



Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr



Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010

Gregor Richter

Ergebnisbericht

November 2010

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: WissOR Dr. Gregor Richter
Anschrift: PF 1142, 15331 Strausberg
Tel.: +49 03341 58 1807; Fax: +49 03341 58 1802
E-Mail: GregorRichter@bundeswehr.org
Internet: www.sowi.bundeswehr.de

© Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010

Gregor Richter

Ergebnisbericht

Strausberg, November 2010

Inhaltsverzeichnis

Zentrale Ergebnisse	2
1 Vorbemerkung	4
2 Konzeption der Studie	5
2.1 Forschungsdesign	5
2.2 Forschungsfragestellungen	7
3 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010	8
3.1 Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung	8
3.2 Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung	9
3.3 Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung	12
3.4 Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen	14
3.5 Bewertungen zum Rollout	17
3.6 Serviceerbringung der BWI	21
3.7 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung	22
3.8 Management der IT-Modernisierung	24
3.9 Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI	26
4 Fazit	27
5 Anhang	29
6 Literaturverzeichnis	32

Zentrale Ergebnisse

- ➔ Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung
 - Aus Sicht der Mehrheit der befragten Dienststellenleiter und -leiterinnen ist der Bedarf an Kommunikationsausstattung für die Auftragserfüllung ausreichend gedeckt. Bei Mobiltelefonen bestehen oft noch Deckungslücken.
 - Der Grad der Bedarfsdeckung ist gegenüber 2009 noch einmal gestiegen.
- ➔ Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung
 - Die Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung ist bei den meisten Komponenten hoch und im Vergleich zu 2009 noch einmal gestiegen.
 - Bei Druckern bestehen auch 2010 erhebliche Bedarfsdeckungslücken. Die Ausstattung mit Druckern hat sich in der Wahrnehmung der Dienststellenleiter und -leiterinnen seit 2009 noch einmal verschlechtert.
- ➔ Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung
 - Die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung ist moderat hoch und nimmt nach dem Rollout noch einmal zu.
 - Die IT-Nutzerzufriedenheit ist insgesamt seit 2009 merklich gestiegen.
- ➔ Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen
 - Mit dem Rollout nimmt die IT-Administrationsfähigkeit der „weißen IT“ erwartungsgemäß ab.
 - Viele Leiter und Leiterinnen, in deren Dienststelle auch „grüne IT“ zum Einsatz kommt, beklagen einen Rückgang der IT-Administrationsfähigkeit auch in diesem Bereich.
- ➔ Bewertungen zum Rollout
 - Die Leiter und Leiterinnen sind mehrheitlich über Termine und Planungen des Rollouts in ihrer Dienststelle informiert.
 - Die Orientierung an kundenspezifischen IT-Erfordernissen beim Rollout ist moderat hoch und gegenüber 2009 gestiegen. Dennoch gelingt es nur in weni-

gen Fällen, den IT-Betrieb nach dem Rollout friktionslos und ohne Übergangslösungen (v. a. in Hinblick auf spezifische Software) wieder aufzunehmen.

➔ Serviceerbringung der BWI

- Die Serviceerbringung durch die BWI wird als eher gut bewertet. Eine Veränderung der Leistungsqualität ist seit 2009 nicht nachweisbar.
- Die Dienststellenleiter und -leiterinnen betrachten sich mehrheitlich als ausreichend darüber informiert, welche Leistungsansprüche sie und ihre Dienststelle gegenüber der BWI beim Rollout und im Zielbetrieb haben.

➔ Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung

- Die Befragung 2010 zeigt im Vergleich zu 2009 bei den Führungskräften in der Bundeswehr ein sich zum Positiven hin entwickelndes Meinungsbild gegenüber dem Projekt HERKULES.
- Nach Meinung eines Großteils der Dienststellenleiter und -leiterinnen hat sich die IT-Gesamtsituation gegenüber der Zeit vor dem Rollout dennoch verschlechtert. Dieses Meinungsbild wurde auch schon 2009 festgestellt.

➔ Management der IT-Modernisierung

- Nur wenige Befragte haben volles Vertrauen in die Managementkompetenz der beiden Partner im Projekt HERKULES. Die Bundeswehr schneidet in Sachen Managementkompetenz etwas besser ab als die BWI. Gegenüber 2009 ist in dieser Hinsicht keine Einstellungsänderung zu verzeichnen.
- Die Dienststellenleiter und -leiterinnen bringen wie schon in 2009 eine grundsätzliche Skepsis gegenüber der Anlage des Projekts HERKULES zum Ausdruck, insbesondere gegenüber der Entscheidung, die flächendeckende Modernisierung der IT der Bundeswehr im Rahmen einer Öffentlich-Privaten Partnerschaft (ÖPP) zu realisieren.

➔ Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

- Die Zusammenarbeit zwischen der eigenen Dienststelle und den Akteuren der BWI vor Ort ist konstruktiv.
- Deutlich kritischer wird die Kooperation auf Ebene der Bundeswehr insgesamt und dem Unternehmen BWI bewertet.

1 Vorbemerkung

Im Auftrag des Bundesministeriums der Verteidigung (BMVg) führte das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr (SWInstBw – „SOWI“) jeweils im Herbst 2009 und 2010 Befragungen von Bundeswehrangehörigen zur Nutzerzufriedenheit mit dem Projekt HERKULES durch. HERKULES steht dabei für die umfassende Modernisierung der administrativen Informationstechnologie der Bundeswehr.

Die HERKULES-Studie ist am SOWI dem Forschungsschwerpunkt „Transformation der Bundeswehr“ zugeordnet, und Teil des Projekts „Ökonomische Modernisierung der Bundeswehr. Sozialwissenschaftliche Begleitung der Einführung betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente und Denkweisen in der Bundeswehr“. Wie bereits der Untertitel des Projektes andeutet, geht es nicht darum, die ökonomischen und haushalterischen Effekte von Maßnahmen und Modernisierungsprojekten im Transformationsprozess der Bundeswehr im Sinne von Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen zu evaluieren. Vielmehr zielen die Forschungsprojekte – wie auch die HERKULES-Studie – darauf ab, Wissensstände, Motivationen und Einstellungen der davon betroffenen Personen als notwendige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Gestaltung des mit der ökonomischen Modernisierung verbundenen Wandels der Organisation „Bundeswehr“ zu erfassen und zu beschreiben. Sie leisten somit einen Beitrag zum Veränderungsmanagement im Transformationsprozess der Bundeswehr.

Die Ergebnisse der Befragungen der Anwender und Anwenderinnen sowie der Dienststellenleiter und -leiterinnen im Jahr 2009 wurden als SOWI-Forschungsbericht (Krampe/Richter 2010) veröffentlicht. Im vorliegenden Ergebnisbericht werden die Befragungsergebnisse der Wiederholungsbefragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen aus dem Jahr 2010 dokumentiert. Die Ergebnisdarstellung der Wiederholungsbefragung der Anwender und Anwenderinnen erfolgt in einem separaten Ergebnisbericht. Eine dritte Befragungswelle zur Evaluation der Nutzerzufriedenheit ist für Herbst 2011 geplant. Die Ergebnisse aller drei Befragungen aus 2009 bis 2011 sollen dann integriert als SOWI-Forschungsbericht Anfang 2012 veröffentlicht werden.

Der Autor dankt Herrn WissR Wolfgang Frantz und Herrn HptBtsm Gregory Parsons für die kompetente Mitwirkung und vor allem IT-fachliche Unterstützung im Projekt.

2 Konzeption der Studie

2.1 Forschungsdesign

Unter Evaluation soll im Folgenden ein Instrument des innerbetrieblichen Qualitätsmanagements (QM) verstanden werden. Mit der Evaluation der Nutzerzufriedenheit durch die HERKULES-Studie wird v. a. auf die sogenannte Ergebnisqualität abgezielt, d. h. es wird gefragt, ob und inwieweit die Modernisierung der „weißen IT“¹ der Bundeswehr zu den erhofften positiven Effekten auf der Nutzerebene führt. Darüber hinaus soll die Evaluation des Projekts HERKULES auch Aussagen zur Struktur- und Prozessqualität erlauben, d. h. Erkenntnisse über die Qualität der Kommunikationsprozesse zwischen den Stellen der Bundeswehr und der BWI Informationstechnik GmbH (kurz: BWI) sowie der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der IT-Erneuerung liefern. (Für eine umfassendere Beschreibung und theoretische Einordnung der HERKULES-Studie siehe: Krampe/Richter 2010)

Um ein möglichst repräsentatives und belastbares Gesamtbild zu erhalten, wurden sowohl 2009 als auch 2010 jeweils zwei inhaltlich aufeinander bezogene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Zielgruppe der Befragung der „Anwender und Anwenderinnen“ sind alle Bundeswehrangehörigen, die die „weiße IT“ zur Ausübung ihrer dienstlichen Funktion aktiv nutzen. Zielgruppe der Befragung der Führungsebene sind alle Dienststellenleiter und -leiterinnen der Bundeswehr, die eine militärische oder zivile Dienststelle leiten. Die Bewertungen des Projekts HERKULES durch die Führungsebene sind von besonderer Relevanz, da die Leiter und Leiterinnen als Gesamtverantwortliche für die Auftragserfüllung ihrer Dienststelle darauf angewiesen sind, dass der Betrieb der Kommunikations- und IT-Infrastruktur sowohl in der Integrationsphase als auch im Zielbetrieb von HERKULES reibungsfrei gewährleistet ist. Die Befragungen der beiden Zielgruppen wurden 2009 und 2010 online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt.

