



Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr



Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Anwender und Anwenderinnen 2010

Thomas Krampe

Ergebnisbericht

Dezember 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: 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 2010

Thomas Krampe

Ergebnisbericht

Strausberg, Dezember 2010

Inhaltsverzeichnis

Zentrale Ergebnisse	2
1 Vorbemerkung	4
2 Konzeption der HERKULES-Studie	5
2.1 Forschungsdesign	5
2.2 Forschungsfragestellungen	7
3 Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen	9
3.1 Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz	9
3.2 Modernisierung der Netzinfrastruktur	16
3.3 Service-Hotlines der BWI	20
3.4 Serviceerbringung der BWI	26
3.5 Bewertungen zum Rollout	31
3.6 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung	35
3.7 Management der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs	38
4 Fazit	43
5 Anhang	45
6 Literaturverzeichnis	48
7 Abbildungsverzeichnis	49
8 Tabellenverzeichnis	50

Zentrale Ergebnisse

- ➔ Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung
 - Der Grad der Auftragserfüllung bei den Anwendern und Anwenderinnen steigt spürbar mit der Erneuerung der IT-Ausstattung. V. a. die Erneuerung der Hardware und die Modernisierung der Netzwerke führen zu nennenswerten Verbesserungen.
 - Der Grad der Auftragserfüllung von allen IT-Nutzern in der Bundeswehr ist gegenüber 2009 merklich gestiegen. Der Anstieg geht auf den gewachsenen Anteil der ausgerollten Nutzer in 2010 und auf die positiveren Bewertungen der nicht ausgerollten Nutzer in 2010 zurück.
- ➔ Zufriedenheit der Nutzer mit der Informations- und Kommunikationsausstattung
 - Die IT-Nutzerzufriedenheit ist insgesamt seit 2009 gestiegen.
 - Die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung ist in Folge der Erneuerung signifikant gestiegen. Verbesserungen sind auf die neue Hardware zurückzuführen.
 - Nach der Erneuerung tragen die Netzwerk- und Arbeitsplatzdrucker sowie die Software relativ häufiger zur Unzufriedenheit mit der Arbeitsplatz-IT bei.
 - Der größte Teil der Gruppe der Anwender und Anwenderinnen ist mit der erneuerten Kommunikationsausstattung zufrieden. Gegenüber 2009 ist dieser Anteil leicht gewachsen.
- ➔ Modernisierung der Netzinfrastruktur
 - Die Modernisierung der Netzinfrastruktur führt zu einer höheren Nutzerzufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw und Internet; die höhere Nutzerzufriedenheit wird in der Differenz der Antworten zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern gemessen. Der Anschluss an das Bundeswehr-IT-Netz stellt sich nach der Modernisierung als zuverlässiger, besser verfügbar und schneller dar.
 - Gegenüber 2009 sind die Bewertungen der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer bezüglich des Anschlusses an die Netzinfrastruktur etwas schlechter geworden.

- ➔ Bewertung der Service-Hotlines der BWI
 - Die Service-Hotlines – User Help Desk und Auskunft- und Vermittlungsdienst – stellen sich ohne Unterschied zwischen den Nutzergruppen bei der Mehrheit der Beteiligten als positiv dar.
 - Gegenüber 2009 sind eine merkliche Erhöhung der Nutzerzufriedenheit und eine positivere Beurteilung der Service-Hotlines zu verzeichnen.
- ➔ Serviceerbringung der BWI
 - Nach dem Rollout werden gemeldete Störungen an der IT-Ausstattung überwiegend schneller bearbeitet und behoben. Verschlechterungen der Serviceerbringung nach Störungsmeldungen liegen für die Drucker und Fachanwendungen vor.
 - Der Vor-Ort-Service der BWI wird im Blick auf die sozialen und fachlichen Kompetenzen seiner Mitarbeiter positiv bewertet.
- ➔ Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung
 - Aus der eigenen Perspektive der Nutzer stellt sich die IT-Modernisierung für etwas weniger als die Hälfte der Befragten als ein Gewinn für die IT-Situation am Arbeitsplatz dar, für jeden fünften als ein Nachteil.
 - Gegenüber 2009 bewertet ein größerer Anteil der Befragten die IT-Situation als verbessert.
- ➔ Management der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs
 - Der größte Teil der Anwender und Anwenderinnen sieht in der Ausgliederung der Erneuerung und des Betriebs der IT aus der Bundeswehr keinen echten Mehrwert.
 - Die Meinungen der Anwender und Anwenderinnen über die BWI werden nach der IT-Erneuerung und dem Übergang vom Ist- in den Zielbetrieb positiver.

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 zivilen 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 Projekts 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 Ergebnisse der Wiederholungsbefragung der Anwender und Anwenderinnen aus dem Jahr 2010 dokumentiert. Die Ergebnisdarstellung der Wiederholungsbefragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen erfolgte 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 des Jahres 2012 veröffentlicht werden.

