der Nennungen ins Verhältnis zur Gesamtheit der Teilgruppe gesetzt, deren Auftragserfüllung „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ ist. Damit zeigt Tabelle 3.1.4 für die Fälle, in denen die Auftragserfüllung eingeschränkt ist, worin die Ursachen für diese Einschränkung liegen.

Tabelle 3.1.4: „Stolpersteine“ der Auftragserfüllung

Wenn die Auftragserfüllung „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ ist, woran liegt dies speziell? (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)		
	Menge	Funktionalität
Arbeitsplatzcomputer/Notebook		
2012	27,9	48,7
2011	22,2	35,9
Sondersoftware		
2012	34,1	35,8
2011	30,3	31,0
Netzwerkverbindungen		
2012	–	51,6
2011	–	39,5
Netzwerkdrucker		
2012	33,0	31,5
2011	27,7	27,9
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Lotus Notes)		
2012	–	47,9
2011	–	43,1
Standardsoftware		
2012	–	39,8
2011	–	35,5
Arbeitsplatzdrucker		
2012	28,6	15,9
2011	24,0	15,0

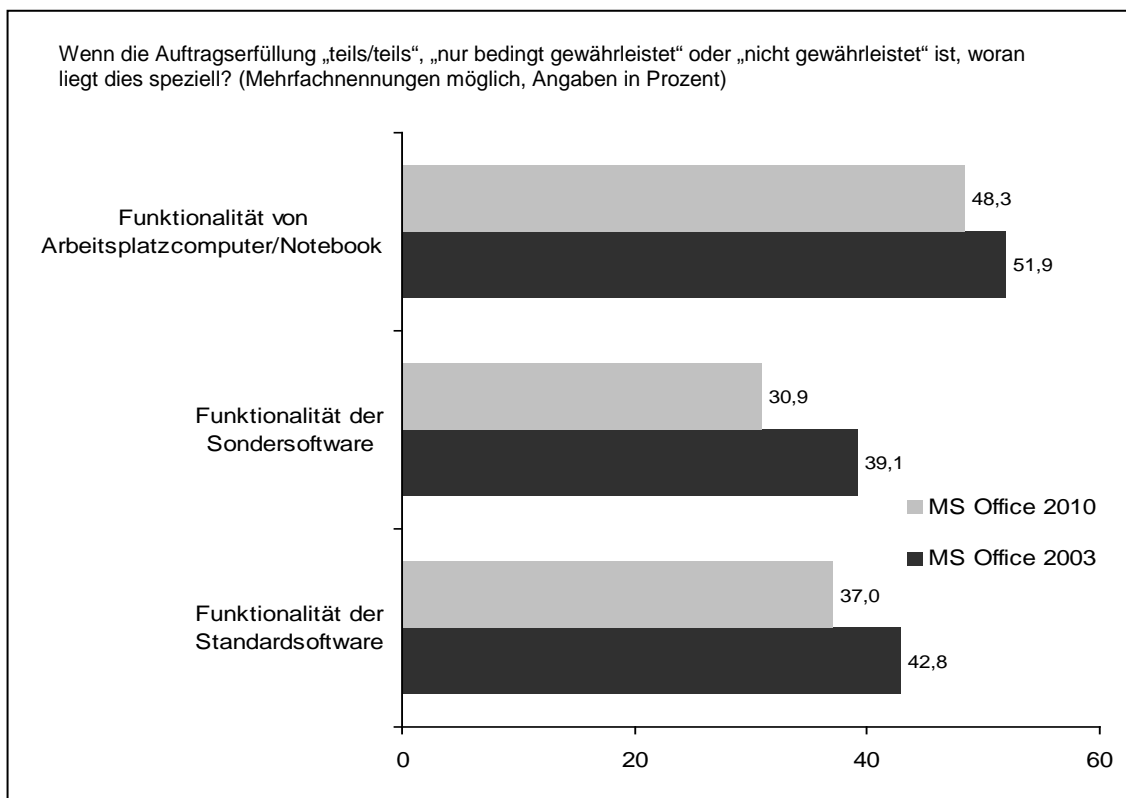
Wenn die Auftragserfüllung „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ ist, woran liegt dies speziell? (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)		
	Menge	Funktionalität
Fachanwendungen (z. B. SASPF)		
2012	–	31,9
2011	–	28,3
Bildschirm		
2012	20,1	13,4
2011	16,9	10,6
IT-Sicherheit		
2012	–	26,6
2011	–	27,2

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=860, n₂₀₁₁=828.

Von der IT-Sicherheit abgesehen sprechen die Ergebnisse dafür, dass die Menge wie auch die Funktionalität jeder IT-Komponente 2012 häufiger einen Grund für eine eingeschränkte Auftragserfüllung sind als 2011. Den stärksten Zuwachs an Nennungen verzeichnen die Funktionalität der Arbeitsplatzcomputer/Notebooks und die Funktionalität der Netzwerkverbindungen; hier ist in beiden Fällen die Funktionalität häufiger ein „Stolperstein“ als im Vorjahr. Daher sei an dieser Stelle das bereits im Ergebnisbericht zur Befragung 2011 aufgezeigte Problem angesprochen, dass nach dem Rollout die Menge an Sondersoftware und die Menge an Netzwerkdrucken zu einer Beeinträchtigung der Auftragserfüllung führen. Dieses Problem ist von 2011 zu 2012 noch größer geworden.

→ **Wichtigste Ursache für den Rückgang der Gewährleistung der Auftragserfüllung sind die Netzwerkverbindungen.**

Abbildung 3.1.2 „Stolpersteine“ der Auftragserfüllung abhängig von MS Office-Version



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, n_{MS Off 2010}=230, n_{MS Off 2003}=619.

Abbildung 3.1.2 differenziert die Befragungsdaten von 2012 aus Tabelle 3.1.4 danach, über welche Version von Microsoft Office die Befragten verfügen. Sie gibt wieder, ob und wie in Abhängigkeit von der installierten Microsoft Office-Version die Funktionalität der Arbeitsplatzcomputer/Notebooks, der Sonder- sowie der Standardsoftware als Grund für eine eingeschränkte Auftragserfüllung gesehen wird. Für diese „Stolpersteine“ ist ein Zusammenhang mit der jeweiligen Version von Microsoft Office technisch plausibel. Die Nutzer der 2010er-Version geben etwas seltener als die Nutzer der 2003er-Version an, dass die Funktionalität der jeweiligen IT-Komponenten zu einer Beeinträchtigung der Auftragserfüllung führt. Das spricht dafür, dass von Microsoft Office 2010 ein positiver Effekt auf die Funktionalität der Hard- und Softwarekomponenten ausgeht.

Die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung insgesamt ist der Tabelle 3.1.5 zu entnehmen. Im Jahr 2012 sind die ausgerollten Nutzer mit der IT-Ausstattung an ihrem Arbeitsplatz weniger zufrieden als in den drei Vorjahren; 2012 weicht die durchschnittliche Bewertung von den Bewertungen der Vorjahre hoch signifikant ab.

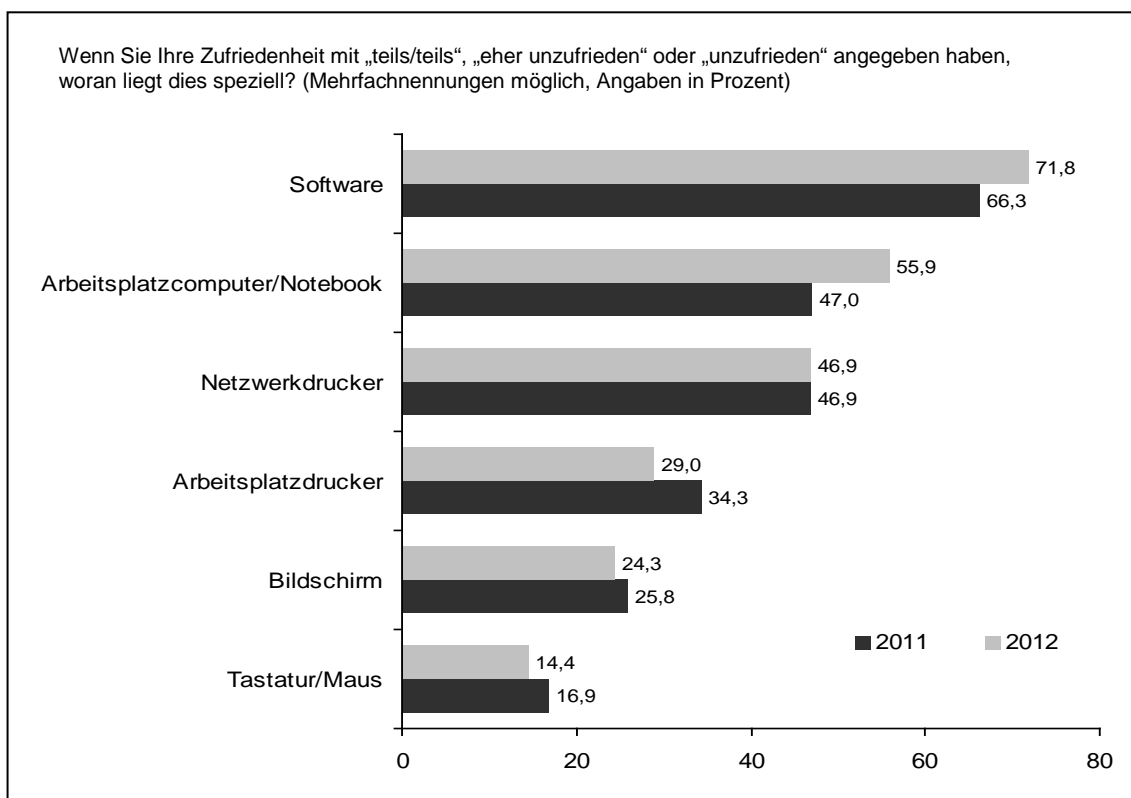
Tabelle 3.1.5: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der IT-Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	24,5	38,3	27,6	7,0	2,7	2,25 [2,21; 2,29]
2011	30,2	38,9	23,4	5,5	1,9	2,10 [2,07; 2,14]
2010	29,4	37,6	23,8	6,9	2,3	2,15 [2,11; 2,19]
2009	31,4	33,2	25,0	7,6	2,8	2,17 [2,15; 2,20]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 959, n₂₀₁₁=3 066, n₂₀₁₀=2 420, n₂₀₀₉=5 791.
Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

→ **Die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung sinkt 2012 gegenüber den Vorjahren.**

Abbildung 3.1.3: Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=1 101, n₂₀₁₁=947.

Abbildung 3.1.3 führt Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung auf und gibt dabei die Antworten der Befragten wieder, die mit ihrer IT-Ausstattung „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ sind. Während im Zeitverlauf die Software und die Arbeitsplatzcomputer/Notebooks häufiger Gründe für Unzufriedenheit sind, werden die anderen vier IT-Komponenten seltener als Gründe für IT-Unzufriedenheit genannt. Die schon bereits 2011 wichtigen Gründe für Unzufriedenheit nehmen an Bedeutung zu, während die nachrangigen Gründe etwas an Bedeutung verlieren.

In Tabelle 3.1.6 ist die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung abhängig von ihrem Alter dargestellt. Es zeigt sich unter den Nutzern der zwischen 2009 und 2011 ausgerollten IT, dass die Zufriedenheit umso höher ist, desto kürzer der Rollout zurückliegt, d. h. desto neuer die IT-Ausstattung ist. Die Mittelwertdifferenzen sind zwischen dem „Rollout 2009“ und dem „Rollout 2010“ hoch signifikant; zwischen dem „Rollout 2010“ und dem „Rollout 2011“ sind sie signifikant. Zwischen den Nutzern der 2011 und 2012 ausgerollten IT besteht hingegen kein Unterschied in der Nutzerzufriedenheit. Die „Abnutzung“ der IT wirkt sich also durchaus negativ, wenn auch in geringem Umfang, auf die Nutzerzufriedenheit aus.

Tabelle 3.1.6: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung nach Alter der IT-Ausstattung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der IT-Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
Rollout 2012	27,0	37,5	27,3	6,0	2,3	2,19 [2,09, 2,29]
Rollout 2011	27,1	38,5	26,4	5,7	2,3	2,18 [2,12; 2,23]
Rollout 2010	23,0	40,6	24,7	8,7	3,0	2,28 [2,20; 2,36]
Rollout 2009	17,2	32,6	36,6	8,4	5,3	2,52 [2,38; 2,66]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{Rollout2012}}=400$, $n_{\text{Rollout2011}}=1\ 349$, $n_{\text{Rollout2010}}=623$, $n_{\text{Rollout2009}}=227$.

Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

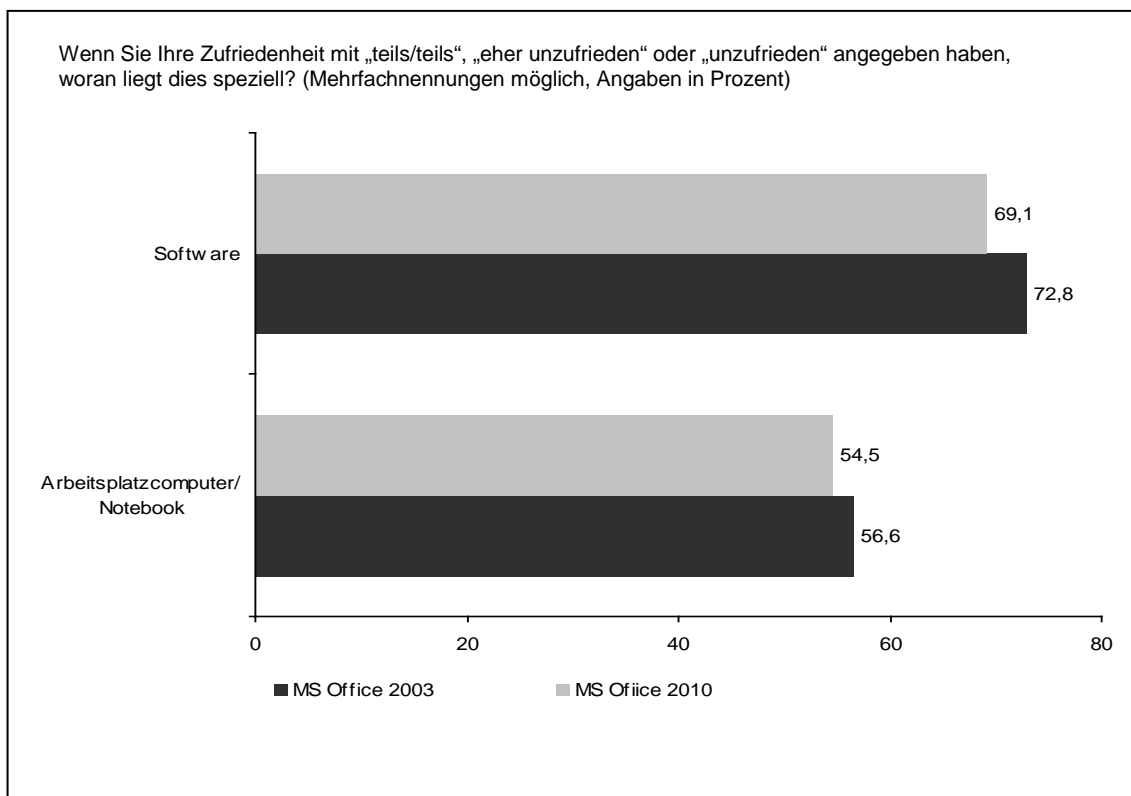
Tabelle 3.1.7 und Abbildung 3.1.4 differenziert die Ergebnisse über die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung danach, welche Microsoft Office-Version jeweils installiert ist. Die Nutzer von Microsoft Office 2010 sind etwas zufriedener als die von Microsoft Office 2003; der Unterschied ist signifikant (vgl. Tabelle 3.1.7). Die Installation von Microsoft Office 2010 wirkt sich allerdings kaum darauf aus, dass die Software und Hardware zu einer Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung führen (vgl. Abbildung 3.1.4).