1 In der IT-Landschaft der Bundeswehr wird zwischen der „weißen“ und der „grünen IT“ unterschieden. Erstere unterstützt die administrativen, organisatorischen und logistischen Aufgaben im Grundbetrieb der Bundeswehr im Inland. Der Leistungsumfang des HERKULES-Vertrages ist auf die „weiße IT“ beschränkt; sie stellt keine wehrtechnische Neuentwicklung dar, sondern ist bereits industriell erprobt und weitgehend marktgängig. Die im engeren Sinne militärische, d. h. „grüne IT“ umfasst die IT für Waffensysteme, militärische Aufklärung usw. und ist nicht Gegenstand des HERKULES-Vertrages.

Der Studie in 2010 liegt, wie bereits 2009, die Leithypothese zugrunde, dass die Bundeswehrangehörigen, die bereits über die von der BWI zur Verfügung gestellte neue Kommunikations- und IT-Infrastruktur verfügen (neue Arbeitsplatzcomputer, neue Telefone usw.) und die neuen Dienstleistungen der BWI bereits nutzen bzw. nutzen könnten (User Help Desk, Auskunfts- und Vermittlungsdienst usw.), im Folgenden die sogenannten „ausgerollten“² Nutzer, im Hinblick auf verschiedene Aspekte der Ergebnisqualität ein von den „nicht ausgerollten“ Nutzern abweichendes Antwortverhalten zeigen würden. Vor dem Hintergrund der Zielsetzungen des Modernisierungsprojekts HERKULES ist zu erwarten, dass die ausgerollten Nutzer eine höhere Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung aufweisen als ihre noch nicht ausgerollten Kameradinnen/Kameraden bzw. Kolleginnen/Kollegen. Zu diesem Zwecke werden die Befragungsergebnisse in Kapitel 3 – soweit sinnvoll – differenziert nach ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern ausgewiesen (Querschnittvergleich). Durch den Vergleich der beiden Nutzergruppen können somit Effekte isoliert werden, die auf das Wirken der unabhängigen Variablen „Modernisierung der Kommunikations- und IT-Infrastruktur“ zurückgeführt werden können.

Die Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen wurde vom 04.10. bis 29.10.2010 online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt. Die Auswahlgesamtheit bildeten alle Dienststellenleiter und -leiterinnen der Bundeswehr, die über den Verteiler AIG 3300 erreicht werden konnten. Auf diese Weise wurden insgesamt 886 Dienststellenleiter bzw. -leiterinnen per Fernschreiben (Auftraggeber: BMVg Leitungscontrolling LC 3) angeschrieben und um Teilnahme an der Befragung gebeten. Am 20.10.2010 erhielten alle angeschriebenen Leiter und Leiterinnen ein Erinnerungsschreiben mit der Aufforderung, falls noch nicht geschehen, an der Befragung teilzunehmen. Die Anzahl der so gewonnenen Rückläufer ist 268. Die Rücklaufquote beträgt somit 30 Prozent. Die Tabellen im Anhang informieren über die sozialstrukturellen Grunddaten der Befragungsteilnehmer.

2 Die Modernisierung der IT-Ausstattung und der IT-Infrastruktur, der sogenannte Rollout, findet sukzessive statt, wobei angestrebt wird soweit wie möglich immer komplette Dienststellen „auszurollen“. Zur sprachlichen Vereinfachung werden Angehörige solcher Dienststellen im Weiteren als „ausgerollte“ Nutzer und Nutzerinnen bzw. Dienststellenleiter und -leiterinnen bezeichnet. Angehörige von Dienststellen, in denen zum Befragungszeitpunkt der Rollout noch nicht stattgefunden hat, werden als „nicht ausgerollte“ Nutzer und Nutzerinnen bzw. Dienststellenleiter und -leiterinnen bezeichnet. Die Operationalisierung der beiden Gruppen ist Tabelle 5.1 zu entnehmen.

2.2 Forschungsfragestellungen

Mit der Befragung 2010 sollten, wie schon 2009, folgende übergreifende Fragestellungen beantwortet werden:

- ➔ Zufriedenheit der Dienststellenleiter und -leiterinnen mit der IT-Ausstattung,
- ➔ Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung,
- ➔ Zufriedenheit der Dienststellenleiter und -leiterinnen mit der Kommunikationsausstattung und Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die neue Kommunikationsausstattung,
- ➔ wahrgenommene Qualität der Dienstleistungen der BWI,
- ➔ wahrgenommene Effektivität der Kommunikations- und Informationsarbeit im organisatorischen Veränderungsprozess,
- ➔ grundsätzliche Einstellung zum Projekt HERKULES und Beurteilung der Ausgliederung der IT-Erneuerung und des IT-Betriebs.

Der Fragebogen für die Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010 enthielt einen Fragenteil, der mit dem der Studie 2009 identisch ist. Soweit sinnvoll werden in der folgenden Darstellung die Ergebnisse der beiden Befragungswellen miteinander verglichen, um etwaige Veränderungen der Nutzerzufriedenheit und bei anderen Variablen aufzuzeigen (Längsschnittvergleich). Um zu entscheiden, ob das Antwortverhalten 2010 statistisch signifikant von dem 2009 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 (siehe: Schnell/Hill/Esser 1989: 187 ff.) konstruiert sind, die Stichproben-Mittelwerte für beide Befragungswellen bestimmt und mithilfe des T-Tests die jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle der Differenz (Behnke/Behnke 2006: 297 ff.) 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 aus 2010 nicht innerhalb des 95%-Konfidenzintervalls der Differenz der entsprechenden Frage aus 2009 liegt. Trifft weder (1) noch (2) zu, wird die Hypothese eines Unterschieds im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten verworfen.

3 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010

3.1 Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung

Tabelle 3.1.1 ist zu entnehmen, dass der Bedarf an Festnetztelefonen und Faxgeräten in 2010 wie schon in 2009 aus Sicht der Mehrheit der Dienststellenleiter und -leiterinnen in ausreichendem Maße gedeckt ist. Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellenleitungen konnten mit statistischen Tests auch in der Wiederholungsbefragung nicht nachgewiesen werden.

Tabelle 3.1.1: Subjektiv wahrgenommene Bedarfsdeckung mit Kommunikationsausstattung

Ist mit der momentanen Kommunikationsausstattung der Bedarf Ihrer Dienststelle gedeckt? (Anteil der Befragten, die mit „Ja“ geantwortet haben)	Festnetztelefone	Mobiltelefone (offen)	Mobiltelefone (VS-NfD)	Telefax	
				(offen)	(VS-NfD)
2010	95,4%	52,3%	49,1%	88,1%	66,7%
2009	93,9%	46,5%	35,8%	78,3%	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Der Bedarf an Mobiltelefonen ist in 2010 aus Sicht der Hälfte der Befragten gedeckt. Gegenüber 2009 lässt sich eine Tendenz zu einer höheren Bedarfsdeckung feststellen, dies insbesondere bei den Mobiltelefonen der Klassifizierung VS-NfD. Der Anteil der Leiter und Leiterinnen, die durch ihre momentane Kommunikationsausstattung die Auftrags Erfüllung ihrer Dienststelle ernsthaft gefährdet sehen, ist auch 2010 gering (vgl. Tabelle 3.1.2.). Auch hier können keine statistisch signifikanten Unterschiede zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern ermittelt werden.

Tabelle 3.1.2: Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch die Kommunikationsausstattung

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre momentane Kommunikationsausstattung (Telefone etc.) gewährleistet?					
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
2010	26,3%	53,4%	15,3%	5,0%	0,0%
2009	18,8%	50,8%	26,4%	4,0%	0,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Die Unterschiede im Antwortverhalten zwischen 2009 und 2010 (siehe Tabelle 3.1.2), sind statistisch signifikant,³ d. h. das Ausmaß der Erfüllung des Auftrags durch die Kommunikationsausstattung ist im Längsschnittvergleich gestiegen.

3.2 Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung

Aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen ist die Sicherstellung der Auftragserfüllung der Dienststelle, für die sie schließlich die Verantwortung tragen, sicherlich das entscheidende Kriterium der IT-Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES. Die Befragungsergebnisse hierzu erlauben eine differenzierte Betrachtung für einzelne IT-Ausstattungsbestandteile in den Dienststellen. Tabelle 3.2.1 gibt die Befragungsergebnisse zum Grad der subjektiv wahrgenommenen Bedarfsdeckung mit den gängigen Bestandteilen der IT-Ausstattung wieder. Der Anteil derjenigen, die keinen Bedarf für die jeweiligen Bestandteile haben, liegt bei fünf der sechs Bestandteile jeweils unter 2,7 Prozent; nur bei der Komponente „Hörsaalausstattungen“ gaben 41,6 Prozent an, sie hätten keinen Bedarf. Die ausgewiesene Verteilung der Prozentwerte bezieht sich immer auf die Gruppe der Leiter und Leiterinnen, die einen Bedarf angegeben haben.

Zwischen den ausgerollten und den nicht ausgerollten Nutzern zeigen sich Unterschiede in der Bewertung des Grades der Bedarfsdeckung (Tabelle 3.2.1). Statistisch signifikante Unterschiede können für die Bestandteile „Arbeitsplatzcomputer“, und „Notebooks“ nachgewiesen werden.⁴ Bei beiden Bestandteilen führt der Rollout zu einer höheren Bedarfsdeckung in den Dienststellen in 2010.

Wie stellt sich die Situation gegenüber dem Jahr 2009 dar? Mit der ersten Befragungswelle konnte aufgezeigt werden, dass der Rollout in einigen Dienststellen trotz der eigentlich intendierten Zielsetzungen des Projekts HERKULES zu einer Verschlechterung des Grades der Ausstattung bei einzelnen Ausstattungsbestandteilen (Drucker und Software) führte (Krampe/Richter 2010: 64). In der Wiederholungsbefragung 2010 stellt sich ein gegenläufiger Trend ein: Bei keiner IT-Komponente führt der Rollout zu

3 2009: Mittelwert: 2,16. 95%-Konfidenzintervall: [2,07; 2,24]; 2010: Mittelwert: 2,00. 95%-Konfidenzintervall: [1,91; 2,10]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Gewährleistung der Auftragserfüllung.

4 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test) (siehe Kühnel/Krebs 2001: 285 ff.); Mittelwerte: „Arbeitsplatzcomputer“: 1,84 (ausgerollt), 2,29 (nicht ausgerollt), $p < 0,001$; Mittelwerte: „Notebooks“: 2,10 (ausgerollt), 2,54 (nicht ausgerollt), $p < 0,01$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Bedarfsdeckung.

einer Verschlechterung der Bedarfsdeckungssituation, vielmehr ist eine Verbesserung im Bereich der APCs und Nootbooks zu verzeichnen.

Tabelle 3.2.1: Grad der subjektiv wahrgenommenen Bedarfsdeckung mit IT-Ausstattung in der Dienststelle vor und nach dem Rollout

In welchem Maße ist mit der momentanen HERKULES-relevanten IT-Ausstattung der Bedarf Ihrer Dienststelle gedeckt?	voll gedeckt	gedeckt	teils/teils	nur bedingt gedeckt	nicht gedeckt
<i>Arbeitsplatzcomputer (APC)</i>					
ausgerollte Nutzer	44,6%	36,2%	13,8%	1,5%	3,8%
nicht ausgerollte Nutzer	26,2%	41,5%	14,6%	12,3%	5,4%
gesamt	35,4%	38,8%	14,2%	6,9%	4,6%
<i>Notebooks</i>					
ausgerollte Nutzer	31,3%	43,0%	16,4%	3,1%	6,3%
nicht ausgerollte Nutzer	17,8%	39,5%	20,9%	14,0%	7,8%
gesamt	24,5%	41,2%	18,7%	8,6%	7,0%
<i>Drucker</i>					
ausgerollte Nutzer	16,9%	33,8%	24,6%	15,4%	9,2%
nicht ausgerollte Nutzer	17,7%	31,5%	22,3%	19,2%	9,2%
gesamt	17,3%	32,7%	23,5%	17,3%	9,2%
<i>Beamer</i>					
ausgerollte Nutzer	30,5%	40,6%	12,5%	7,0%	9,4%
nicht ausgerollte Nutzer	24,6%	42,9%	13,5%	11,9%	7,1%
gesamt	27,6%	41,7%	13,0%	9,4%	8,3%
<i>Software</i>					
ausgerollte Nutzer	17,7%	26,2%	32,3%	16,9%	6,9%
nicht ausgerollte Nutzer	18,5%	31,5%	29,2%	13,1%	7,7%
gesamt	18,1%	28,8%	30,8%	15,0%	7,3%
<i>Hörsaal Ausstattung</i>					
ausgerollte Nutzer	12,7%	25,4%	16,9%	18,3%	26,8%
nicht ausgerollte Nutzer	10,3%	29,5%	15,4%	15,4%	29,5%
gesamt	11,4%	27,5%	16,1%	16,8%	28,2%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Vergleicht man die Antworten der beiden Befragungszeitpunkte, so zeigt sich bei der Komponente „Drucker“ bemerkenswerterweise eine Verschlechterung: Sahen 2009 noch 71,6 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen ihren Bedarf an Druckern „(voll) gedeckt“ (Krampe/Richter 2010: 63), so sind es bei der Wiederholungsbefragung

2010 nur noch 50,0 Prozent.⁵ Dies entspricht einem Rückgang von 21,6 Prozentpunkten. Die Unterschiede zwischen 2009 und 2010 sind hoch signifikant.

Für die anderen aufgelisteten IT-Komponenten lässt sich jeweils keine statistisch abgesicherte Veränderung zwischen den beiden Befragungswellen nachweisen.

Welches sind die Gründe, die aus Sicht der Leiter und Leiterinnen zu einer nicht ausreichenden Bedarfsdeckung führen? Hierzu wurden diejenigen, die bei mindestens einer Komponente lediglich „Teils/teils“, „Nur bedingt gedeckt“ oder „Nicht gedeckt“ angegeben haben, gebeten, die Gründe aufzulisten (siehe Tabelle 3.2.2). Die am häufigsten genannten Ursachen sind nicht bedarfsdeckend genehmigte IT-Konzepte und eine nicht ausreichend bereitgestellte Software.

Tabelle 3.2.2: Gründe für Mängel bei der Bedarfsdeckung

Wenn der Bedarf für mindestens eine Komponente lediglich „Teils/teils“, „Nur bedingt gedeckt“ oder „Nicht gedeckt“ ist, woran liegt dies speziell? (Mehrfachnennungen möglich; Anteil derjenigen, die die Frage bejaht haben)			
	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
IT-Konzept nicht bedarfsdeckend genehmigt	42,0%	32,6%	37,3%
Lange Genehmigungszeit für angeforderten Bedarf	22,9%	13,6%	18,3%
Lange Zeit für Bereitstellung von genehmigtem Bedarf	22,9%	28,8%	25,9%
Nachträgliche Bedarfsanforderung nicht stattgegeben	26,7%	15,9%	21,3%
Keine Bereitstellung von spezifischer Hardware	35,9%	31,1%	33,5%
Keine Bereitstellung von spezifischer Software	46,6%	26,5%	36,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Die Dienststellenleiter und -leiterinnen wurden zudem gefragt, ob durch die momentane IT-Ausstattung die Auftragserfüllung der Dienststelle gewährleistet ist (siehe Tabelle 3.2.3). Unterschiede im Antwortverhalten zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellen können – wie schon beim Querschnittsvergleich in 2009 – mit statistischem Test nicht nachgewiesen werden.

⁵ 2009: Mittelwert 2,15. 95%-Konfidenzintervall: [2,03; 2,27]. 2010: Mittelwert: 2,70. 95%-Konfidenzintervall: [2,55; 2,85].

Tabelle 3.2.3: Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch die IT-Ausstattung

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre momentane IT-Ausstattung gewährleistet?					
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
2010	15,6%	58,8%	20,6%	5,0%	0,0%
2009	12,2%	45,2%	33,7%	8,6%	0,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Der Längsschnittvergleich kommt zu dem Ergebnis: Während 2010 74,4 Prozent der Befragten die Auftragserfüllung als „(voll) gewährleistet“ sehen, waren es 2009 nur 57,4 Prozent. Die Erhöhung des Ausmaßes der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung ist hoch signifikant.⁶

3.3 Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Korrespondierend zur Erhöhung des Ausmaßes der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung ist auch die Nutzerzufriedenheit merklich angestiegen (siehe Tabelle 3.3.1):

- Längsschnitt: Betrachtet man die Antworten aller Dienststellenleitungen, so zeigt sich ein statistisch hoch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit von 2009 auf 2010.⁷ Während 2009 nur 46,3 Prozent der Dienststellenleitungen mit der IT-Ausstattung „(eher) zufrieden“ waren, sind es 2010 bereits 59,1 Prozent.
- Querschnitt: Für 2009 konnte noch kein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit durch den Rollout ermittelt werden (Krampe/Richter 2010: 66 f.). Für 2010 hingegen ist der Effekt einer Steigerung der Nutzerzufriedenheit infolge der IT-Modernisierung statistisch belegbar.⁸

Das bedeutet: Erstens hat sich die Nutzerzufriedenheit seit 2009 insgesamt erhöht (Längsschnittvergleich) und zweitens sind die Leiter und Leiterinnen ausgerollter Dienststellen mit der IT-Ausstattung heute zufriedener als ihre noch nicht ausgerollten

6 2009: Mittelwert 2,40. 95%-Konfidenzintervall: [2,30; 2,49]. 2010: Mittelwert: 2,15. 95%-Konfidenzintervall: [2,06; 2,24]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Gewährleistung der Auftragserfüllung.