Tabelle 3.1.7: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung abhängig von MS Office-Version

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der IT-Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
MS Off. 2010	27,3	36,6	27,2	6,6	2,3	2,20 [2,13; 2,27]
MS Off. 2003	23,2	39,1	27,8	7,0	2,9	2,27 [2,23; 2,32]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, $n_{MS\ Off\ 2010}=798$, $n_{MS\ Off\ 2003}=2\ 130$. Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

Abbildung 3.1.4: Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung abhängig von MS Office-Version



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, $n_{MS\ Off\ 2010}=288$, $n_{MS\ Off\ 2003}=804$.

Tabelle 3.1.8 umfasst in den ersten fünf Spalten die Befragungsergebnisse über die Ausfallhäufigkeit der IT- und Kommunikationsausstattung in den letzten drei Monaten und in der sechsten Spalte den Ausstattungsgrad mit den entsprechenden Komponenten. Die Zahlen in den ersten fünf Spalten summieren zeilenweise auf 100 Prozent.

Tabelle 3.1.8: Ausfallhäufigkeit der IT- und Kommunikationsausstattung

Wie häufig sind folgende Komponenten der IT- und Kommunikationsausstattung an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten 3 Monaten ausgefallen? (Angaben in Prozent)						
	kein Ausfall	1–2-mal	3–4-mal	5–6-mal	mehr als 6-mal	Ausstattungsgrad
<i>Arbeitsplatzcomputer/Notebook</i>						
2012	72,3	19,9	4,8	1,4	1,7	98,7
2011	75,0	18,5	4,5	0,9	1,2	98,3
<i>Bildschirm</i>						
2012	95,9	3,3	0,3	0,1	0,3	99,0
2011	94,8	4,5	0,5	0,1	0,1	99,1
<i>Netzwerkdrucker</i>						
2012	45,7	28,6	14,4	4,6	6,7	96,4
2011	48,4	27,7	13,0	4,2	6,6	95,7
<i>Arbeitsplatzdrucker</i>						
2012	79,9	12,8	3,6	1,7	2,1	40,0
2011	77,1	15,1	5,2	0,2	2,3	42,4
<i>Beamer</i>						
2012	90,9	6,4	2,0	0,2	0,5	31,9
2011	90,5	7,2	1,3	0,2	0,7	31,8
<i>Scanner</i>						
2012	71,1	16,3	5,7	2,0	4,9	41,3
2011	75,8	11,8	6,7	2,0	3,6	42,4
<i>Server/Netzwerkverbindung</i>						
2012	27,9	33,8	21,2	7,3	9,8	97,7
2011	32,8	33,8	19,2	5,6	8,6	96,4
<i>Telefonausstattung</i>						
2012	76,6	17,8	3,6	0,9	1,1	97,3
2011	77,8	15,7	3,9	1,0	1,5	97,2
<i>Fachanwendungen</i>						
2012	51,9	23,8	13,4	3,9	7,0	83,2
2011	56,3	21,7	12,4	3,9	5,8	80,5

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011: Anwender und Anwenderinnen.
 n₂₀₁₂=2 960, n₂₀₁₁=3 066.

Je niedriger der Wert für „kein Ausfall“, desto häufiger fällt eine Komponente mindestens einmal aus.

Insbesondere drei Komponenten haben eine hohe Ausfallhäufigkeit: Die höchste Ausfallhäufigkeit besteht bei den Servern/Netzwerkverbindungen, die zweithöchste bei den Netzwerkdruckern und die dritthöchste bei den Fachanwendungen. Diese drei Komponenten sind an die Netzinfrastruktur gebunden.

Zwischen 2011 und 2012 nimmt für die Mehrzahl der Komponenten die Ausfallhäufigkeit leicht zu. Auch hier fallen insbesondere die Server/Netzwerkverbindungen und die

Fachanwendungen auf, weil deren Ausfallhäufigkeit am stärksten zunimmt. Diese Ergebnisse entsprechen den in diesem Abschnitt vorangegangenen Ergebnissen, wonach die 2012 Befragten insbesondere die Netzwerkverbindungen kritisch für die Auftragserfüllung bewerten (vgl. Abbildung 3.1.1 und Tabelle 3.1.4).

3.2 Netzinfrastuktur für die Informations- und Kommunikationsdienste

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse zur Zufriedenheit mit dem Zugang zum Intranet der Bundeswehr (IntranetBw), zum Internet und dem Zugriff auf Lotus Notes wiedergegeben. Zusätzlich wird gezeigt, wie sich aus Nutzersicht die „Zuverlässigkeit/Stabilität“, die „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ und die „Geschwindigkeit/Performance“ für den Zugang bzw. Zugriff auf diese Dienste darstellen.

Die Nutzerzufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw ist der Tabelle 3.2.1 zu entnehmen. Sie ist 2012 hoch signifikant geringer als 2011 und die niedrigste aller vier Befragungswellen. Die höchste Nutzerzufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw lag 2009 vor und wurde damals durch die IT-Modernisierung erzielt.

Tabelle 3.2.1: Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem IntranetBw-Zugang? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	31,0	38,0	20,2	6,6	4,2	2,15 [2,11; 2,19]
2011	35,7	35,6	19,3	5,3	4,1	2,07 [2,03; 2,10]
2010	32,1	37,9	20,7	6,2	3,0	2,11 [2,06; 2,14]
2009	39,2	36,5	17,3	4,4	2,6	1,95 [1,92; 1,97]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 946, n₂₀₁₁=3 046, 2010: n₂₀₁₀=2 414, n₂₀₀₉=5 744.
Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.2.2 enthält die Ergebnisse zu den Bewertungskriterien „Zuverlässigkeit/Stabilität“, „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ und „Geschwindigkeit/Performance“ für den Zugang zum IntranetBw. Die niedrige Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw spiegelt sich in der Bewertung der drei Kriterien wider. 2012 werden die drei Kriterien in signifikantem bzw. hoch signifikantem Maße weniger positiv bewertet als 2011.

Tabelle 3.2.2: Bewertungskriterien für den Zugang zum IntranetBw

Wie bewerten Sie den Zugang zum IntranetBw hinsichtlich ...? (Angaben in Prozent)						
	sehr gut	gut	teils/teils	schlecht	sehr schlecht	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
<i>Zuverlässigkeit/Stabilität</i>						
2012	14,1	59,8	21,9	3,6	0,6	2,17 [2,14; 2,19]
2011	18,6	58,9	18,4	3,0	1,0	2,09 [2,06; 2,12]
2010	15,4	56,1	23,3	4,3	0,8	2,19 [2,16; 2,22]
2009	14,8	59,5	21,0	4,2	0,6	2,16 [2,14; 2,18]
<i>Erreichbarkeit/Verfügbarkeit</i>						
2012	12,5	55,9	26,4	4,1	1,0	2,25 [2,23; 2,28]
2011	16,4	55,3	22,3	4,7	1,3	2,19 [2,16; 2,22]
2010	13,1	55,1	27,1	4,3	0,5	2,24 [2,21; 2,27]
2009	13,6	57,1	24,1	4,5	0,8	2,22 [2,20; 2,24]
<i>Geschwindigkeit/Performance</i>						
2012	6,5	31,8	36,3	18,6	6,8	2,87 [2,84; 2,91]
2011	10,2	37,4	34,4	13,8	4,2	2,65 [2,61; 2,68]
2010	7,4	31,4	37,2	18,0	6,0	2,84 [2,80; 2,88]
2009	9,2	40,3	32,8	13,8	3,9	2,63 [2,60; 2,65]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen. Je niedriger der Mittelwert, desto positiver ist die Nutzerbewertung.

Tabelle 3.2.3 gibt die Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang wieder. 2012 verfügten insgesamt 44,2 Prozent der Befragten über einen Internet-Zugang. Von 2009 bis 2012 bleibt die Nutzerzufriedenheit konstant auf einem vergleichsweise hohen Niveau.

Tabelle 3.2.3: Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Internet-Zugang? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	37,0	35,6	17,2	4,8	5,4	2,06 [2,00; 2,12]
2011	37,3	34,8	17,2	6,0	4,7	2,06 [2,00; 2,12]
2010	36,8	36,4	15,6	5,9	5,3	2,07 [1,99; 2,14]
2009	37,4	34,2	17,7	5,8	5,0	2,07 [2,02; 2,12]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=1 306, n₂₀₁₁=1 353, n₂₀₁₀=2 422, n₂₀₀₉=1 981. Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.2.4 sind die Ergebnisse zu den drei Bewertungskriterien des Internet-Zugangs zu entnehmen. In den ersten beiden Kriterien liegt eine signifikante Verbesserung zwischen 2009 und 2010 vor. Bis heute verharren die Bewertungen dann auf dem 2010 erreichten Niveau. Das Kriterium „Geschwindigkeit/Performance“ weist von 2009 bis 2011 leichte, stetige Verbesserungen auf; der Unterschied zwischen 2011 und 2009 ist signifikant. Doch 2012 geht die erreichte Qualität der „Geschwindigkeit/Performance“ in hoch signifikantem Maß zurück.

Tabelle 3.2.4: Bewertungskriterien für den Internet-Zugang

Wie bewerten Sie den Zugang zum Internet an Ihrem IT-Arbeitsplatz hinsichtlich ...? (Angaben in Prozent)						
	sehr gut	gut	teils/teils	schlecht	sehr schlecht	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
<i>Zuverlässigkeit/Stabilität</i>						
2012	18,7	56,2	19,7	3,5	2,0	2,14 [2,09; 2,18]
2011	21,0	51,7	20,1	4,5	2,7	2,16 [2,11; 2,21]
2010	20,4	51,0	21,0	5,1	2,6	2,18 [2,13; 2,24]
2009	15,6	52,7	23,1	5,7	2,9	2,28 [2,24; 2,32]
<i>Erreichbarkeit/Verfügbarkeit</i>						
2012	16,2	53,6	23,8	3,9	2,6	2,23 [2,18; 2,28]
2011	18,3	48,0	25,5	5,2	3,0	2,27 [2,22; 2,32]
2010	18,4	48,0	24,7	5,9	3,0	2,27 [2,21; 2,33]
2009	13,7	50,2	25,0	7,2	3,9	2,37 [2,33; 2,42]
<i>Geschwindigkeit/Performance</i>						
2012	10,6	36,1	32,2	14,0	7,1	2,71 [2,65; 2,77]
2011	12,7	41,2	28,7	10,9	6,4	2,57 [2,52; 2,63]
2010	15,4	35,7	28,5	13,9	6,5	2,60 [2,53; 2,68]
2009	11,3	40,9	28,6	12,5	6,8	2,63 [2,58; 2,67]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen. Je niedriger der Mittelwert, desto positiver ist die Nutzerbewertung.

Die Ergebnisse zum Zugriff auf Lotus Notes sind in Tabelle 3.2.5 abgebildet. Die Nutzerzufriedenheit sank signifikant von 2010 zu 2011 und ist zwischen 2011 und 2012 nochmals stark zurückgegangen; der Rückgang ist hoch signifikant.

Die Nutzerzufriedenheit mit dem Zugriff auf Lotus Notes zeigt in zweifacher Hinsicht negative Konsequenzen der IT-Modernisierung: Die Befragungsergebnisse aus 2011 zeigten, dass die ausgerollten Nutzer deutlich weniger zufrieden mit dem Lotus Notes-Zugriff waren als die nicht ausgerollten Nutzer; dieser Unterschied zwischen den beiden

Nutzergruppen war hoch signifikant. Die IT-Modernisierung hat in diesem Bereich also zu Qualitätseinbußen für die Anwender und Anwenderinnen geführt.

Der Längsschnittvergleich zeigt, dass die Nutzerzufriedenheit der ausgerollten Nutzer mit dem Zugriff auf Lotus Notes 2012 gegenüber 2011 gesunken ist. Das bedeutet, dass die im Vorjahr mit dem Rollout eingetretene Verschlechterung der Qualität des Lotus Notes-Zugriffs sich 2012 nochmals verschärft hat.

Tabelle 3.2.5: Zufriedenheit mit dem Zugriff auf Lotus Notes

Wie zufrieden sind Sie mit dem Zugriff auf das E-Mail-System Lotus Notes an Ihrem IT-Arbeitsplatz? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenz- intervall]
2012	23,6	36,2	24,6	10,3	5,3	2,38 [2,34; 2,42]
2011	32,8	33,2	21,2	8,5	4,2	2,18 [2,14; 2,22]
2010	32,9	37,4	18,9	7,4	3,3	2,11 [2,07; 2,15]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 956, n₂₀₁₁=3 066, n₂₀₁₀=2 420. Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.2.6 enthält die Ergebnisse zu den vier Bewertungskriterien für Lotus Notes. Im Vergleich zum IntranetBw- und Internet-Zugang wurde hier als viertes, zusätzliches Kriterium noch „Ressourcen/Speicherplatz“ aufgenommen. Die Befragten stellen in allen vier Bewertungskriterien für den Zugriff auf Lotus Notes ein schlechteres Zeugnis aus als in den beiden Vorjahren; bei jedem Kriterium hält dieses Ergebnis dem statistischen Signifikanztest stand. Auffallend ist, dass zwischen 2011 und 2012 in der Bewertung der „Geschwindigkeit/Performance“ der Anteil mit der Bewertung „(sehr) gut“ um fast 16 Prozentpunkte zurückgegangen ist.

Zum Zeitpunkt der Befragung 2012 bewertete eine knappe Mehrheit von 50,8 Prozent das Kriterium „Ressourcen/Speicherplatz“ als „(sehr) schlecht“. Bereits von 2010 zu 2011 wurde dieses Kriterium hoch signifikant schlechter bewertet. Dieser Rückgang der durchschnittlichen Bewertung setzt sich von 2011 zu 2012 fort.