7 2009: Mittelwert 2,62. 95%-Konfidenzintervall: [2,51; 2,73]. 2010: Mittelwert: 2,15. 95%-Konfidenzintervall: [2,28; 2,50]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

8 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 2,21 (ausgerollt), 2,57 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Kollegen und Kolleginnen bzw. Kameraden und Kameradinnen (Querschnittvergleich 2010).

Tabelle 3.3.1: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der momentanen IT-Ausstattung Ihrer Dienststelle?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 (gesamt)	15,6%	43,5%	28,6%	10,7%	1,5%
ausgerollte Nutzer	15,3%	54,2%	25,2%	5,3%	0,0%
nicht ausgerollte Nutzer	16,0%	32,8%	32,1%	16,0%	3,1%
2009 (gesamt)	11,8%	34,5%	36,1%	15,2%	2,4%
ausgerollte Nutzer	9,4%	43,4%	34,0%	13,2%	0,0%
nicht ausgerollte Nutzer	12,3%	32,5%	36,6%	15,6%	2,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Für den Netzwerkaufbau kann eine Erhöhung der Nutzerzufriedenheit ebenfalls für den Längsschnitt- wie den Querschnittvergleich gezeigt werden (siehe Tabelle 3.3.2):

- Längsschnitt: Betrachtet man die Antworten aller Dienststellenleitungen, so lässt sich ein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau von 2009 auf 2010 nachweisen.⁹
- Querschnitt: Für 2009 konnte bereits ein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau nach dem Rollout ermittelt werden (Krampe/Richter 2010: 66 f.). Auch für 2010 ist der Effekt einer Steigerung der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau infolge des Rollout statistisch belegbar.¹⁰

⁹ 2009: Mittelwert 2,94. 95%-Konfidenzintervall: [2,77; 3,10]. 2010: Mittelwert: 2,70. 95%-Konfidenzintervall: [2,54; 2,86]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

¹⁰ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 2,27 (ausgerollt), 3,11 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.3.2: Zufriedenheit mit dem Netzwerkausbau

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Netzwerkausbau Ihrer Dienststelle?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 (gesamt)	24,0%	24,8%	18,3%	23,3%	9,5%
ausgerollte Nutzer	31,3%	32,1%	18,3%	14,5%	3,8%
nicht ausgerollte Nutzer	16,8%	17,6%	18,3%	32,1%	15,3%
2009 (gesamt)	19,7%	24,4%	19,1%	16,1%	20,7%
ausgerollte Nutzer	25,9%	37,0%	14,8%	13,0%	9,3%
nicht ausgerollte Nutzer	18,4%	21,6%	20,0%	16,7%	23,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Welches sind die Mängel, die die Leiter und Leiterinnen beim Netzwerkausbau sehen? Hierzu wurden diejenigen, die mit dem Netzwerkausbau mit „Teils/teils“, „Eher unzufrieden“ oder „Unzufrieden“ sind, gebeten, ihre Gründe anzugeben (Tabelle 3.3.3). Der häufigste Mangel ist eine nicht ausreichende Bandbreite der Datenverbindung.

Tabelle 3.3.3: Gründe für Mängel beim Netzwerkausbau

Wenn Sie Ihre Zufriedenheit mit dem Netzwerkausbau mit „Teils/teils“, „Eher unzufrieden“ oder „Unzufrieden“ angegeben haben, woran liegt dies speziell? (Anteil derjenigen, die die Frage bejaht haben)			
	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Anzahl der Anschlussdosen (Ports)	13,7%	17,4%	15,6%
Bandbreite der Datenverbindung	19,8%	47,0%	33,5%
Ausfallsicherheit des Netzes	12,2%	37,1%	24,7%
Netzausbau (Verkabelung) in der Dienststelle	21,4%	43,2%	32,3%
Andere Ursache	3,8%	12,1%	8,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.4 Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen

Neben den Zielen der Zentralisierung und Vereinheitlichung der IT und der Erhöhung der Wirtschaftlichkeit wird mit dem HERKULES-Projekt auch die Rückführung bzw. Freisetzung militärischen Personals für Kernaufgaben angestrebt. Gleiches trifft für zivile Bundeswehrangehörige zu, die auf anderen Verwendungen eingesetzt werden können, wenn sie keine Aufgaben im Bereich der Administration und Bewirtschaftung von

IT mehr wahrnehmen müssen. Mit Rückführung und Freisetzung ist – zumindest aus Sicht der befragten Führungskräfte – auch ein Verlust von IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen verbunden. Tabelle 3.4.1. ist zu entnehmen, dass eine relative Mehrheit von 40,6 Prozent der Leiter und Leiterinnen, deren Dienststelle bereits den Rollout durchlaufen hat, eine (leichte) Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten in ihrem Verantwortungsbereich feststellt. Die Unterschiede im Antwortverhalten der beiden Nutzergruppen halten einer statistischen Überprüfung stand,¹¹ d. h. noch nicht ausgerollte Nutzer stellen eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten in weit geringerem Maße fest, als ihre ausgerollten Kollegen und Kolleginnen bzw. Kameraden und Kameradinnen.

Tabelle 3.4.1: IT-Administrationsfähigkeiten, HERKULES-relevante IT

Wie entwickelten sich Ihrem Eindruck nach in den letzten 12 Monaten die IT-Administrationsfähigkeiten in Ihrer Dienststelle für den Betrieb des HERKULES-relevanten IT-Systems?					
	Zunahme	leichte Zunahme	keine Veränderung	leichte Abnahme	Abnahme
ausgerollte Nutzer	7,0%	18,0%	34,4%	12,5%	28,1%
nicht ausgerollte Nutzer	12,4%	14,0%	55,8%	10,9%	7,0%
gesamt	9,7%	16,0%	45,1%	11,7%	17,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Von allen Leitern und Leiterinnen geben 65,3 Prozent an, dass in Ihrer Dienststelle auch mit nicht HERKULES-relevanten IT-Systemen („grüne IT“, zur Erläuterung siehe Fußnote 1) gearbeitet wird. Diese wurden gefragt, wie sich ihrem Eindruck nach in den letzten 12 Monaten die IT-Administrationsfähigkeiten in ihrer Dienststelle für den Betrieb der „grünen IT“ entwickelt haben. Nur 1,7 Prozent trauten sich nicht zu, hierzu eine Aussage zu machen. Die Antworten der 98,3 Prozent der Befragten, die diese Frage beantworten konnten, sind Tabelle 3.4.2 zu entnehmen.

Sowohl bei den ausgerollten wie bei den nicht ausgerollten Nutzern ist der Anteil derjenigen, die eine (leichte) Zunahme der IT-Administrationsfähigkeiten in ihrer Dienststelle in den letzten 12 Monaten für den Betrieb der „grünen IT“ bemerken, deutlich größer als der Anteil derjenigen, der eine (leichte Abnahme) bemerkt.

¹¹ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 3,37 (ausgerollt), 2,86 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeit.

Tabelle 3.4.2: IT-Administrationsfähigkeiten, „grüne IT“, Rückschau

Wie entwickelten sich Ihrem Eindruck nach in den letzten 12 Monaten die IT-Administrationsfähigkeiten in Ihrer Dienststelle für den Betrieb der sog. Grünen IT?					
	Zunahme	leichte Zunahme	keine Veränderung	leichte Abnahme	Abnahme
ausgerollte Nutzer	9,5%	20,2%	52,4%	8,3%	9,5%
nicht ausgerollte Nutzer	17,9%	27,4%	46,4%	4,8%	3,6%
gesamt	13,7%	23,8%	49,4%	6,5%	6,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Es fällt allerdings auf, dass ausgerollte stärker als nicht ausgerollte Nutzer dazu tendieren, eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten in ihrer Dienststelle für die „grüne IT“ wahrzunehmen, obwohl das Projekt HERKULES diesen IT-Bereich explizit ausklammert. Der Zusammenhang hält einer statistischen Prüfung stand.¹²

Die „grüne IT“ wird auch in Zeiten von HERKULES – so der bisherige Planungsstand – weiterhin durch die Bundeswehr mit bundeswehreigenem Personal ohne Einbindung der BWI bewirtschaftet und administriert. Dennoch scheint die Rückführung von militärischem und zivilem Personal aus dem Bereich der „weißen IT“ auch einen, wenn auch nur leichten negativen Spillover auf den IT-Bereich der „grünen IT“ zu haben – dies wenigstens in der Wahrnehmung der Dienststellenleiter und -leiterinnen. Das Ergebnis korrespondiert mit der 2009 durchgeführten Befragung der Dienststellenleitungen, die vielfach kritisch den Verlust von Kernfähigkeiten und den Wegfall von Know-how im Zusammenhang mit HERKULES kritisierten (Krampe/Richter 2010: 71).

Die Dienststellenleitungen wurden analog zu ihren Erfahrungen in den vergangenen 12 Monaten auch nach ihrer Prognose zur Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten im Bereich der „grünen IT“ gefragt (siehe Tabelle 3.4.3.). Ein statistisch signifikanter Unterschied zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern kann, im Gegensatz zur Rückschau, für die Prognose nicht gezeigt werden.

¹² Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 2,88 (ausgerollt), 2,49 (nicht ausgerollt), $p < 0.05$; hohe Mittelwerte indizieren eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeit.

Tabelle 3.4.3: IT-Administrationsfähigkeiten, „grüne IT“, Prognose

Was ist Ihre Erwartung, wie in den nächsten 12 Monaten sich die IT-Administrationsfähigkeiten in Ihrer Dienststelle für den Betrieb der sog. Grünen IT entwickeln werden?					
	Zunahme	leichte Zunahme	keine Veränderung	leichte Abnahme	Abnahme
ausgerollte Nutzer	16,9%	33,8%	31,2%	2,6%	15,6%
nicht ausgerollte Nutzer	22,9%	24,1%	42,2%	6,8%	4,8%
gesamt	20,0%	28,8%	36,9%	4,4%	10,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Zudem kann gezeigt werden, dass die Prognose über die Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten im Bereich der „grünen IT“ in hohem Maße von den Erfahrungen in den letzten 12 Monaten geprägt ist und von den Dienststellenleitungen in die Zukunft extrapoliert wird,¹³ dass bedeutet, wenn ein Leiter oder eine Leiterin eine Einbuße bei den IT-Administrationsfähigkeiten in seinem bzw. ihrem Verantwortungsbereich in der Vergangenheit feststellt, so erwartet er bzw. sie auch eine (weitere) Einbuße in der Zukunft.

3.5 Bewertungen zum Rollout

Die Informations- und Kommunikationsarbeit im Veränderungsprozess bildete einen Schwerpunkt der ersten Befragungswelle. Dieser Themenkomplex stand 2010 nicht mehr im Zentrum. Wie 2009 wurde allerdings auch 2010 die Bekanntheit des Termins und der Planungen für den Rollout als ein wesentlicher Aspekt der Prozessqualität ermittelt (siehe Tabelle 3.5.1.). Sowohl in der ersten als auch in der zweiten Befragungswelle waren über vier Fünftel der Dienststellenleiter und -leiterinnen, die bereits die IT-Modernisierung durchlaufen hatten, über den Termin und die Planungen für den Rollout informiert.

¹³ Zusammenhang zwischen Rückschau und Prognose der Entwicklung der Administrationsfähigkeiten im Bereich der „grünen IT“: Korrelation nach Pearson: $r=0.669$. Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

Tabelle 3.5.1: Bekanntheit des Termins und der Planungen für den Rollout

Kannten Sie die Planung und den Termin für die Erneuerung der IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle? (nur ausgerollte Nutzer)	2010	2009
Ja, beides war mir bekannt	84,1%	83,6%
Nur der Termin war mir bekannt	2,3%	10,9%
Nur die grobe Planung war mir bekannt	12,9%	5,5%
Nein, beides war mir nicht bekannt	0,8%	0,0%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Eine Mehrheit von 62,9 Prozent der Nutzer der ausgerollten Dienststellen kennt das liegenschaftsspezifische Lösungskonzept für ihre Dienststelle (Tabelle 3.5.2). Eine entsprechende Frage wurde in 2009 nicht gestellt.

Tabelle 3.5.2: Bekanntheit des liegenschaftsspezifischen Lösungskonzepts

Wie gut kannten Sie das „liegenschaftsspezifische Lösungskonzept“ in der Vorbereitungsphase des Rollouts? (nur ausgerollte Nutzer)					
	gut	eher gut	teils/teils	eher nicht gut	nicht gut
gesamt	26,5%	36,4%	18,9%	8,3%	9,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Ein wesentlicher Aspekt der Evaluation des Projekts HERKULES ist das Ausmaß, mit dem vor und im Rollout auf die Besonderheiten der Kunden, d. h. der Nutzer in den Dienststellen, eingegangen wurde. Die Befragung in 2009 zeigte in diesem Bereich die Notwendigkeit zur Nachbesserung auf, da der Rollout in vielen Fällen in diesem Punkt Anlass zu Kritik bot. Wie stellt sich die Situation aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010 dar? Tabelle 3.5.3 gibt die Einschätzungen der ausgerollten Nutzer wieder, wie gut bei der Vorbereitung und Durchführung des Rollouts auf die Besonderheiten ihrer Dienststellen eingegangen wurde. Gegenüber der Befragung 2009 fallen die Einschätzungen der Leiter und Leiterinnen deutlich positiver aus, d. h. für jetzt 70,8 Prozent der Befragten wurde mindestens angemessen auf die Besonderheiten der Dienststelle eingegangen. Demgegenüber waren es 2009 nur 36,6 Prozent. Der Unterschied im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten ist hoch signifikant.¹⁴

¹⁴ 2009: Mittelwert: 3,08. 95%-Konfidenzintervall: [2,75; 3,40]. 2010: Mittelwert: 2,32. 95%-Konfidenzintervall: [2,15; 2,49]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Berücksichtigung der Besonderheiten der Dienststelle.

Tabelle 3.5.3: Bewertungen des Rollouts in Hinblick auf die spezifischen Anforderungen des Kunden

Wie gut wurde bei der Vorbereitung und Durchführung des Rollouts auf die Besonderheiten Ihrer Dienststelle eingegangen? (nur ausgerollte Nutzer)	sehr gut	angemessen	teilweise	wenig	überhaupt nicht
2010	14,6%	56,2%	16,2%	8,5%	4,6%
2009	5,8%	30,8%	28,8%	19,2%	15,4%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

In nur 15,3 Prozent aller Dienststellen ist es der HERKULES-Studie 2010 zufolge nach dem Rollout gelungen, den IT-Betrieb ohne Interimsmaßnahmen sicherzustellen. In den meisten Fällen waren also Übergangslösungen, vor allem wegen besonderer Software, die mit der IT-Modernisierung nicht oder wenigstens nicht direkt nach dem Rollout in erforderlichem Umfang zur Verfügung stand, erforderlich (siehe Tabelle 3.5.4). Gegenüber der Situation in 2009 hat sich hier keine merkliche Verbesserung eingestellt, d. h. das HERKULES-Projektziel der Vereinheitlichung und Standardisierung der IT-Landschaft und die Abschaffung der Software-Insellösungen kollidiert nach wie vor mit dem Erfordernis nach spezifischen IT-Lösungen und Spezialanwendungen in den Dienststellen in der Fläche (vgl. Krampe/Richter 2010: 89).

Tabelle 3.5.4: Interimsmaßnahmen nach dem Rollout

Mussten in Ihrer Dienststelle zur Sicherstellung des IT-Betriebs nach dem Rollout Interimsmaßnahmen angewendet werden? (nur ausgerollte Nutzer)	2010	2009
Nein	15,3%	10,7%
Ja, wegen besonderer Software	66,4%	67,9%
Ja, wegen besonderer Hardware	38,9%	46,4%
Ja, wegen der IT-Sicherheit	26,0%	23,2%
Ja, wegen organisatorischer Besonderheiten	37,4%	44,6%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Wie bewerten die Leiter und Leiterinnen die Unterstützung der BWI bei der Vorbereitung und der Durchführung des Rollouts? Wie bereits 2009 festgestellt werden konnte, überwiegen die positiven Stimmen auch in 2010 (Tabellen 3.5.5 und 3.5.6.).

Ein statistisch signifikanter Unterschied im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten kann sowohl für die Unterstützung bei der Vorbereitung¹⁵ als auch für die Durchführung¹⁶ des Rollouts ermittelt werden.

Tabelle 3.5.5: Unterstützung bei der Vorbereitung des Rollouts durch die BWI

Wie schätzen Sie die Unterstützung durch die BWI IT GmbH bei der Vorbereitung des Rollouts ein? (nur ausgerollte Nutzer)					
	gut vorhanden	angemessen vorhanden	teilweise vorhanden	wenig vorhanden	überhaupt nicht vorhanden
2010	13,8%	55,4%	20,0%	8,5%	2,3%
2009	9,4%	41,5%	22,6%	18,9%	7,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 3.5.6: Unterstützung bei der Durchführung des Rollouts durch die BWI

Wie schätzen Sie die Durchführung des Rollouts durch die BWI IT GmbH ein? (nur ausgerollte Nutzer)					
	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
2010	24,2%	37,9%	26,5%	9,1%	2,3%
2009	7,7%	42,3%	32,7%	9,6%	7,7%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Zudem wurde in der Befragung 2010 die Mitwirkung der zuständigen Stellen der Bundeswehr erfasst. Aus Sicht von 58,8 Prozent der Leiter und Leiterinnen war die Mitwirkung der zuständigen Stellen der Bundeswehr bei der Vorbereitung der Erneuerung mindestens angemessen vorhanden (siehe Tabelle 3.5.7). Die Bundeswehr erhält geringfügig schlechtere Noten als die BWI, deren Unterstützung beim Rollout aus Sicht von 69,2 Prozent der Befragten angemessen vorhanden war (siehe Tabelle 3.5.5). Eine entsprechende Frage wurde 2009 noch nicht gestellt, weshalb ein Längsschnittvergleich hier nicht möglich ist.