Tabelle 3.2.6: Bewertungskriterien für den Zugriff auf Lotus Notes

Wie bewerten Sie den Zugriff auf das E-Mail-System Lotus Notes an Ihrem IT-Arbeitsplatz hinsichtlich ...? (Angaben in Prozent)						
	sehr gut	gut	teils/teils	schlecht	sehr schlecht	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
<i>Zuverlässigkeit/Stabilität</i>						
2012	14,7	55,8	23,5	4,7	1,3	2,22 [2,19; 2,25]
2011	19,8	55,2	20,0	4,0	1,1	2,11 [2,09; 2,14]
2010	20,7	53,9	20,0	4,3	1,2	2,11 [2,08; 2,15]
<i>Erreichbarkeit/Verfügbarkeit</i>						
2012	15,1	54,9	25,6	3,1	1,3	2,21 [2,18; 2,24]
2011	19,8	56,0	19,0	3,8	1,4	2,11 [2,08; 2,14]
2010	20,3	55,5	19,2	3,5	1,5	2,10 [2,07; 2,14]
<i>Geschwindigkeit/Performance</i>						
2012	7,8	33,7	35,1	17,6	5,8	2,80 [2,76; 2,84]
2011	13,6	43,8	28,6	10,7	3,4	2,47 [2,43; 2,50]
2010	14,0	42,2	28,0	11,7	4,0	2,50 [2,46; 2,54]
<i>Ressourcen/Speicherplatz</i>						
2012	5,0	21,4	22,9	28,4	22,4	3,42 [3,38; 3,46]
2011	7,8	24,5	23,1	23,8	20,8	3,25 [3,21; 3,30]
2010	8,2	30,2	24,1	22,4	15,1	3,06 [3,01; 3,11]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010: Anwender und Anwenderinnen.
Je niedriger der Mittelwert, desto positiver ist die Nutzerbewertung.

→ **Der Zugang zum IntranetBw und der Zugriff auf Lotus Notes werden 2012 weniger positiv bewertet als in den Vorjahren.**

Die Nutzerzufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw und dem Zugriff auf Lotus Notes sinkt, was in beiden Fällen mit einem Rückgang der „Geschwindigkeit/Performance“ einhergeht. Hier ist zu fragen, ob die im Zuge der Modernisierung der Weitverkehrsnetze (WAN) und der Liegenschaftsnetze (LAN) geschaffenen Kapazitäten für den zunehmenden Datenverkehr noch genügen, der auf den steigenden Informationsbedarf zurückgeht.

→ **Die mit der IT-Modernisierung erzielten Verbesserungen in der Netzinfrastruktur für die Informations- und Kommunikationsdienste werden im Zeitverlauf nicht auf dem hohen Vorjahresniveau gehalten.**

3.3 Service-Hotlines der BWI

Der Bewertung des User Help Desks (UHD) wurde eine Filterfrage vorangestellt, damit nur die Personen den UHD bewerten konnten, die ihn in diesem Jahr genutzt haben. Diese lautete: „Haben Sie in diesem Jahr den UHD schon wegen eines Problems angerufen?“ 71,3 Prozent bejahten diese Frage. Die Nutzerquote der ausgerollten Nutzer ist deutlich höher als 2011, wo sie bei 60,9 Prozent lag.

Die Zufriedenheit mit dem UHD wird in Tabelle 3.3.1 dargestellt. Der Längsschnittvergleich der Mittelwerte zeigt, dass die Nutzerzufriedenheit von Jahr zu Jahr in einem hoch signifikanten Maße steigt. Zwischen 2009 und 2012 ist beispielweise der Anteil der „(eher) zufriedenen“ UHD-Nutzer um 12,7 Prozentpunkte gestiegen.

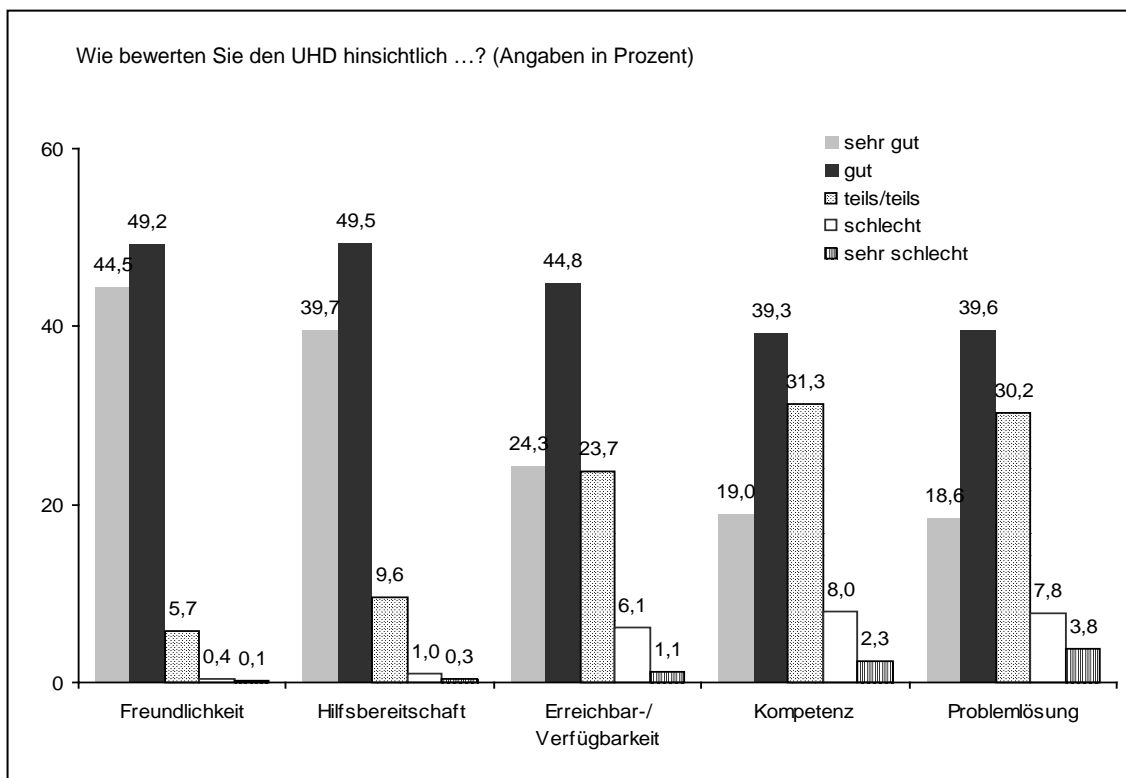
Tabelle 3.3.1: Zufriedenheit mit dem UHD

Wie zufrieden sind Sie mit dem UHD (User Help Desk)? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	34,7	32,8	22,7	6,7	3,1	2,11 [2,06; 2,15]
2011	30,6	34,2	23,2	7,8	4,1	2,21 [2,16; 2,25]
2010	29,8	30,1	23,6	10,0	6,5	2,33 [2,27; 2,40]
2009	24,9	29,9	23,5	10,5	11,2	2,53 [2,49; 2,57]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{2012}=2\ 111$, $n_{2011}=1\ 863$, $n_{2010}=1\ 374$, $n_{2009}=3\ 267$. Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

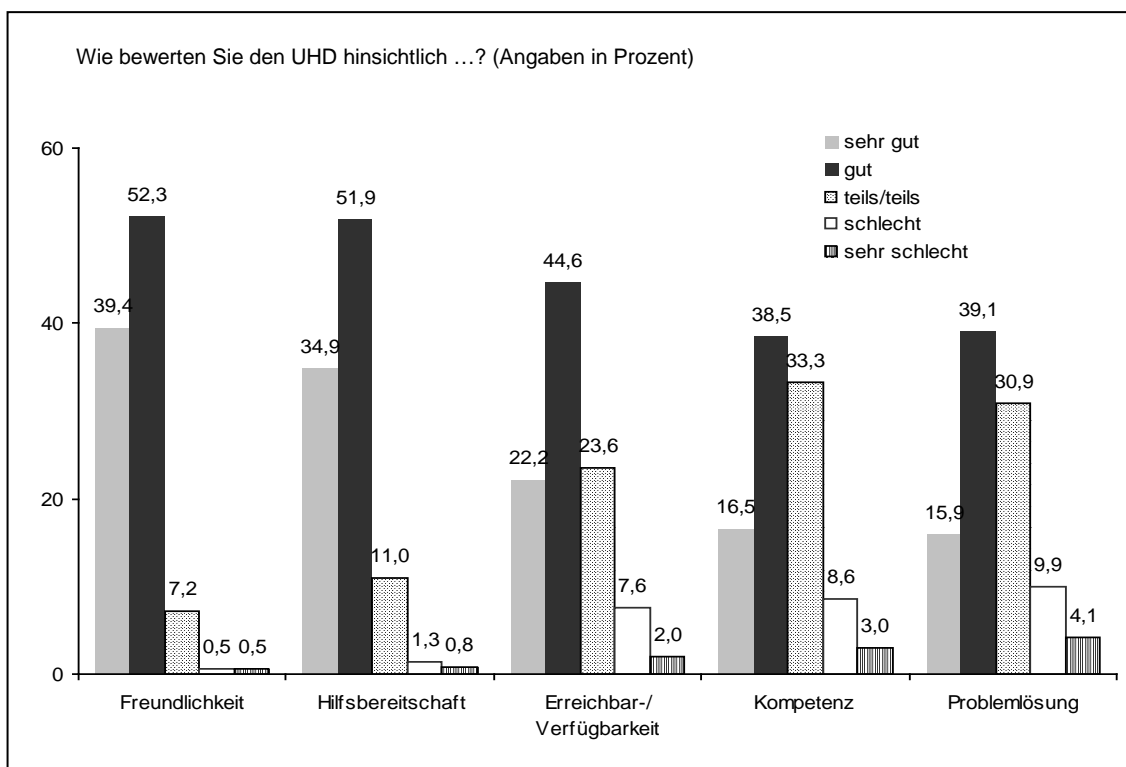
Abbildung 3.3.1a zeichnet ein differenzierteres Bild der Nutzerzufriedenheit hinsichtlich verschiedener Servicedimensionen. Die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft der UHD-Mitarbeiter bewerten jeweils mehr als 90 Prozent mit „sehr gut“ oder „gut“. Wie schon die vorangegangenen Befragungen zeigten, schneidet der UHD bei den eher sozialen Dimensionen (Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft) gut bis sehr gut ab. Im Vergleich hierzu werden die eher fachlichen Dimensionen (Problemlösung und Kompetenz) etwas kritischer von den Nutzern der Hotline bewertet. Aus dem Längsschnittvergleich der Ergebnisse von 2009 bis 2012 geht langfristig eine Verbesserung bei allen Servicedimensionen hervor (vgl. Abbildungen 3.3.1a–d).

Abbildung 3.3.1a: Bewertung der Servicedimensionen des UHD 2012



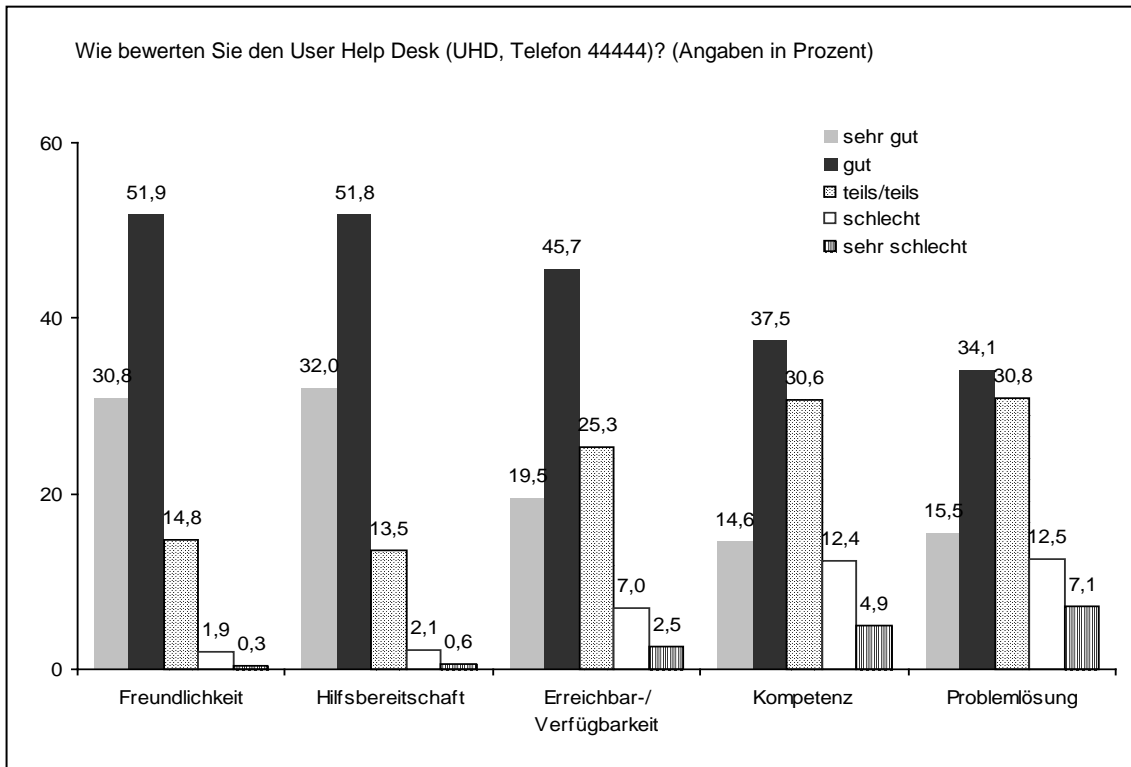
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.3.1b: Bewertung der Servicedimensionen des UHD 2011



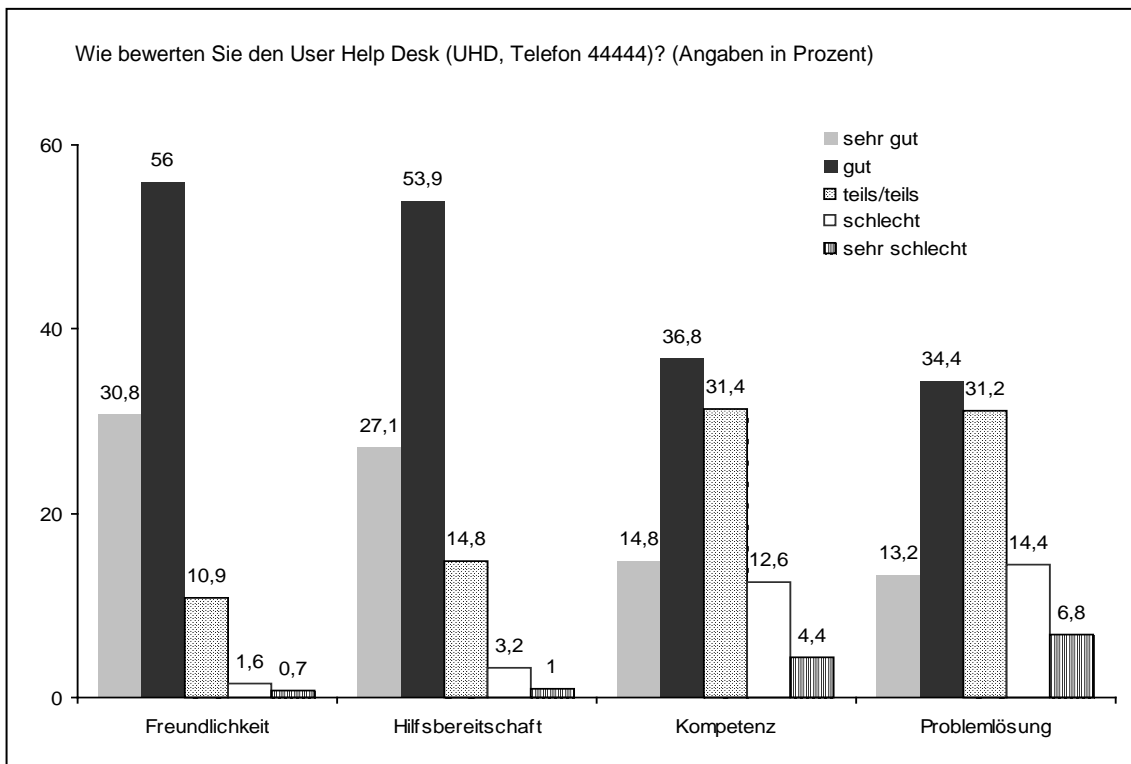
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.3.1c: Bewertungen der Servicedimensionen des UHD 2010



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.3.1d: Bewertungen der Servicedimensionen des UHD 2009



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen.