Tabelle 3.5.7: Mitwirkung der zuständigen Stellen der Bundeswehr

Wie schätzen Sie die Mitwirkung durch die zuständigen Stellen der Bundeswehr bei der Vorbereitung der Erneuerung der IT-Ausstattung ein? (nur ausgerollte Nutzer)					
	gut vorhanden	angemessen vorhanden	teilweise vorhanden	wenig vorhanden	überhaupt nicht vorhanden
2010	16,8%	42,0%	24,4%	16,0%	0,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

15 2009: Mittelwert: 2,74. 95%-Konfidenzintervall: [2,43; 3,04]. 2010: Mittelwert: 2,30. 95%-Konfidenzintervall: [2,14; 2,46]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

16 2009: Mittelwert: 2,67. 95%-Konfidenzintervall: [2,39; 2,96]. 2010: Mittelwert: 2,27. 95%-Konfidenzintervall: [2,10; 2,45]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

3.6 Serviceerbringung der BWI

Die Serviceerbringung der BWI gab bei vielen Befragten 2009 Anlass zu Kritik. Der Anteil derjenigen, die die Serviceerbringung durch die BWI heute „(eher) schlecht“ bewerten, liegt bei 22,2 Prozent. Die Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten halten einer statistischen Signifikanzprüfung nicht stand;¹⁷ d. h. eine Verbesserung der Serviceerbringung durch den privaten IT-Dienstleister gegenüber 2009 kann nicht nachgewiesen werden.

Tabelle 3.6.1: Bewertung der Serviceerbringung

Wie schätzen Sie die Serviceerbringung durch die BWI GmbH bei Problemen mit IT in Ihrer Dienststelle ein? (nur ausgerollte Nutzer)					
	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
2010	6,9%	32,1%	38,9%	13,0%	9,2%
2009	3,6%	23,6%	40,0%	21,8%	10,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Um die Serviceerbringung eines privaten Dienstleisters (der BWI GmbH) einschätzen zu können, muss vorausgesetzt werden, dass der Leistungsempfänger (die Bundeswehrangehörigen) überhaupt Kenntnis der Ansprüche hat, die gemäß HERKULES-Vertragswerk festgelegt sind. Zumindest für die Gruppe der Dienststellenleiter und -leiterinnen kann gezeigt werden, dass – zumindest dem Bekunden der Befragten zufolge – nicht von einer allzu großen Asymmetrie in der Informationsverteilung zwischen Leistungserbringer (Agent) und Kunden (Prinzipal) auszugehen ist:¹⁸ Der Anteil derjenigen, denen (eher) bekannt ist, welche Leistungen die BWI für ihre Dienststelle erbringen muss, liegt bei 64,7 Prozent (siehe Tabelle 3.6.2).

Tabelle 3.6.2: Kenntnisse über die vertraglichen Leistungsansprüche

„Mir ist bekannt, welche Leistungen die BWI IT GmbH für meine Dienststelle erbringen muss.“ (nur ausgerollte Nutzer)					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
2010	24,1%	40,6%	24,8%	9,0%	1,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

17 2009: Mittelwert: 3,13. 95%-Konfidenzintervall: [2,85; 3,40]. 2010: Mittelwert: 2,85. 95%-Konfidenzintervall: [2,68; 3,03]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

18 Zur sozialwissenschaftlichen Bewertung von ÖPP-Projekten im Servicebereich der Bundeswehr – so auch des HERKULES-Projekts – aus Sicht der neuen Institutionenökonomie siehe Portugall/Richter (2010) und Richter/Portugall (2008).

In Tabelle 3.6.3 werden die Einschätzungen zur Kundenorientierung der BWI wiedergegeben. Der Unterschied im Antwortverhalten der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer ist statistisch belegbar.¹⁹ Offenbar trägt die Erfahrung des Rollouts dazu bei, in der BWI eher einen kundenorientierten Dienstleister zu sehen.²⁰ Dennoch: Ein Anteil von 25,0 Prozent auch der ausgerollten Dienststellenleiter und -leiterinnen hat Zweifel an der Kundenorientierung der BWI.

Tabelle 3.6.3: Kundenorientierung der BWI

„Meiner Meinung nach ist die BWI IT GmbH kundenorientiert.“					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
ausgerollte Nutzer	4,7%	29,7%	40,6%	17,2%	7,8%
nicht ausgerollte Nutzer	4,9%	16,3%	39,0%	27,6%	12,2%
gesamt	4,8%	23,1%	39,8%	22,3%	10,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.7 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung

Was hat die Erneuerung der IT-Ausstattung in der Summe aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen für ihre Dienststelle gebracht? Abbildung 3.7.1 stellt einen solchen Vorher-Nachher-Vergleich an. Der Vorher-Nachher-Vergleich 2009 fiel zu Ungunsten der IT-Erneuerung und somit zu Ungunsten des Projekts HERKULES aus. Die Befragungsdaten zeigen ein sich zum Positiven hin entwickelndes Meinungsbild bei den Führungskräften; es können statistisch hoch signifikante Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten nachgewiesen werden.²¹ Dennoch: Auch 2010 sehen 39,3 Prozent der ausgerollten Dienststellenleiter und -leiterinnen die IT-Gesamtsituation als (stark) verschlechtert an gegenüber der Situation vor dem Rollout.

19 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 2,94 (ausgerollt), 3,26 (nicht ausgerollt), $p < 0.05$; hohe Mittelwerte indizieren eine geringe Zustimmung.

20 Siehe vergleichend auch Abbildung 3.8.3, die diesen Befund bestätigt.

21 2009: Mittelwert: 3,23. 95%-Konfidenzintervall: [2,95; 3,52]. 2010: Mittelwert: 2,92. 95%-Konfidenzintervall: [2,74; 3,10]. Hohe Mittelwerte indizieren eine Verschlechterung der IT-Gesamtsituation.

Tabelle 3.7.1: Vergleich Zustand vor und nach dem Rollout

Wie stellt sich Ihrer Ansicht nach die IT-Gesamtsituation in Ihrer Dienststelle im Vergleich mit dem Zustand vor dem Rollout dar? (nur ausgerollte Nutzer)					
	stark verbessert	verbessert	unverändert	verschlechtert	stark verschlechtert
2010	5,4%	39,2%	16,2%	36,2%	3,1%
2009	1,9%	32,7%	9,6%	51,9%	3,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Der Anteil derjenigen, deren Einstellung gegenüber dem Projekt HERKULES durch die Erfahrungen mit dem Rollout kritischer geworden ist, ist wie bereits in 2009 auch 2010 wieder größer als der Anteil derjenigen, der einen Einstellungswandel zugunsten des Projekts bei sich erkennen will (siehe Tabelle 3.7.2). Das bilanzierende Meinungsbild zu HERKULES hat also zu beiden Befragungszeitpunkten einen negativen Saldo.

Tabelle 3.7.2: Einstellungen zum Projekt HERKULES vor und nach dem Rollout

Hat sich Ihre Einstellung zum IT-Projekt HERKULES durch Ihre Erfahrungen nach dem Rollout verändert? (nur ausgerollte Nutzer)	2010	2009
positiver geworden	19,1%	8,2%
unverändert	51,9%	61,2%
negativer geworden	29,0%	30,6%
gesamt	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 3.7.3 zeigt, welche Erwartungen die Nutzer mit der Erneuerung der IT-Ausstattung verbunden haben bzw. verbinden. Bereits ausgerollte Nutzer äußern sich über ihre damaligen Erwartungen vor dem Rollout; diejenigen Nutzer, bei denen der Rollout noch aussteht, formulieren die Erwartungen perspektivisch. Generell gilt: Es bestand bzw. besteht, betrachtet man beide Gruppen zusammen, eher die Erwartung, dass sich die IT-Situation durch den Rollout verbessern würde. Auffallend viele Leiter und Leiterinnen (37,3 Prozent), bei denen der Rollout noch bevorsteht, befürchten eine (starke) Verschlechterung.

Tabelle 3.7.3: Gründe für Mängel bei der Bedarfsdeckung

Was erwarten bzw. erwarteten Sie von der Erneuerung der IT-Ausstattung für die IT-Situation in Ihrer Dienststelle?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
wird sich stark verbessern	7,8%	6,4%	7,1%
wird sich verbessern	63,6%	42,4%	53,1%
wird unverändert bleiben	12,4%	13,6%	13,0%
wird sich verschlechtern	14,7%	32,0%	23,2%
wird sich stark verschlechtern	1,6%	5,6%	3,5%
gesamt	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.8 Management der IT-Modernisierung

Trauen die Dienststellenleiter der BWI zu, das Projekt HERKULES zu managen, und wie bewerten sie die Managementkompetenz der Bundeswehr im Projekt? Tabelle 3.8.1 gibt die Antworten hierauf.

Tabelle 3.8.1: Managementkompetenz der BWI und der Bundeswehr im Vergleich

Ist die BWI IT GmbH Ihrer Ansicht nach der Herausforderung gewachsen, den IT-Grundbetrieb der Bundeswehr zu erneuern und zu managen?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ja, ohne Einschränkungen.“	4,3%	0,8%	2,5%
„Ja, aber nur in Standardfällen.“	47,9%	31,9%	39,8%
„Ja, aber nicht auf der notwendigen Qualitätsstufe.“	23,9%	28,6%	26,3%
„Nein, sie wird schnell überfordert sein.“	23,9%	38,7%	31,4%
Ist aus Ihrer Sicht die Bundeswehr als Auftraggeber in der Lage, das Projekt HERKULES zu managen?			
„Ja, ohne Einschränkungen.“	6,4%	13,0%	9,6%
„Ja, aber nur in Standardfällen.“	47,3%	30,6%	39,0%
„Ja, aber nicht auf der notwendigen Qualitätsstufe.“	22,7%	36,1%	29,4%
„Nein, sie wird schnell überfordert sein.“	23,6%	20,4%	22,0%

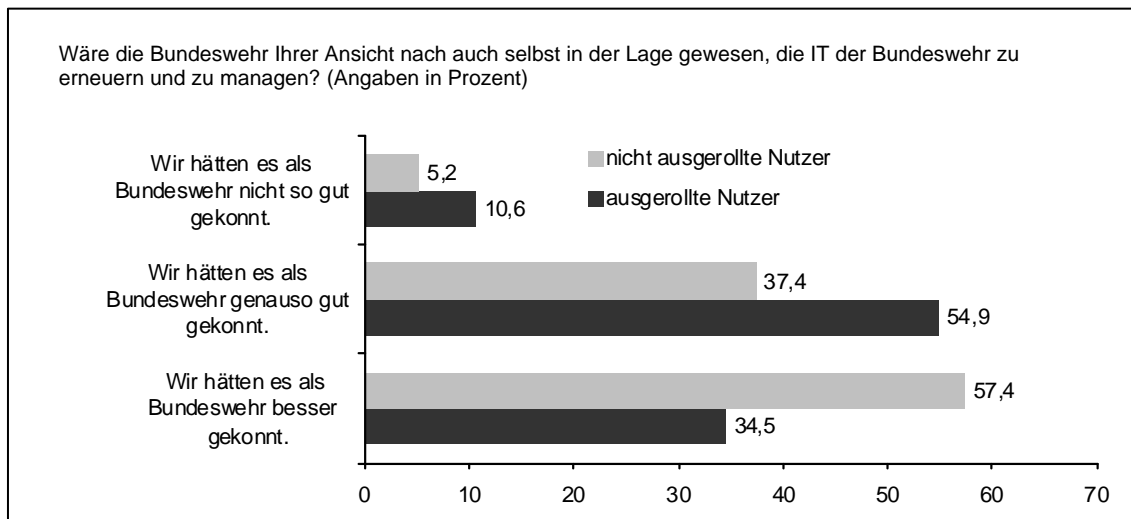
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Die Befragungsergebnisse 2010 entsprechen dem Muster der Ergebnisse aus 2009 (vgl. Krampe/Richter 2010: 73): (1) Nur wenige Befragte haben volles Vertrauen in die Managementkompetenz der beiden Partner im Projekt HERKULES. (2) Die Bundeswehr schneidet in Sachen Managementkompetenz etwas besser ab als die BWI.

Wie 2009 wurden die Dienststellenleiter und -leiterinnen gebeten, die Umsetzung des Projekts als ÖPP (Öffentlich-Private-Partnerschaft) zu bewerten. Die Antworten in Ab-

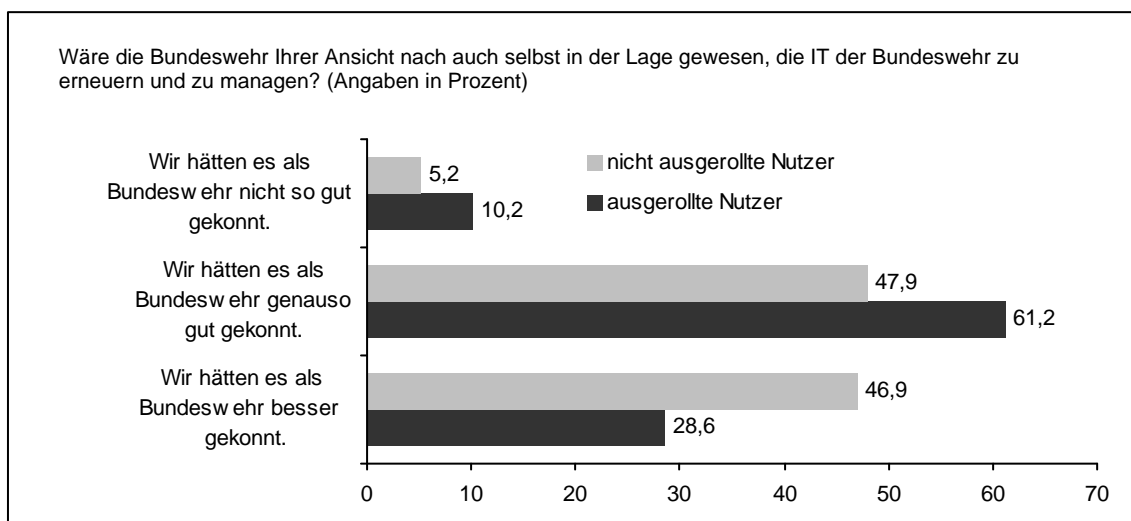
bildung 3.8.2 beziehen die 87,4 Prozent aller befragten Leiter und Leiterinnen ein, die sich hierzu 2010 eine Meinung bilden wollten. In Abbildung 3.8.3 sind zum Vergleich die Befragungsergebnisse aus 2009 dargestellt. Es zeigt sich 2010 wie schon 2009: Aus Sicht der Dienststellenleitungen wäre das „Eigenmodell“ wohl vorteilhafter gewesen. Positiv aus Sicht des ÖPP-Projekts HERKULES ist, dass sich – wie schon 2009 – das Meinungsbild zugunsten des „Kooperationsmodells“ verschiebt, wenn der Rollout durchlaufen wurde. Die in vielen Fällen kritischen – wenn man so will – Vorurteile gegenüber der ÖPP-Lösung zur IT-Modernisierung in der Bundeswehr schwächen sich ab, wenn die BWI dann vor Ort die Verantwortung für den Betrieb der IT übernimmt.

Abbildung 3.8.2: Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell, Befragung 2010



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Abbildung 3.8.3: Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell, Befragung 2009



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.9 Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

Richten die Leiter und Leiterinnen ihren Blick auf ihre Dienststelle, so ist die Mehrheit der Überzeugung dass die Zusammenarbeit mit der BWI häufig in einer konstruktiven Atmosphäre verläuft. Für 77,3 Prozent der befragten ausgerollten Nutzer trifft dies (eher) zu (Tabelle 3.9.1).

Tabelle 3.9.1: Zusammenarbeit zwischen Dienststelle und BWI

„Die Zusammenarbeit zwischen der BWI IT GmbH und unserer Dienststelle verläuft häufig in einer konstruktiven Atmosphäre.“	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
ausgerollte Nutzer	27,3%	50,0%	17,2%	3,1%	2,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Ändert man die „Flughöhe“ und fragt man nach der Zusammenarbeit zwischen der Bundeswehr und der BWI, dann relativiert sich das positive Bild, das man auf Ebene der Dienststelle vor Ort hat. Aus Sicht von 55,9 Prozent der Befragten ziehen BWI und Bundeswehr (eher) nicht an einem Strang. Ein Unterschied im Antwortverhalten der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer kann statistisch nicht belegt werden.

Tabelle 3.9.2: Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

„Meiner Meinung nach ziehen die BWI IT GmbH und die Bundeswehr gemeinsam an einem Strang.“	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
ausgerollte Nutzer	0,8%	12,2%	32,5%	26,0%	28,5%
nicht ausgerollte Nutzer	0,8%	12,9%	29,0%	33,9%	23,4%
gesamt	0,8%	12,6%	30,8%	30,0%	25,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

4 Fazit

Die Bereitstellung zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologie am Arbeitsplatz hat erwartungsgemäß einen positiven Einfluss auf die Auftragserfüllung und die Nutzerzufriedenheit bei Leitern und Leiterinnen, in deren Dienststellen der Rollout bereits durchgeführt wurde. Die Stimmen, die die Qualität der Dienstleistung der BWI beim Rollout in der Vorbereitungsphase, in der Durchführungsphase und im Zielbetrieb in den ausgerollten Dienststellen positiv bewerten, sind in der Mehrheit.

Somit konnte die Leithypothese der HERKULES-Studie, der zufolge die Dienststellenleitungen, die bereits über die zur Verfügung gestellte neue Kommunikations- und IT-Infrastruktur verfügen, eine höhere Nutzerzufriedenheit aufweisen, bestätigt werden. In Punkto Ergebnisqualität hat das Projekt HERKULES also positive Noten von den Führungskräften erhalten.

In vielen Aspekten der IT-Modernisierung deutet die Befragung 2010 auf eine positive Entwicklung gegenüber 2009 hin. Die Anteile der „Unzufriedenen“ und die Zahl der Kritiker des Projekts HERKULES sind zurückgegangen. Die Erfahrung mit dem Rollout, die konkrete Umsetzung des Projekts vor Ort und die damit erhöhte Ergebnisqualität in Sachen IT können als Ursachen für die positive Entwicklung der Nutzerzufriedenheit identifiziert werden.