Gefragt wurde auch nach der Zufriedenheit mit dem Auskunftss- und Vermittlungsdienst (A&V). Hier wurde ebenfalls eine Filterfrage vorangestellt: „Haben Sie in diesem Jahr den A&V bereits genutzt?“ 2012 haben 41,4 Prozent der Befragten den A&V genutzt, 2011 waren es 42,9 Prozent, 2010 lag die Nutzerquote bei 53,8 Prozent und 2009 bei 60,1 Prozent. Der Längsschnittvergleich zeigt, dass im Zeitverlauf immer weniger Anwender und Anwenderinnen von IT den A&V nutzen.

Tabelle 3.3.2 zeigt die Bewertungsergebnisse für den A&V. Wie beim UHD steigt auch die Zufriedenheit mit dem A&V von Jahr zu Jahr in einem hoch signifikanten Maß. Insgesamt 78,4 Prozent sind mit dem A&V „(eher) zufrieden“.

Tabelle 3.3.2: Zufriedenheit mit dem Auskunftss- und Vermittlungsdienst

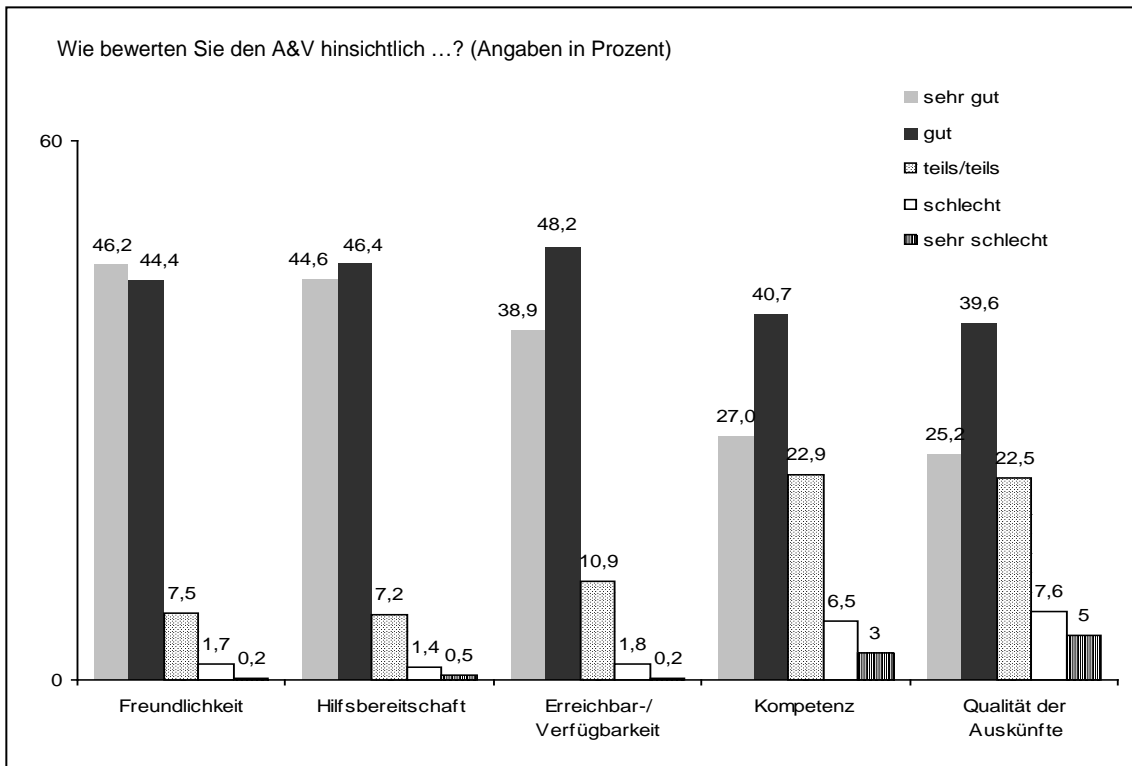
Wie zufrieden sind Sie mit dem A&V (Auskunftss- und Vermittlungsdienst)? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	51,6	26,8	12,6	5,3	3,8	1,83 [1,77; 1,89]
2011	43,8	30,5	15,1	6,8	3,9	1,97 [1,91; 2,03]
2010	40,6	27,2	16,7	8,8	6,7	2,14 [2,07; 2,22]
2009	23,8	31,6	19,1	11,4	14,1	2,60 [2,56; 2,65]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=1 225, n₂₀₁₁=1 293; n₂₀₁₀=1 280; n₂₀₀₉=3 511. Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

Abbildung 3.3.2a stellt die Ergebnisse zu bestimmten Bewertungskriterien des A&V dar. Die hohe Nutzerzufriedenheit mit dem A&V spiegelt sich in der Bewertung der einzelnen Servicedimensionen wider. Seit 2009 sind in allen Dimensionen deutliche Verbesserungen zu verzeichnen (vgl. Abbildung 3.3.2a–d).

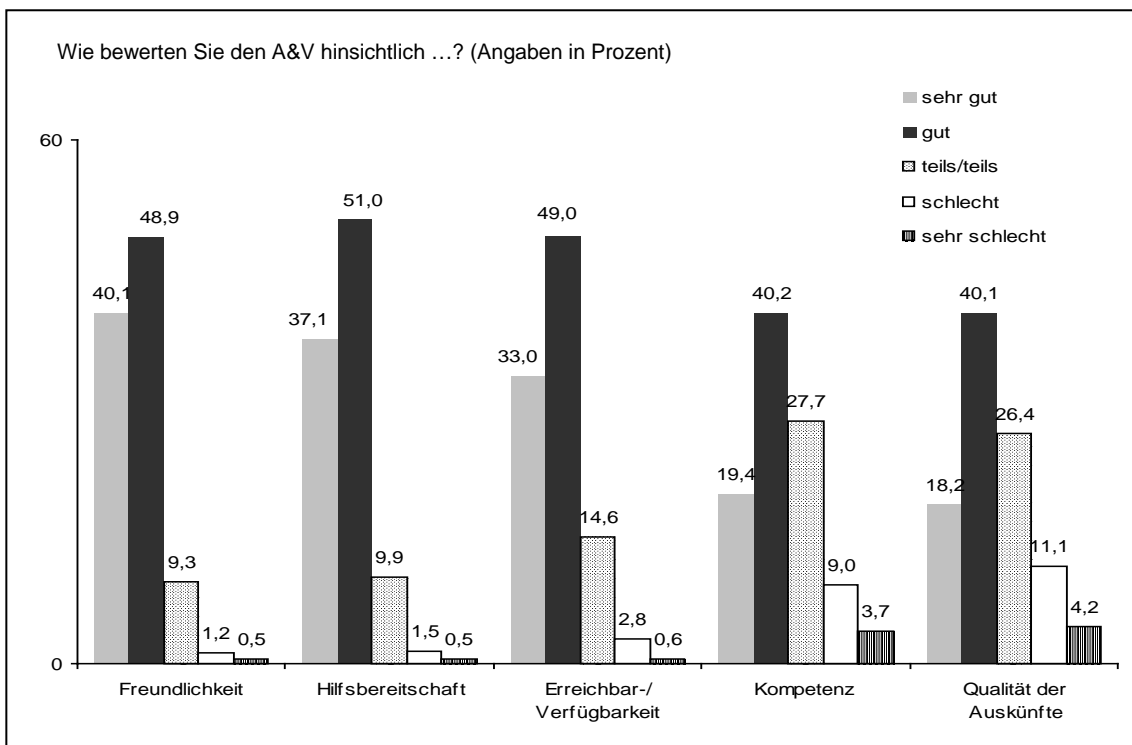
→ **Während die Nutzer den UHD und den A&V im Jahr 2009 noch kritisch sahen, bewerten sie diese Service-Hotlines im Zeitverlauf zunehmend positiver. 2012 ist die Nutzerzufriedenheit mit dem UHD und dem A&V hoch.**

Abbildung 3.3.2a: Bewertung der Servicedimensionen des A&V 2012



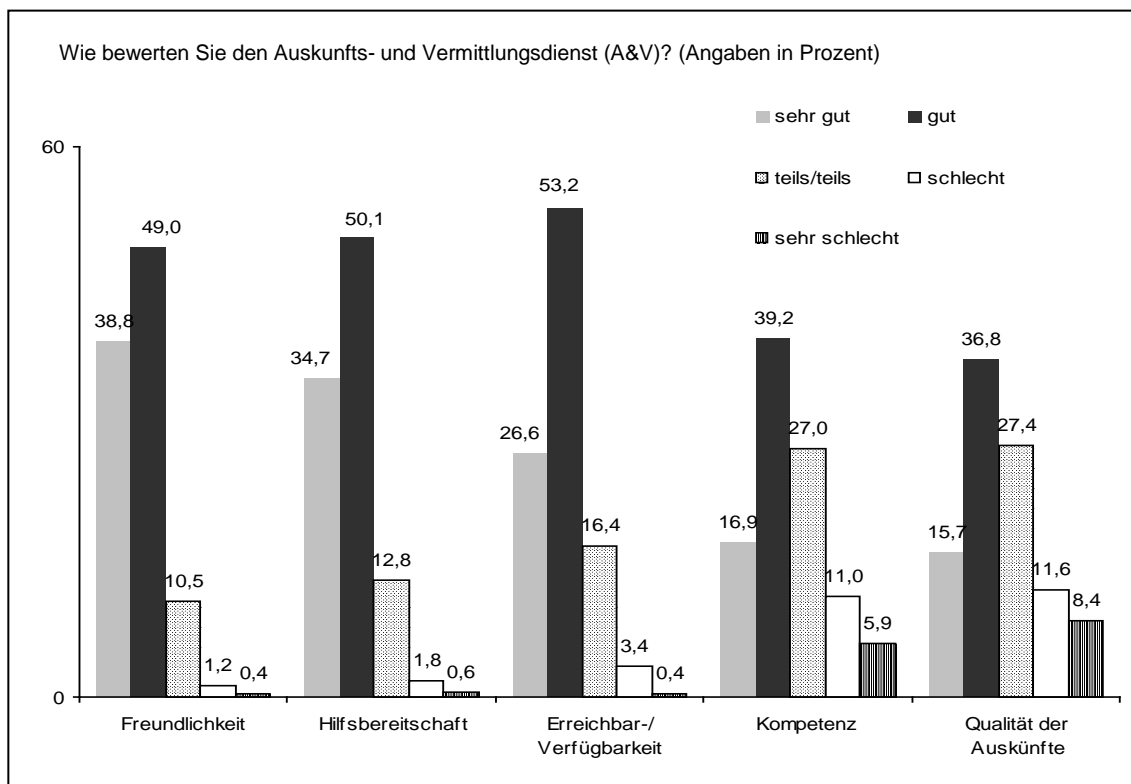
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.3.2b: Bewertung der Servicedimensionen des A&V 2011



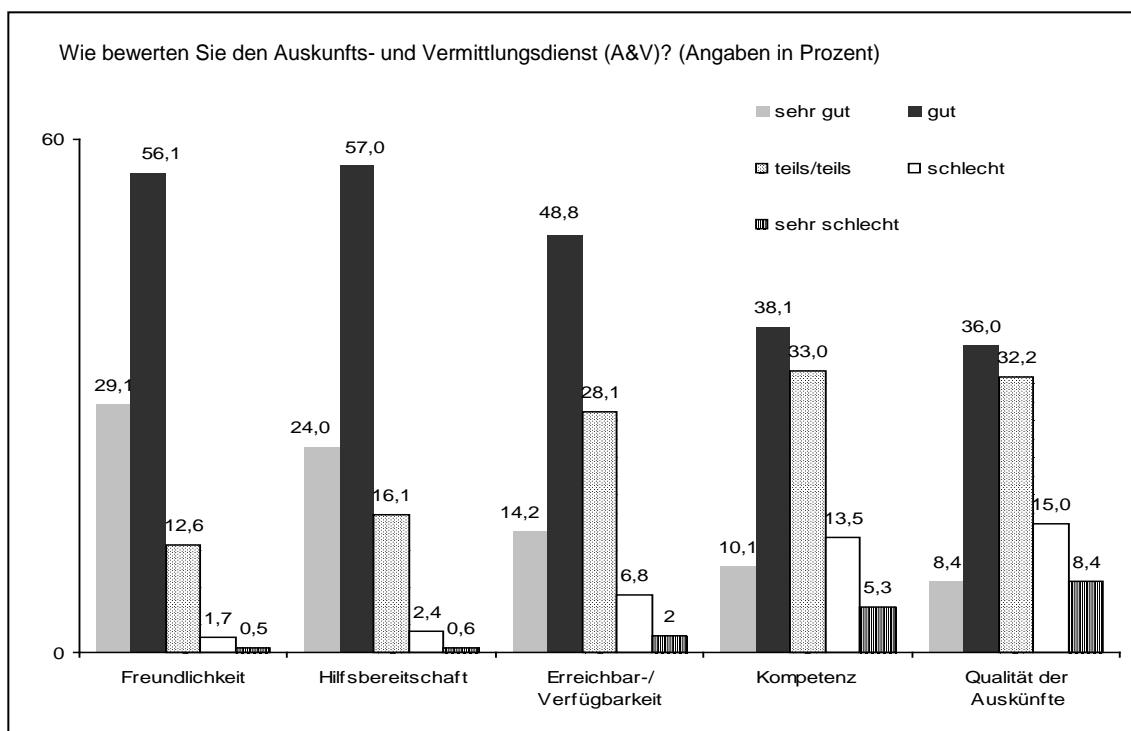
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.3.2c: Bewertungen der Servicedimensionen des A&V 2010



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.3.2d: Bewertungen der Servicedimensionen des A&V 2009



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen.

3.4 Serviceerbringung der BWI

Ein Servicemitarbeiter des Vor-Ort-Services kümmert sich um die Störungsbehebung vor Ort, wenn das dem UHD gemeldete Problem nicht von einer zentralen Stelle per Remote-Zugriff gelöst werden kann. Den Bewertungsfragen wurde folgende Filterfrage vorangestellt: „Hatten Sie in diesem Jahr eine Störung Ihrer IT, für die ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin der BWI IT bei Ihnen am Arbeitsplatz war?“ 2012 bejahten 23,5 Prozent der Befragten diese Frage, 2011 waren es 25,6 Prozent und 2010 31,5 Prozent.

Der Tabelle 3.4.1 ist die Nutzerzufriedenheit mit dem Vor-Ort-Service der BWI zu entnehmen. Die Zufriedenheit ist seit 2010 auf einem hohen Niveau und weist von 2011 zu 2012 eine signifikante Steigerung auf. Drei von vier Nutzern geben an, „(eher) zufrieden“ zu sein, und weniger als jeder Zehnte gibt an, „(eher) unzufrieden“ zu sein.

Tabelle 3.4.1: Zufriedenheit mit dem Vor-Ort-Service der BWI

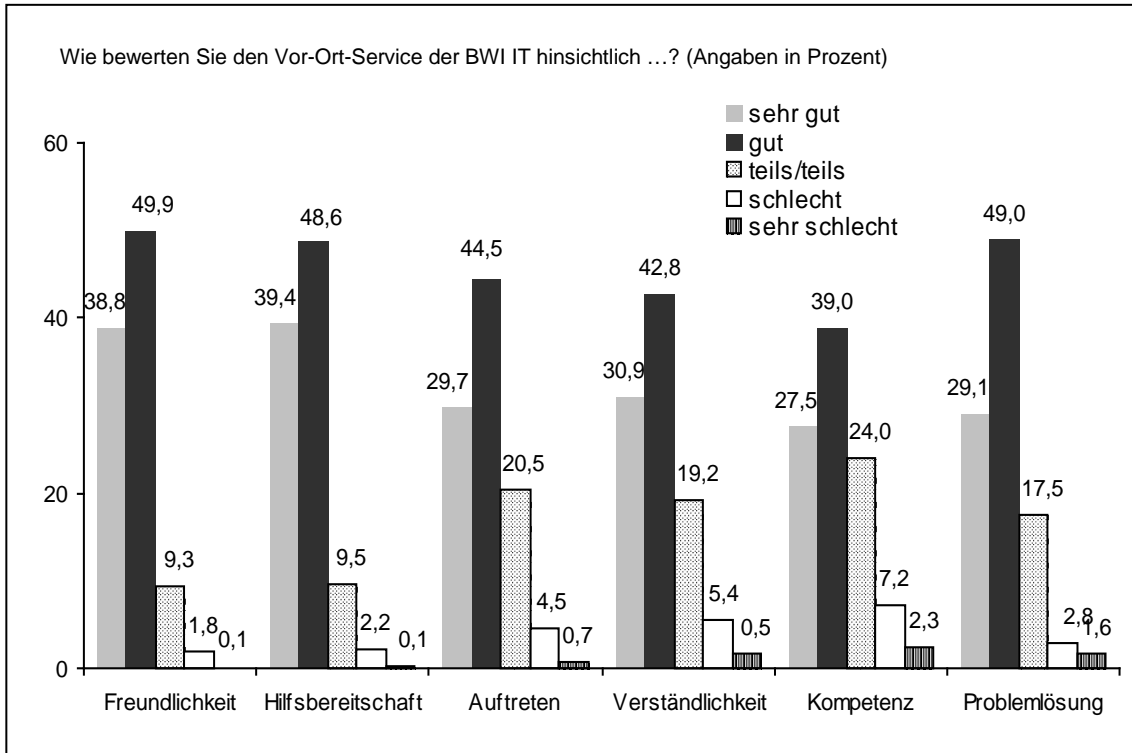
Wie zufrieden sind Sie mit dem Vor-Ort-Service der BWI IT? (Angaben in Prozent)						
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	41,7	33,1	18,4	4,9	1,9	1,92 [1,85; 2,00]
2011	35,2	36,3	19,6	6,5	2,4	2,05 [1,98; 2,12]
2010	33,5	39,2	20,3	5,3	1,7	2,03 [1,96; 2,09]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010: Anwender und Anwenderinnen, $n_{2012}=691$, $n_{2011}=782$, $n_{2010}=755$. Je niedriger der Mittelwert, desto höher ist die Nutzerzufriedenheit.

→ **2012 steigt der bereits in den Vorjahren hohe Anteil an Nutzern, die mit dem Vor-Ort-Service zufrieden sind.**

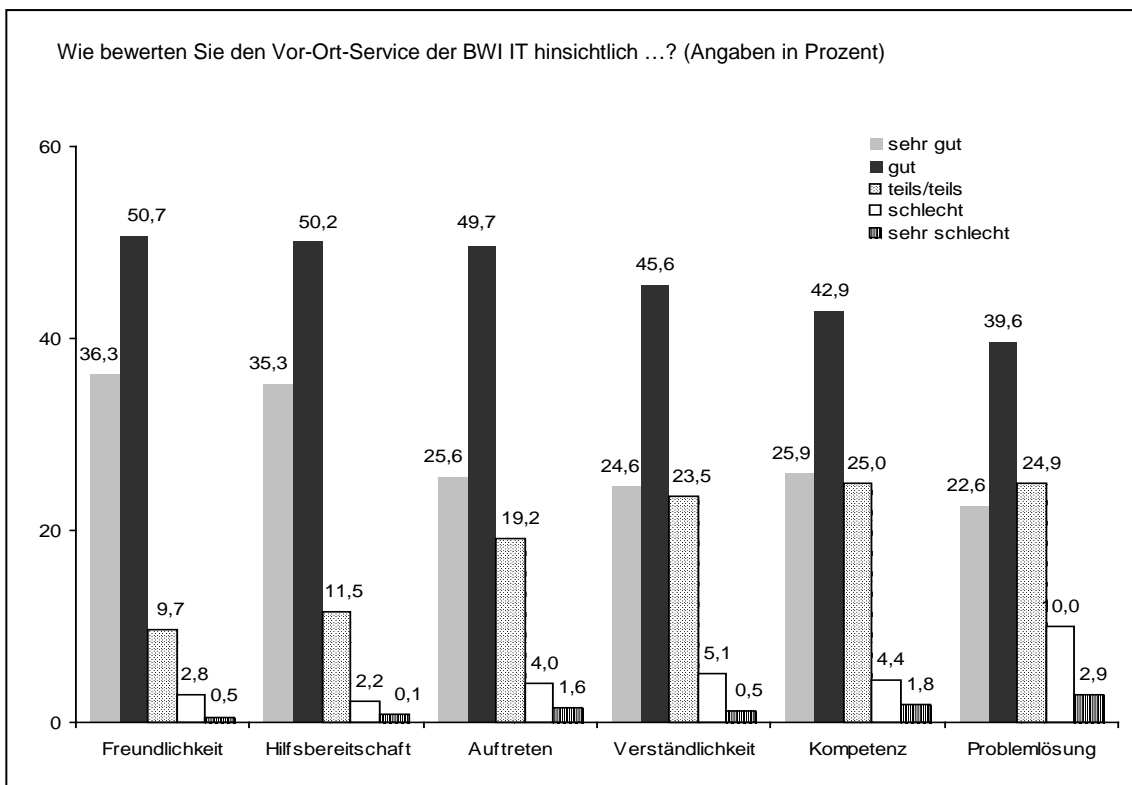
Abbildung 3.4.1a ist die Bewertung der Servicedimensionen des Vor-Ort-Services von 2012 zu entnehmen. Die hier abgefragten sechs Servicedimensionen reichen von sozialen Dimensionen (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft), über kommunikative Dimensionen (Auftreten, Verständlichkeit), bis zu fachlichen Dimensionen (Kompetenz, Problemlösung). Die aus Tabelle 3.4.1 abzulesende Erhöhung der Nutzerzufriedenheit spiegelt sich auch in den Angaben zu den Servicedimensionen wider. Im Längsschnittvergleich zu 2011 sind die summierten Anteile „(sehr) gut“ bei fast jeder Servicedimension gestiegen (vgl. Abbildung 3.4.1b). Doch die Bewertung der Kompetenz ist 2012 etwas negativer als 2011.

Abbildung 3.4.1a: Bewertung der Servicedimensionen des Vor-Ort-Services 2012



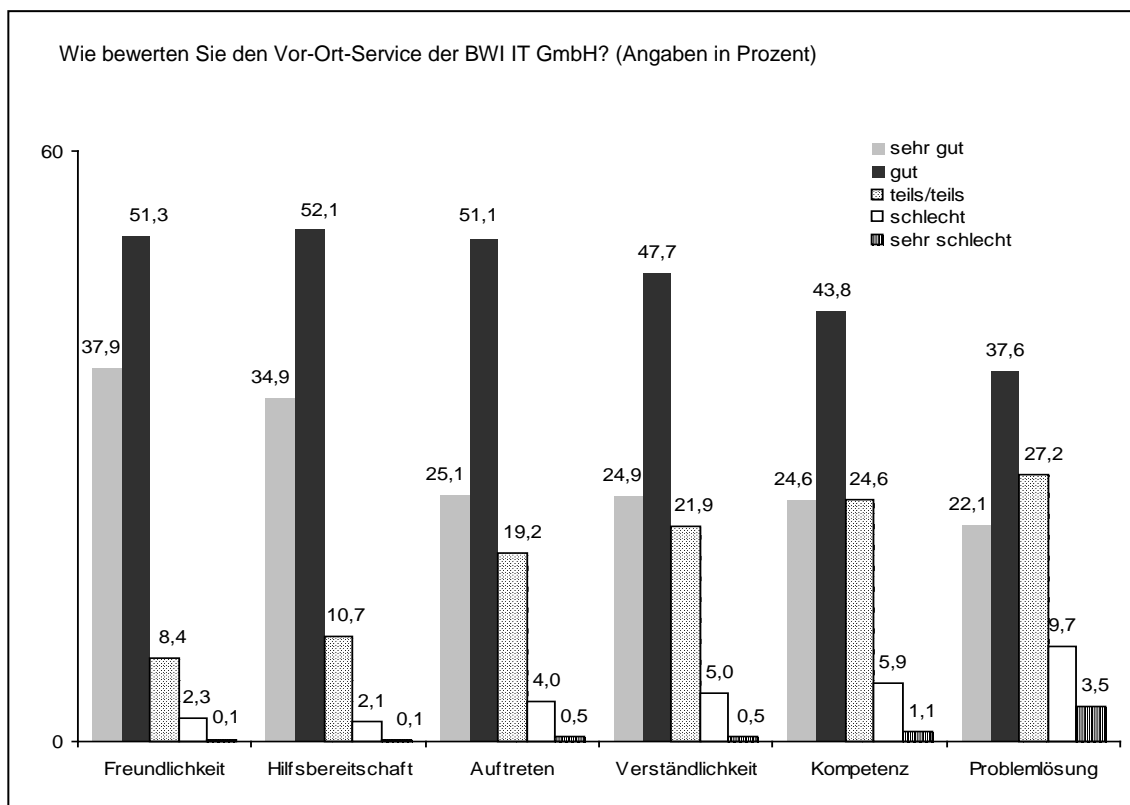
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.4.1b: Bewertung der Servicedimensionen des Vor-Ort-Services 2011



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.4.1c: Bewertungen der Servicedimensionen des Vor-Ort-Services 2010



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen.

3.5 Bewertungen zum Rollout

In der Nutzerbefragung 2012 bejahten 28,3 Prozent die Frage, ob zur Sicherstellung des IT-Betriebs nach dem Rollout Zwischenlösungen erforderlich waren (siehe Frage in Abbildung 3.5.1). 2011 bejahten diese Frage 24,3 Prozent, 2010 39,4 Prozent und 2009 44,3 Prozent der Nutzer. Nachdem die Notwendigkeit von Zwischenlösungen von 2009 bis 2011 jährlich zurückgegangen ist, nimmt sie seit 2012 wieder etwas zu. Die positive Tendenz, d. h. der Rückgang der Notwendigkeit von Zwischenlösungen der Vorjahre, wird 2012 nicht fortgesetzt.

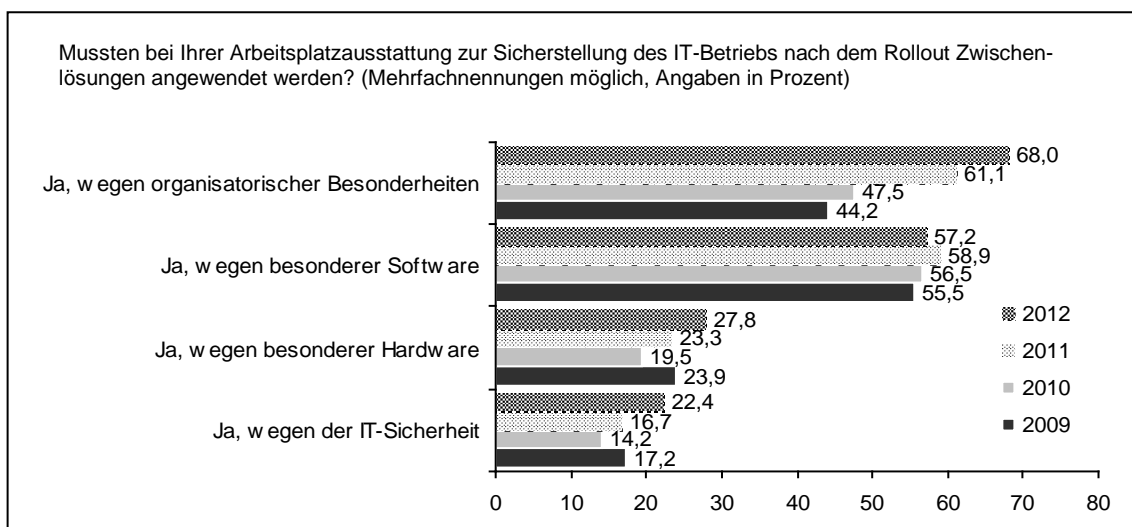
Abbildung 3.5.1 führt die vier Variablen auf, die die Befragten als Gründe für ihre Zwischenlösungen nennen konnten; dabei waren Mehrfachnennungen möglich. Sie zeigt, wie oft ein Grund für Zwischenlösungen verantwortlich ist. Für die Analyse der Abbildung 3.5.1 werden im ersten Schritt nur die Ergebnisse aus 2012 betrachtet und die vier möglichen Gründe miteinander verglichen (Querschnittvergleich). Im zweiten Schritt

werden pro Variable die Ergebnisse der vier Befragungen miteinander verglichen (Längsschnittvergleich).