Demgegenüber zeigen sich bei der Struktur- und Prozessqualität nach wie vor Defizite. Die Zielsetzung, Effizienzgewinne im Projekt HERKULES v. a. über eine Standardisierung und eine zentralisierte Bewirtschaftung, Pflege und Steuerung der IT zu realisieren, tritt wie schon 2009, wenn auch in abgeschwächter Form, in Konflikt mit den spezifischen Anforderungen und Notwendigkeiten in den oftmals von ihrer Struktur und ihrem Auftrag sehr heterogenen Dienststellen in der Fläche.

Der weitere Erfolg des Projekts HERKULES hängt 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. Gegenüber der Situation in 2009 wurden hier offensichtlich Fortschritte in die richtige Richtung gemacht, kritische Punkte aus den Ergebnissen der Befragungen der ersten

Welle konstruktiv aufgenommen und zwischenzeitlich entsprechende Maßnahmen eingeleitet, die zur Erhöhung der Nutzerzufriedenheit beigetragen haben.

Das generell positive Bild der von den Dienststellenleitern und -leiterinnen wahrgenommenen Leistungen des privaten Partners BWI, das mit der HERKULES-Studie 2010 ermittelt werden konnte, wird – wie schon in 2009 – überformt von institutionellen und, wenn man so will, ordnungspolitischen Grundüberzeugungen der Bundeswehrangehörigen, die das Verhältnis von Staat und privatem Sektor betreffen: Die vorliegende Befragung der Führungskräfte – wie auch frühere Studien des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr (siehe die Literaturhinweise bei: Krampe/Richter 2010: 90) – zeigen, dass Bundeswehrangehörige „Privatisierungen“ und „Öffentlich-Privaten-Partnerschaften“ im Servicebereich der Bundeswehr eher mit Skepsis gegenüberreten. Dieses Grundmuster an kritischen Einstellungen findet sich gegenüber dem Projekt HERKULES auch 2010 wieder: Die Stimmen überwiegen, die keinen echten Mehrwert in der verfolgten Strategie der Gründung einer privatrechtlichen IT-Gesellschaft und der Übertragung der Verantwortung für die umfassende und flächendeckende Modernisierung der nichtmilitärischen IT der Bundeswehr an einen privaten Partner erkennen.

5 Anhang

Tabelle 5.1: Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer

Frage: Wurde Ihre Dienststelle bereits mit neuer IT-Ausstattung der BWI IT GmbH ausgestattet?			
	2010	2009	
ja (über 75% des Solls)	49,8%	18,3%	= ausgerollte Nutzer
nein	50,2%	81,7%	= nicht ausgerollte Nutzer
Summe	100,0%	100,0%	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.
2009: n=306; 2010: n=268

Tabelle 5.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen

Organisationsbereich	2010	2009
Streitkräftebasis	34,3%	21,5%
Heer	23,4%	16,2%
Luftwaffe	13,6%	9,1%
Marine	4,5%	3,2%
Zentraler Sanitätsdienst	15,1%	21,5%
Territoriale Wehrverwaltung	6,8%	16,2%
Rüstung	1,5%	9,1%
Rechtspflege	0,4%	0,0%
Militärseelsorge	0,4%	3,2%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.3: Teilnehmerstruktur nach Status

Statusgruppe	2010	2009
Soldatin / Soldat (Offizier)	17,2%	
Soldatin / Soldat (Stabsoffizier)	63,6%	82,2%
Soldatin / Soldat (General / Admiral))	8,4%	
Beamtin / Beamter, gehobener Dienst	2,7%	7,4%
Beamtin / Beamter, höherer Dienst	7,7%	10,1%
Arbeitnehmer / Arbeitnehmerin, vergleichbar gehobener Dienst	0,0%	0,6%
Arbeitnehmer / Arbeitnehmerin, vergleichbar höherer Dienst	0,4%	
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.4: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen

Organisationsebene	2010	2009
<i>Militärische Organisationsebene</i>		
Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	16,6%	19,4%
Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	39,0%	24,9%
Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/Brigade/Schule	25,3%	31,0%
Division/Einsatzflottille	3,3%	2,7%
Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	15,8%	11,6%
Weiß ich nicht	-	0,4%
Summe	100,0%	100,0%
<i>Zivile Organisationsebene</i>		
Ortsbehörde oder vergleichbar	69,6%	78,7%
Mittelbehörde oder vergleichbar	21,7%	10,6%
Oberbehörde oder vergleichbar	8,7%	8,5%
Weiß ich nicht	-	2,1%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.5: Teilnehmerstruktur nach Geschlecht

Geschlecht	2010	2009
männlich	95,8%	98,0%
weiblich	4,2%	2,0%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.6: Teilnehmerstruktur nach Alter

Alter	2010	2009
bis 41 Jahre	21,1%	-
41 – 50 Jahre	35,6%	-
über 50 Jahre	43,3%	-
Summe	100,0%	-

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.7: Dienststellentypus

Dienststellentypus	2010	2009
kalenderführende Dienststelle	69,8%	-
nicht kalenderführende Dienststelle	30,2%	-
Summe	100,0%	-

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.8: Personalstärke in den Dienststellen

Frage: Wie viele Soldaten und zivile Mitarbeiter umfasst Ihre Dienststelle insgesamt?	gesamt	ausgerollte Dienststellen	nicht ausgerollte Dienststellen
Mittelwert	475,2	459,4	490,8
Median	250	200	300
Modus	1000	200	700
Standardabweichung	508,4	526,4	491,3
Spannweite	3491	3480	2691
Minimum	9	20	9
Maximum	3500	3500	2700

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.9: IT-Administration, hauptamtliches Personal in den Dienststellen

Wie viele Angehörige Ihrer Dienststelle sind mit Aufgaben der IT-Administration der HERKULES-relevanten IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle betraut?	gesamt	ausgerollte Dienststellen	nicht ausgerollte Dienststellen
Mittelwert	2,68	2,62	2,75
Median	2	1	2
Modus	0	0	0
Standardabweichung	3,849	4,044	3,676
Spannweite	30	25	30
Minimum	0	0	0
Maximum	30	25	30

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.10: IT-Administration, nebenamtliches Personal in den Dienststellen

Wie viele Angehörige Ihrer Dienststelle sind mit Aufgaben der IT-Administration der HERKULES-relevanten IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle betraut?	gesamt	ausgerollte Dienststellen	nicht ausgerollte Dienststellen
Mittelwert	2,92	3,16	2,66
Median	1	1	1
Modus	0 und 1	1	0
Standardabweichung	5,255	6,264	3,952
Spannweite	50	50	25
Minimum	0	0	0
Maximum	50	50	25

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

6 Literaturverzeichnis

- Behnke, Joachim/Behnke Nathalie (2006): Grundlagen der statistischen Datenanalyse. Eine Einführung für Politikwissenschaftler. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krampe, Thomas/Richter, Gregor (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI-IT. Ergebnisse der Befragungen 2009 (SOWI-Forschungsbericht 92). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Kühnel, Steffen-M./Krebs, Dagmar (2001): Statistik für Sozialwissenschaften. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Portugall, Gerd/Richter, Gregor (2010): Project HERKULES: a living partnership? IT modernization of the German armed forces by PPP: In: Performance, Vol. 3, Issue 1.
- Richter, Gregor/Portugall, Gerd (2008): Ökonomische Modernisierung von Streitkräften – Anmerkungen aus Sicht des „Neuen Institutionalismus“. In: Helmig, Jan/Schörnig, Niklas (Hg.): Die Transformation der Streitkräfte im 21. Jahrhundert. Militärische und politische Dimensionen der aktuellen „Revolution in Military Affairs“ (Bd. 54 der Studien der Hessischen Stiftung Friedens- und Konfliktforschung). Frankfurt/M.: Campus.
- Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke (1989): Methoden der empirischen Sozialforschung. 2. überarb. u. erw. Aufl. München/Wien: Oldenbourg.

Zum Inhalt: Jeweils im Herbst 2009 und 2010 führte das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr Befragungen von Dienststellenleitern und -leiterinnen zur Nutzerzufriedenheit mit dem Projekt HERKULES durch. HERKULES steht dabei für die umfassende Modernisierung der Informationstechnologie der Bundeswehr, dem zurzeit größten Beschaffungsvorhaben des Bundes, das 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 Dienststellenleiter und -leiterinnen aus 2010. Im Sinne einer Trendstudie sind Teile der Befragungsdaten in 2010 mit der bereits 2009 durchgeführten Befragung vergleichbar.

Zum Autor: Dr. Gregor Richter, Dipl.-Soziologe, studierte Soziologie, Volkswirtschaftslehre und Statistik an der Ludwig-Maximilians-Universität München. Seit Oktober 2009 leitet er das Forschungsprojekt „Ökonomische Modernisierung der Bundeswehr“. In Nebenfunktion ist er Controller des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr. Zuvor war er bei der Gesellschaft für Entwicklung, Beschaffung und Betrieb mbH (g.e.b.b.) als Geschäftsfeldleiter tätig.

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.