Querschnittvergleich: „Organisatorische Besonderheiten“ sind der am häufigsten genannte Grund für die Notwendigkeit von Zwischenlösungen; sie liegen in 2 von 3 Fällen vor. „Besondere Software“ ist in etwas mehr als der Hälfte der Fälle für Zwischenlösungen verantwortlich. Gegenüber diesen beiden Gründen kommt der besonderen Hardware und der IT-Sicherheit eine vergleichsweise geringe Bedeutung zu.

Längsschnittvergleich: „Organisatorische Besonderheiten“ tragen seit 2009 zunehmend verstärkt zur Notwendigkeit von Zwischenlösungen bei. Demgegenüber bleibt die Häufigkeit von „besonderer Software“ seit 2009 konstant. Die Bedeutungen von „besonderer Hardware“ und von „IT-Sicherheit“ sind zwar zwischen 2009 und 2010 gesunken, steigen aber seitdem wieder an und sind 2012 größer als zu Beginn der HERKULES-Befragungen.

Abbildung 3.5.1: Gründe für eine Zwischenlösung nach dem Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=838, n₂₀₁₁=735, n₂₀₁₀=955, n₂₀₀₉=2 173.

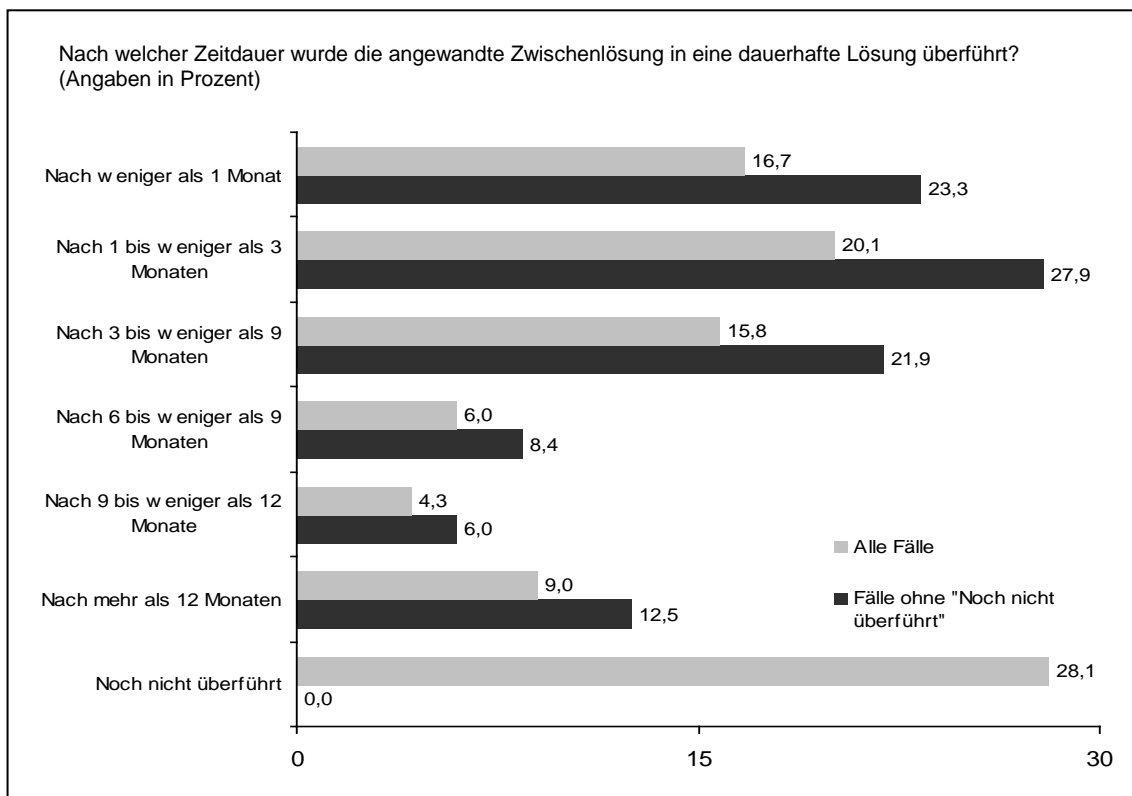
Abbildung 3.5.2 zeigt, wie lange es dauerte, bis eine Zwischenlösung in eine dauerhafte Lösung überführt war. Die grauen Balken sind die Ergebnisse von allen gegebenen Antworten. Die schwarzen Balken zeigen die Ergebnisse, nachdem die Antworten für „noch nicht überführt“ herausgefiltert sind.

In etwas mehr als der Hälfte der Fälle wurden die Zwischenlösungen innerhalb der ersten neun Monate nach dem Rollout in eine dauerhafte Lösung überführt. 28,1 Prozent

der Befragten gaben an, dass sie immer noch mit einer Zwischenlösung arbeiten (vgl. Abbildung 3.5.2, graue Balken).

Um ausschließlich die Fälle der bereits überführten Zwischenlösungen zu betrachten, werden die genannten 28,1 Prozent herausgefiltert. Dann zeigt sich, dass in den Fällen, in denen eine dauerhafte Lösung gefunden wurde, dies zu 51,2 Prozent innerhalb der ersten drei Monate stattfand (vgl. Abbildung 3.5.2, schwarze Balken).

Abbildung 3.5.2: Zeiträume bis zur Einnahme einer dauerhaften Lösung

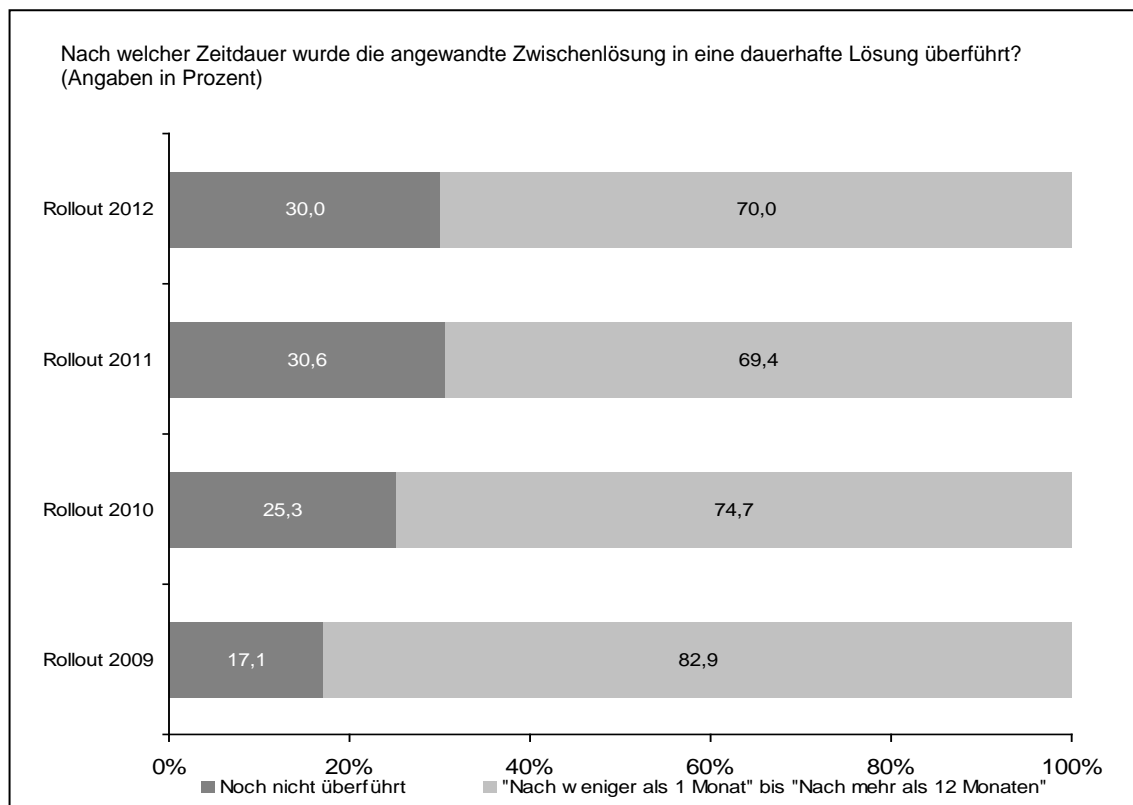


Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=812.

Abbildung 3.5.3 beruht auf den 812 Fällen aus Abbildung 3.5.2. Die 812 Fälle werden danach aufgeschlüsselt, in welchem Jahr der Rollout erfolgte; dabei fallen 53 Fälle heraus, weil das Jahr des Rollouts nicht angegeben wurde. Der Fokus von Abbildung 3.5.3 liegt auf den Fällen, in denen eine notwendige Zwischenlösung noch nicht in eine dauerhafte Lösung überführt ist. Zu dem Zweck werden die in Abbildung 3.5.2 aufgeführten Antworten von „Nach weniger als 1 Monat“ bis „Nach mehr als 12 Monaten“ zusammengefasst.

Die bereits seit 2009 ausgerollten Nutzer geben mit 16,9 Prozent am seltensten an, dass die Zwischenlösung noch nicht in eine dauerhafte Lösung überführt wurde. Die 2011 und 2012 ausgerollten Nutzer arbeiten zu knapp 30 Prozent noch mit einer Zwischenlösung. Es ist zu erwarten, dass dieser Anteil noch sinkt, weil der Rollout zum Zeitpunkt der Befragung in diesen beiden Teilgruppen maximal 1,5 Jahren zurückliegt (Befragungszeitraum 2012: Juni). Kritisch ist allerdings zu sehen, dass in der Gruppe der 2009 ausgerollten Nutzer mehr als jeder Sechste und in der Gruppe der 2010 ausgerollten Nutzer jeder Vierte angibt, immer noch keine dauerhafte IT-Lösung zu haben; deren Rollout liegt weit mehr als 1,5 Jahre zurück, so dass sich mittlerweile, wenn man so will, eine vorläufige Zwischenlösung zu einem dauerhaften Zustand verfestigt.

Abbildung 3.5.3: Einnahme einer dauerhaften Lösung in Abhängigkeit vom Zeitpunkt des Rollouts



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=759.

3.6 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung

Abbildung 3.6.1 veranschaulicht, wie die ausgerollten Nutzer die Situation mit ihrer Arbeitsplatz-IT vor und nach der Erneuerung beurteilen. Für insgesamt 44,2 Prozent der IT-Nutzer hat sich die Situation nach dem Rollout „(stark) verbessert“ und für insgesamt 24,7 Prozent „(stark) verschlechtert“. Im Längsschnittvergleich sind diese Werte allerdings signifikant negativer als in den beiden Vorjahren und entsprechen denen von 2009. Das bilanzierende Meinungsbild nähert sich wieder dem Ausgangsniveau von 2009 an, d. h. dem Zeitpunkt, bei dem die Umsetzung der IT-Modernisierung noch am Anfang war.

Tabelle 3.6.1: Vergleich des Zustands vor und nach dem Rollout

Wie stellt sich Ihrer Ansicht nach Ihre IT-Situation am Arbeitsplatz im Vergleich mit dem Zustand vor der Erneuerung der IT-Ausstattung dar? (Angaben in Prozent)						
	stark verbessert	verbessert	unverändert	verschlechtert	stark verschlechtert	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
2012	5,9	38,3	31,2	21,0	3,7	2,79 [2,75; 2,82]
2011	6,9	39,4	33,7	16,7	3,3	2,70 [2,67; 2,73]
2010	5,9	42,3	30,6	18,3	2,9	2,70 [2,66; 2,74]
2009	6,1	36,6	32,4	20,1	4,9	2,81 [2,79; 2,84]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 899, n₂₀₁₁=3 043, n₂₀₁₀=2 379, n₂₀₀₉=5 069.
Je niedriger der Mittelwert, desto stärker hat sich die IT-Situation verbessert.

Tabelle 3.6.2 berücksichtigt, dass für einige ausgerollte Nutzer die Erneuerung der Arbeitsplatz-IT inzwischen einige Jahre zurückliegt, so dass die Erinnerung an die Situation aus der Zeit vor dem Rollout „verblasst“ und die ehemals neue Ausstattung inzwischen „Spuren der Abnutzung“ trägt. Daher werden die Daten der in 2012 befragten Nutzer danach unterschieden, in welchem Jahr der Rollout stattgefunden hat.

Im Ergebnis liegen keine signifikanten Unterschiede der Mittelwerte vor. Der Zustandsvergleich der IT vor und nach dem Rollout ist also statistisch gesehen unabhängig davon, in welchem Jahr die Erneuerung der IT erfolgte. Abnutzungseffekte oder verzerrte Erinnerungen, die aufgrund der unterschiedlichen langen Zeitspannen seit dem Rollout vermutet werden könnten, weisen die Ergebnisse aus Tabelle 3.6.2 nicht nach.

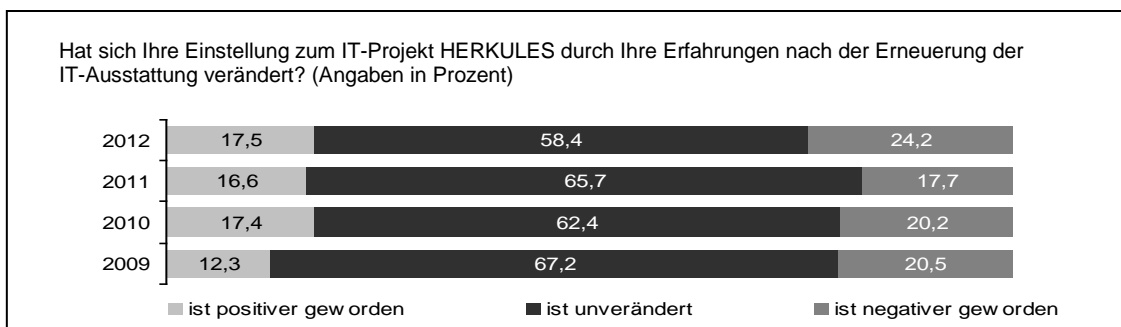
Tabelle 3.6.2: Vergleich des Zustands vor und nach dem Rollout nach Alter der IT-Ausstattung

Wie stellt sich Ihrer Ansicht nach Ihre IT-Situation am Arbeitsplatz im Vergleich mit dem Zustand vor der Erneuerung der IT-Ausstattung dar? (Angaben in Prozent)						
	stark verbessert	verbessert	unverändert	verschlechtert	stark verschlechtert	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]
Rollout 2012	7,7	37,7	28,2	23,4	3,0	2,76 [2,67; 2,86]
Rollout 2011	5,3	40,6	30,3	20,4	3,4	2,76 [2,71; 2,81]
Rollout 2010	5,6	37,1	31,0	21,8	4,5	2,82 [2,75; 2,90]
Rollout 2009	7,1	35,7	29,5	23,7	4,0	2,82 [2,68; 2,95]

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen, n_{Rollout2012}=401, n_{Rollout2011}=1 341, n_{Rollout2010}=620, n_{Rollout2009}=224.
Je niedriger der Mittelwert, desto stärker hat sich die IT-Situation verbessert.

Abbildung 3.6.1 zeigt, wie sich die Einstellung der IT-Nutzer zu HERKULES nach dem Rollout ändert. Im Jahr 2012 haben sich dazu 98,1 Prozent der Befragten positioniert; in der Befragung 2011 waren es 99,1 Prozent der ausgerollten Nutzer, 2010 98,4 Prozent und 2009 79,8 Prozent.

Abbildung 3.6.1: Einstellungsänderung zu HERKULES nach dem Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 904, n₂₀₁₁=3 042, n₂₀₁₀=2 383, n₂₀₀₉=4 621.

Im Vergleich zu den drei Vorjahren zeigt sich, dass die Erfahrungen nach der Erneuerung der IT-Ausstattung einen stärkeren Einfluss auf die Einstellung zu HERKULES haben. So geben insgesamt 41,7 Prozent der Befragten an, dass sich ihre Einstellung geändert hat. Von ihnen gibt die Mehrheit an, dass ihre Einstellung negativer geworden ist. Der Anteil der gegenüber HERKULES kritisch eingestellten Anwender und Anwenderinnen nimmt 2012 erstmals zu.

→ **2012 sehen die Befragten das IT-Projekt HERKULES kritischer als in den drei Vorjahren.**

3.7 Management der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs

In Tabelle 3.7.1 sind sieben Dimensionen aufgeführt, die für die Qualität des Services rund um die zivil genutzte Bundeswehr-IT stehen. Ihr ist zu entnehmen, wie die ausge- rollten Nutzer den Service für die modernisierte IT-Ausstattung im Zielbetrieb von HERKULES im Vergleich zur Zeit vor HERKULES beurteilen.

Tabelle 3.7.1: Service für die zivile Bundeswehr-IT im Zeitvergleich vor HERKULES

Wie bewerten Sie den Service für die IT heute im Vergleich zur Zeit vor HERKULES? (Angaben in Prozent)					
		besser geworden	gleich geblieben	schlechter geworden	kann ich nicht sagen
Anforderungsfristen	2012	14,4	36,9	48,7	30,3
	2011	12,7	39,5	47,7	35,4
	2010	16,0	35,5	48,5	34,6
Verfügbarkeit	2012	18,3	49,5	32,2	17,5
	2011	18,9	51,0	30,1	22,6
	2010	20,1	46,5	32,5	23,0
Zuverlässigkeit	2012	20,7	59,5	19,8	15,3
	2011	21,7	62,3	16,0	20,8
	2010	24,4	57,2	18,2	21,0
Flexibilität	2012	11,2	29,4	59,4	16,6
	2011	11,0	30,8	58,2	21,1
	2010	13,2	30,1	56,7	22,0
Organisation/Verwaltungs- wege	2012	9,1	27,2	63,7	18,7
	2011	8,4	28,9	62,7	22,5
	2010	10,5	26,9	62,6	24,8
Allgemeiner Zustand der IT	2012	50,5	41,0	8,5	11,9
	2011	54,4	38,7	6,9	14,9
	2010	58,1	35,0	6,9	16,1
Eigene Zufriedenheit	2012	18,0	44,8	37,2	10,0
	2011	18,8	49,4	31,8	12,8
	2010	21,2	45,4	33,4	14,3

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010: Anwender und Anwenderinnen.

Der Längsschnittvergleich von 2010 bis 2012 lässt erkennen, dass es seit 2010 in fast allen Dimensionen so gut wie keine Veränderungen gibt (siehe die geringen Prozent- satsdifferenzen). Eine Ausnahme stellt der „allgemeine Zustand der IT“ dar, den seit 2010 jedes Jahr zunehmend weniger Befragte als „besser geworden“ ansehen. 2010 lag dieser Anteil bei 58,1 Prozent und ist bis 2012 um 7,6 Prozentpunkte auf 50,5 Prozent gefallen.

In Tabelle 3.7.2 sind die Antworten über den „allgemeinen Zustand der IT“ danach differenziert, in welchem Jahr der IT-Rollout für die Befragten stattfand. Demnach bewerten die am frühesten ausgerollten Nutzer (Rollout 2009) den allgemeinen Zustand der IT am kritischsten. Die 2011 ausgerollten Nutzer sehen den Zustand der IT im Vergleich zu den anderen Teilgruppen am häufigsten als „besser geworden“ an.

Tabelle 3.7.2: Bewertung des allgemeinen Zustands der IT abhängig vom Jahr des Rollouts

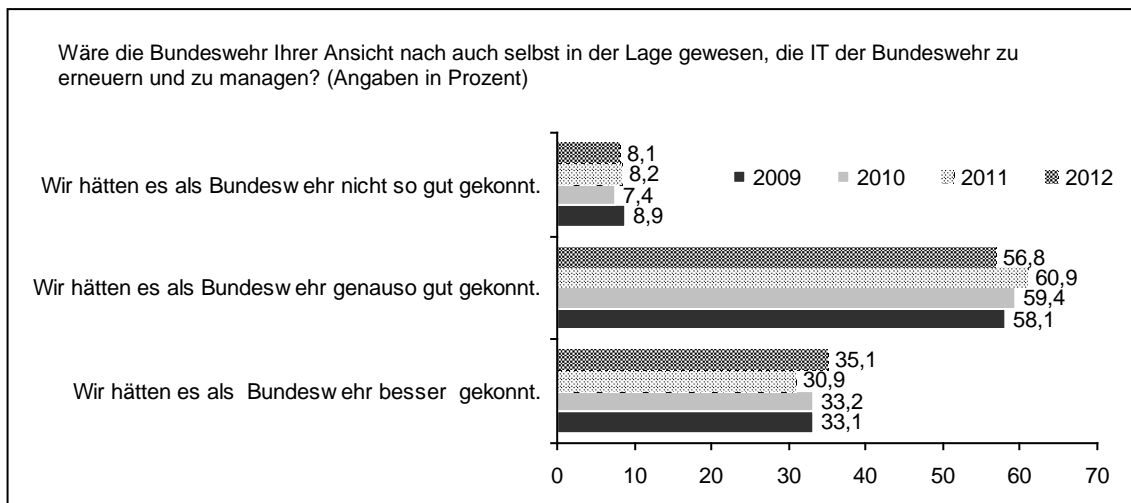
Wie bewerten Sie den Service für die IT heute im Vergleich zur Zeit vor HERKULES? (Angaben in Prozent)		besser geworden	gleich geblieben	schlechter geworden	kann ich nicht sagen
Allgemeiner Zustand der IT	Rollout 2012	49,8	40,1	10,0	20,5
	Rollout 2011	51,8	40,7	7,5	11,2
	Rollout 2010	50,0	41,4	8,6	10,8
	Rollout 2009	47,2	38,7	12,3	12,4

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012: Anwender und Anwenderinnen.
 $n_{\text{Rollout2012}}=400$, $n_{\text{Rollout2011}}=1\ 349$, $n_{\text{Rollout2010}}=623$, $n_{\text{Rollout2009}}=227$.

Die Entscheidung für eine ÖPP als Strategie zur umfassenden und flächendeckenden IT-Modernisierung muss sich auch daran messen lassen, ob das sogenannte Eigenmodell nicht eine im Sinne der Rahmenrichtlinie für Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen bessere Handlungsalternative gewesen wäre. Eine solche Bewertung aus wirtschaftlicher und haushalterischer Sicht kann selbstverständlich nicht auf Grundlage von Einstellungsforschung entschieden werden und ist auch nicht Zielsetzung der HERKULES-Studie. Dennoch ist zu erkennen, dass zumindest in der Wahrnehmung der Nutzer das „Eigenmodell“ wohl die (wirtschaftlich) bessere Alternative gewesen wäre. Die Antworten in Abbildung 3.7.1 beziehen die 79,1 Prozent der Befragten ein, die sich hierzu eine Meinung bilden wollten.

Im Fall des ÖPP-Projekts HERKULES kann eine eher kritische Grundhaltung diagnostiziert werden: Die überwiegende Mehrheit der ausgerollten Nutzer ist der Überzeugung, dass die Bundeswehr selbst wenigstens genauso gut in der Lage gewesen wäre, ihre IT zu erneuern und zu managen. Dass die Bundeswehr selbst besser in der Lage dazu gewesen wäre, meinen 2012 sogar 35,1 Prozent. Dies ist im Vergleich zu den Vorjahren die höchste Zustimmung zu dieser Aussage. Demgegenüber sehen lediglich 8,1 Prozent der ausgerollten Nutzer einen echten Mehrwert in der Durchführung der IT-Modernisierung im Rahmen einer ÖPP (vgl. Abbildung 3.7.1). Diese Einstellung verhartet von 2009 bis 2012 bei circa 8 Prozent der Anwender und Anwenderinnen.

Abbildung 3.7.1 Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 347, n₂₀₁₁=2 410, n₂₀₁₀=1 917, n₂₀₀₉=4 365.

→ **2012 wächst erstmals gut erkennbar der Anteil der Befragten, die dem Eigenmodell den Vorrang gegenüber dem Kooperationsmodell geben.**

Die Teilnehmer wurden gebeten, sich zu vier Statements über die BWI und die Zusammenarbeit zwischen der BWI und der Bundeswehr zu positionieren (vgl. Tabelle 3.7.3). Ziel war es, die in der Bundeswehr vorherrschenden Meinungen über die BWI abzubilden. Im Jahr 2012 haben mehr Anwender und Anwenderinnen ihre Meinung zu den Statements über die BWI und die Zusammenarbeit von BWI und Bundeswehr angegeben als in den beiden Vorjahren.

Die ersten zwei Statements stellen auf die Kundenorientierung und die IT-Kompetenz der BWI ab. Hier gibt eine relative Mehrheit von 38,5 bzw. 36,1 Prozent an, dass sie die Kundenorientierung bzw. die IT-Kompetenz „teils/teils“ wahrnehmen. Bei beiden Statements überwiegt aber eine leichte Zustimmung, d. h. eine positive Bewertung der BWI. Dennoch weisen der hohe Anteil von „teils/teils“ und die nur leichte positive Zustimmung zur BWI darauf hin, dass die Meinung der Befragten gegenüber der BWI ‚reserviert‘ ist; das Meinungsbild ist nicht eindeutig kritisch und nicht eindeutig positiv. Es ist seit 2010 unverändert.

→ **Die Meinungen der Befragten gegenüber der BWI sind ‚reserviert‘, d. h. das Meinungsbild ist weder eindeutig kritisch noch eindeutig positiv.**

Das dritte Statement fokussiert auf die Zusammenarbeit von Bundeswehr und BWI im Rahmen des Kooperationsmodells HERKULES. 2012 kann eine relative Mehrheit von 49,0 Prozent der Aussage eher nicht oder gar nicht zustimmen, dass die BWI und die Bundeswehr gemeinsam an einem Strang zögen. Nur weniger als jeder fünfte Befragte stimmt der Aussage zu.

→ **Die Befragten geben der Zusammenarbeit zwischen der BWI und der Bundeswehr überwiegend schlechte Noten.**

Das letzte Statement, dass das eigene Vertrauen gegenüber der BWI gewachsen sei, stellt mehr auf einen Prozess als auf einen Ist-Zustand ab. 2012 hat eine relative Mehrheit von 48,7 Prozent dieser Aussage eher nicht oder nicht zugestimmt, d. h. deren Vertrauen in die BWI ist nicht gewachsen. Demgegenüber gibt etwas mehr als jeder Fünfte an, dass sein Vertrauen gegenüber der BWI größer geworden ist.

Tabelle 3.7.3: Statements der Nutzer über den IT-Dienstleister

Nehmen Sie bitte noch zum Abschluss zu folgenden fünf Aussagen Stellung: (Angaben in Prozent)							
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	Mittelwert [95%-Konfidenzintervall]	keine Meinung
<i>Meiner Meinung nach ist die BWI kundenorientiert.</i>							
2012	9,1	23,7	38,5	18,7	9,9	2,96 [2,92; 3,01]	8,7
2011	9,3	24,4	38,6	17,0	10,7	2,95 [2,91; 2,99]	12,2
2010	8,7	25,0	37,2	17,3	11,8	2,98 [2,94; 3,03]	13,1
<i>Ich vertraue der IT-Kompetenz der BWI.</i>							
2012	10,0	29,4	36,1	14,7	9,9	2,85 [2,81; 2,89]	6,8
2011	9,9	28,5	38,1	14,1	9,4	2,84 [2,80; 2,88]	10,1
2010	–	–	–	–	–	–	–
<i>Meiner Meinung nach ziehen die BWI und die Bundeswehr gemeinsam an einem Strang.</i>							
2012	4,6	14,0	32,4	29,4	19,6	3,45 [3,41; 3,50]	11,8
2011	6,2	14,1	32,7	27,4	19,6	3,40 [3,36; 3,44]	14,0
2010	5,5	15,2	32,2	23,3	23,8	3,44 [3,39; 3,49]	14,3
<i>Mein Vertrauen gegenüber der BWI ist gewachsen.</i>							
2012	4,5	16,2	30,6	28,0	20,7	3,44 [3,40; 3,49]	10,8
2011	4,8	16,5	29,9	27,5	21,4	3,44 [3,40; 3,49]	13,1
2010	5,0	18,7	28,5	26,5	21,3	3,40 [3,35; 3,45]	13,1

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010: Anwender und Anwenderinnen.
n₂₀₁₂=2 960, n₂₀₁₁=3 067, n₂₀₁₀=2 423.

Fazit

Mitte 2012 ist die Integrationsphase des HERKULES-Projekts weitgehend abgeschlossen. In dieser Projektphase wurden die IT-Ausstattung und die Netzinfrastruktur in der Bundeswehr flächendeckend modernisiert und in den Zielbetrieb, das ist die dritte und abschließende Projektphase von HERKULES, überführt. Im Zielbetrieb wird die modernisierte Bundeswehr-IT von der BWI gemanagt und administriert.

Die diesjährige Befragung der Anwender und Anwenderinnen von nichtmilitärischer Bundeswehr-IT ist darauf ausgelegt, deren Nutzerzufriedenheit im Zielbetrieb zu ermitteln. Dieser Bericht weist in den Befragungsergebnissen aus 2012 zwei gegensätzliche Entwicklungen der Nutzerzufriedenheit auf: einerseits eine negative Entwicklung bei der IT-Ausstattung und bei der Netzinfrastruktur, andererseits eine fortdauernde positive Entwicklungen bei den Kundendiensten der BWI.

Die IT-Ausstattung und die Netzinfrastruktur werden 2012 kritischer bewertet als in den Vorjahren. Die positive Entwicklung von 2009 bis 2011 für die Nutzerzufriedenheit mit der modernisierten IT-Ausstattung konnte 2012 nicht fortgeführt werden. Stattdessen fällt sie auf das Niveau von 2009 oder sogar darunter zurück. Nach den anfänglichen Problemen, die zu Beginn der Integrationsphase auftraten und sich auf die Ergebnisse der 2009 ausgerollten Nutzer anscheinend auswirkten, führte die Modernisierung der IT-Ausstattung zunehmend zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen mit den ausgerollten APC bzw. den HERKULES Clients. Doch kurz vor der Einnahme des flächendeckenden Zielbetriebs zeichnet sich 2012 ein Gegentrend ab.

Parallel zu dieser von 2009 bis 2011 positiven Entwicklung der modernisierten IT-Ausstattung ging die Nutzerzufriedenheit mit der Netzinfrastruktur für die Informations- und Kommunikationsdienste seit 2009 zurück. Die Vergleiche zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern von 2009 bis 2011 zeigten zwar jedes Jahr einen deutlich positiven Effekt der Modernisierung auf den IntranetBw- und Internetzugang, doch dieser Effekt ist im Zeitverlauf zurückgegangen. 2012 werden dann insbesondere der Zugang zum IntranetBw und der Zugriff auf Lotus Notes weniger positiv bewertet als zu Modernisierungsbeginn. Diese Entwicklung in der Netzinfrastruktur schlägt sich offenbar auf die Nutzung der modernisierten IT-Ausstattung nieder: 2012 gelten als

wichtigste Gründe für eine eingeschränkte Auftragserfüllung die „Netzwerkverbindungen“ und die „Zentralen Dienste“.

Bezüglich der Kundendienste und Nutzerbetreuung der BWI führen die 2012er Ergebnisse die positive Entwicklung der Nutzerzufriedenheit mit dem UHD, dem A&V und dem Vor-Ort-Service fort.

Die HERKULES-Aufgabe besteht aber nicht alleine in der Modernisierung der IT-Ausstattung und Netzinfrastruktur, sondern auch in einem grundlegenden Wechsel in der „IT-Philosophie“ (Richter 2012) der Bundeswehr. Die Ziele dieser „IT-Philosophie“ lassen sich im Wesentlichen mit drei Schlagworten zusammenfassen: *Standardisierung* in der IT-Ausstattung und im IT-Service, *Automatisierung* der Prozesse z. B. für die Installation von Software oder Virenschutz und *Zentralisierung* der Administration der ausgerollten APC. Im Hinblick auf diese „IT-Philosophie“ im HERKULES-Projekt können die diesjährigen Ergebnisse im Grundsatz unter das Fazit von 2009 gestellt werden: „Die Zielsetzung, Effizienzgewinne im Projekt HERKULES v. a. über eine Standardisierung und eine zentralisierte Bewirtschaftung, Pflege und Steuerung der IT zu realisieren, tritt offenbar in Konflikt mit den spezifischen Anforderungen und Notwendigkeiten in den oftmals von ihrer Struktur und ihrem Auftrag sehr heterogenen Dienststellen in der Fläche.“ (Krampe/Richter 2010: 89) Allerdings sind die Probleme, die auf Standardisierung zurückgehen und sich z. B. an den Zwischenlösungen zeigen, gegenüber dem Beginn der IT-Modernisierung zurückgegangen. Die Genehmigung von ursprünglich nicht berücksichtigter Sondersoftware trägt hier offensichtlich Rechnung.

Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI ist für die Realisierung der „IT-Philosophie“ und für ihre Modifizierung für den Nutzerbedarf in der Fläche von grundlegender Bedeutung. Doch die Anwender und Anwenderinnen äußern sich 2012 skeptisch über die Zusammenarbeit zwischen der Bundeswehr und der BWI. Sie stehen dem Projekt HERKULES nach ihren Erfahrungen mit dem Rollout kritischer als in den Vorjahren gegenüber und vertreten verstärkt die Meinung, dass die Realisierung des Projekts ohne einen Kooperationspartner besser gewesen wäre. Vor diesem Hintergrund gilt das Fazit zur Befragung 2009 im Grundsatz auch 2012: „Der weitere Erfolg des Projekts HERKULES hängt aus Sicht der Autoren v. a. davon ab, inwieweit es den Verantwortlichen in der Bundeswehr und der BWI in partnerschaftlicher Weise gelingt, diesen Spagat zwischen Standardisierung und Zentralisierung auf der einen Seite und Kundenorientierung und Flexibilität auf der anderen Seite nachhaltig zu schließen.“ (Krampe/Richter 2010: ebd.)

Anhang

Grunddaten der Befragung der Anwender und Anwenderinnen

Tabelle 5.1: Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer

Wurde Ihr Arbeitsplatz bereits mit der neuen IT-Ausstattung der BWI IT GmbH ausgestattet? Sicheres Kennzeichen eines neu ausgestatteten PC-Arbeitsplatzes ist die 8-ziffrige Personalnummer bei Anmeldung am PC. (Angaben in Prozent)					
	2012	2011	2010	2009	
Ja	93,4	68,7	42,6	19,1	= ausgerollte Nutzer
Ja, dabei verblieb meine alte IT-Ausstattung zusätzlich zur neuen an meinem Arbeitsplatz	3,6	4,5	5,0	3,5	
Nein	2,7	25,9	51,6	72,3	= nicht ausgerollte Nutzer
Fehlend/Weiß ich nicht	0,3	1,0	0,8	5,3	(in Analyse nicht berücksichtigt)
Summe	100	100	100	100	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=3 058, n₂₀₁₁=4 193, n₂₀₁₀=5 089, n₂₀₀₉=28 633.

Tabelle 5.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen

Organisationsbereich (Angaben in Prozent)	2012	2011	2010	2009
BMVg	3,4	6,5	4,0	4,7
Streitkräftebasis	25,2	23,6	26,5	21,9
Heer	21,3	19,6	21,4	32,6
Luftwaffe	13,7	13,1	14,4	11,9
Marine	6,0	6,9	5,3	3,8
Zentraler Sanitätsdienst	6,3	5,9	7,9	6,3
Territoriale Wehrverwaltung	15,2	16,3	14,5	15,1
Rüstung	8,8	7,6	5,7	3,3
Rechtspflege	0,1	0,1	0,2	0,2
Militärseelsorge	0,3	0,3	0,2	0,3
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 953, n₂₀₁₁=3 065, n₂₀₁₀=2 418, n₂₀₀₉=5 739.

Tabelle 5.3: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen

Organisationsebene (Angaben in Prozent)	2012	2011	2010	2009
<u>Militärische Organisationsebene</u>				
Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	28,3	28,0	28,3	35,1
Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	17,0	15,7	15,7	18,3
Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/Brigade/Schule	22,2	20,9	25,4	27,7
Division/Einsatzflottille	4,1	4,9	5,4	3,8
Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	28,5	30,5	25,2	15,2
Summe	100	100	100	100
<u>Zivile Organisationsebene</u>				
Ortsbehörde oder vergleichbar	40,6	40,7	53,7	68,9
Mittelbehörde oder vergleichbar	23,6	27,3	16,7	13,5
Oberbehörde oder vergleichbar	35,8	32,1	29,6	17,5
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n_{2012MIL}=2 048, n_{2012ZIV}=678, n_{2011MIL}=1 989, n_{2011ZIV}=686, n_{2010MIL}=1 727, n_{2010ZIV}=460, n_{2009MIL}=4 380, n_{2009ZIV}=1 095.

Tabelle 5.4: Teilnehmerstruktur nach Dienstgrad- und Statusgruppen

Dienstgrad- und Statusgruppe (Angaben in Prozent)	2012	2011	2010	2009
<u>Soldaten und Soldatinnen</u>				
Mannschaftsdienstgrad/Unteroffizier o.P.	9,8	8,7	11,2	11,9
Unteroffizier m.P./Offizier MilFD	41,8	37,9	40,0	43,2
Offizier TrD/StOffz/vergleichbarer Offizier Sanitätsdienst	14,6	16,3	16,5	16,5
General/Admiral	0,1	0,1	0,0	0,0
<u>Beamte und Angestellte</u>				
Einfacher/Mittlerer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	17,8	19,3	19,7	18,2
Gehobener Dienst/vergleichbare(r) Arbeit- nehmer(in)	13,1	13,4	9,8	7,9
Höherer Dienst/vergleichbare(r) Arbeit- nehmer(in)	3,6	4,3	2,7	2,2
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 879, n₂₀₁₁=2 959, n₂₀₁₀=2 332, n₂₀₀₉=5 680.

Tabelle 5.5: Teilnehmerstruktur nach Geschlecht

Geschlecht (Angaben in Prozent)	2012	2011	2010	2009
Männlich	82,1	81,2	82,8	83,5
Weiblich	17,9	18,8	17,2	16,5
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 929, n₂₀₁₁=3 022, n₂₀₁₀=2 380, n₂₀₀₉=5 758.

Tabelle 5.6: Teilnehmerstruktur nach Alter

Geschlecht (Angaben in Prozent)	2012	2011	2010	2009
Bis 30 Jahre	22,4	20,3	25,1	26,9
31–40 Jahre	23,3	22,8	23,4	24,4
41–50 Jahre	30,6	32,3	31,3	31,0
Über 50 Jahre	23,8	24,7	20,2	17,8
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2012/2011/2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, n₂₀₁₂=2 938, n₂₀₁₁=3 032, n₂₀₁₀=2 393, n₂₀₀₉=5 773.

6 Literaturverzeichnis

- Krampe, Thomas/Richter, Gregor (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Ergebnisse der Befragungen 2009 (SOWI-Forschungsbericht 92). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Krampe, Thomas (2011a): Evaluation der Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES. Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen. In: SOWI.News – Newsletter des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr, 1/2011, 5–10.
- Krampe, Thomas (2011b): Privatisierung im Meinungsbild von Bundeswehrbediensteten. In: Bundeswehrverwaltung – Fachzeitschrift für Administration, 55: 6, 127–132.
- Krampe, Thomas (2012a): HERKULES: SOWI-Befragung der Anwender und Anwenderinnen 2011. In: SOWI.News – Newsletter des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr, 1/2012, 5–10.
- Krampe, Thomas (2012b): Modernisierung der Informationstechnologie der Bundeswehr – Evaluation der Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES. In: Richter, Gregor (Hrsg.): Neuausrichtung der Bundeswehr. Beiträge zur professionellen Führung und Steuerung, 197–220.
- Krampe, Thomas (2012c): Herausforderung IT. SOWI-Studie zur Evaluation von Herkules in der Bundeswehr. In: IF – Zeitschrift für Innere Führung, 2/2012, 52–55.
- Richter, Gregor (2011): IT-Modernisierung in der Bundeswehr. Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen. In: SOWI.News – Newsletter des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr, 1/2011, 1–4.
- Richter, Gregor (2012): HERKULES: SOWI-Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011. In: SOWI.News – Newsletter des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr, 1/2012, 1–4.

Zum Inhalt: Die vorliegenden Ergebnisse entstammen der Befragung von Bundeswehrangehörigen zur Nutzerzufriedenheit mit dem IT-Projekt HERKULES, die das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr (SOWI) im Juni 2012 durchführte. Diese Befragung steht in einer seit 2009 begonnenen Befragungsreihe zu diesem Thema. HERKULES steht für die umfassende Modernisierung der Informationstechnologie der Bundeswehr, welche im Rahmen einer Public-Private-Partnership realisiert wird. Die Studie leistet einen Beitrag zur Evaluation der Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität des IT-Modernisierungsvorhabens und der Leistungen des 2006 ins Leben gerufenen Leistungsverbunds „Bundeswehr Informationstechnik (BWI)“, dem privaten Kooperationspartner im HERKULES-Projekt. Der vorliegende Bericht dokumentiert und analysiert die Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen von IT am Arbeitsplatz aus dem Jahr 2012 und stellt sie in einen Längsschnittvergleich mit den entsprechenden Befragungsergebnisse von 2009 bis 2011. Ziel ist, die Entwicklung der modernisierten IT-Ausstattung und Netzinfrastruktur aus Sicht ihrer Nutzer darzustellen. Ein weiteres Ziel ist, die Einstellung der Endnutzer des HERKULES-Projekts und Endkunden den Leistungen der BWI im Zeitverlauf zu begleiten.

Zu dem Autor: Thomas Krampe, Dipl.-Volkswirt, studierte Volkswirtschaftslehre, Soziologie und Politikwissenschaft an der Universität Potsdam. Seit August 2009 ist er wissenschaftlicher Mitarbeiter am Sozialwissenschaftlichen Institut der Bundeswehr. Dort bearbeitet er im Forschungsschwerpunkt „Transformation der Bundeswehr“ v. a. Themen des Projekts „Ökonomische Modernisierung der Bundeswehr“.

Zum Institut: Das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr (SWInstBw – „SOWI“) befasst sich im Auftrag des Bundesministeriums der Verteidigung mit streitkräftebezogener empirischer Sozialforschung sowie militärsoziologischer Grundlagenforschung. Das SWInstBw ging 1974 aus dem Institut für Erziehung und Bildung in den Streitkräften hervor und wurde 1995 von München nach Strausberg verlegt. Das Institut arbeitet mit einem Kern von etwa 15 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern überwiegend empirisch, interdisziplinär und problemorientiert. Es ist national wie international eingebunden in ein dichtes Netzwerk von wissenschaftlichen, politischen und militärischen Einrichtungen und Institutionen. Das SWInstBw verfolgt und analysiert Situation und Entwicklung der Bundeswehr und ihrer Angehörigen in nationalen und multinationalen Zusammenhängen. Dabei hat es ein Sensorium für die innere Lage der Streitkräfte und die öffentliche Meinung zu sicherheits- und verteidigungspolitischen Fragen entwickelt. Als Einrichtung der Ressortforschung leistet das Institut mit seinen Forschungsergebnissen einen Beitrag zur Zukunftsfähigkeit der Bundeswehr. Dazu greift es aktuelle Problemstellungen auf und entwickelt seine Forschungs- und Erkenntnisinteressen ständig fort.