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

2 Konzeption der HERKULES-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. 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 Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen² 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. (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 im Jahr 2009 als auch 2010 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. Die Bewertungen des Projekts HERKULES durch die Anwender und Anwenderinnen sind von hoher Bedeutung, weil diese die Endnutzer der

-
- 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.
 - 2 „Rahmenrichtlinie für die Durchführung von Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen im Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Verteidigung“ (HI 6 – AZ 20-20-20 vom 24.07.2009).

IT-Modernisierung im Rahmen von HERKULES sind sowie die Endnutzer der Leistungen der BWI, des privaten Betreibers für die „Weiße IT“. 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 sicherstellen müssen, dass der Betrieb der Kommunikations- und IT-Infrastruktur sowohl in der Integrationsphase als auch im Zielbetrieb reibungsfrei gewährleistet ist. Die Befragungen der beiden Zielgruppen wurden in beiden Jahren online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt.

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“³ 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 Anwender und Anwenderinnen wurde vom 7.10. bis 5.11.2010 online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt. Die Auswahlgesamtheit der Gruppe der Anwender und Anwenderinnen entstammt der MAXIMO Datenbank der BWI und

3 Die Modernisierung der Kommunikations- und 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“ Anwender und Anwenderinnen bzw. Dienststellenleiter und -leiterinnen bezeichnet. Angehörige von Dienststellen, in denen zum Befragungszeitpunkt der Rollout noch nicht stattgefunden hat, werden als „nicht ausgerollte“ Anwender und Anwenderinnen bzw. Dienststellenleiter und -leiterinnen bezeichnet.

umfasst alle militärischen und zivilen Bundeswehrangehörigen im Grundbetrieb (Inland und Ausland), die Zugang zu einem Arbeitsplatz-PC haben und über einen personenbezogenen Lotus-Notes-Account (LoNo) verfügen.⁴ Für die Studie wurde aus der Gesamtheit aller Bundeswehrangehörigen, die in der MAXIMO-Datenbank der BWI als IT-Nutzer verzeichnet waren, eine Stichprobe von 17 Prozent gezogen. Der Wert wurde so festgelegt, dass eine ausreichend große Stichprobe entstehen würde. Dabei wurde davon ausgegangen, dass der Rücklauf in etwa demjenigen in 2009 entsprechen würde. Es wurden 24 234 Bedienstete der Bundeswehr per E-Mail angeschrieben und zur Teilnahme an der Online-Befragung über das Intranet der Bundeswehr aufgefordert. An der Befragung beteiligten sich insgesamt 5 089 Personen; die Rücklaufquote liegt somit bei 21,0 Prozent.⁵

Unter den Beteiligten sind 2 423 Personen, deren Arbeitsplatz mit den neuen Computern, den sogenannten HERKULES Clients, modernisiert wurde. Die Anzahl der nicht ausgerollten Nutzer beträgt 2 626 Personen. 40 Befragte machten keine Angaben, ob sie über bereits erneuerte IT an ihrem Arbeitsplatz verfügen. Die in die Datenauswertung aufgenommenen Befragten sind zu 48 Prozent ausgerollte und zu 52 Prozent nicht ausgerollte Nutzer (vgl. Tabelle 5.1 im Anhang).

2.2 Forschungsfragestellungen

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

- ➔ Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung,
- ➔ Zufriedenheit der Nutzer mit der IT- und Kommunikationsausstattung,
- ➔ wahrgenommene Qualität des Zugriffs auf die Netzdienste in der Bundeswehr,
- ➔ Qualität der Nutzerbetreuung der BWI,
- ➔ Effektivität der Kommunikations- und Informationsarbeit im organisatorischen Veränderungsprozess,

4 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 LoNo-Account der Bundeswehr verfügen.

5 Innerhalb des Befragungszeitraums fand eine Erinnerungsaktion über ein Erinnerungsschreiben statt, das per E-Mail versendet wurde. Der Rücklauf konnte damit erhöht werden.

- Wahrnehmung des Managements der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs durch den bundeswehrexternen IT-Dienstleister.

Der Fragebogen für die Nutzerbefragung 2010 der Anwender und Anwenderinnen enthielt einen Fragenanteil, 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 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: 187ff.) konstruiert sind, die Stichproben-Mittelwerte für beide Befragungswellen bestimmt und mit Hilfe des T-Tests die jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle der Differenz ermittelt (vgl. Behnke/Behnke 2006: 297f.). 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 Anwender und Anwenderinnen

3.1 Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz

Im Jahr 2010 sieht eine Mehrheit von 72,4 Prozent der ausgerollten Nutzer ihre Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung als „(voll) gewährleistet“ an und 66,9 Prozent der nicht ausgerollten Nutzer (vgl. Tabelle 3.1.1). Die neue IT-Ausstattung am Arbeitsplatz führte zu einer Steigerung des Grades der Gewährleistung der Auftragserfüllung – zumindest im Vergleich der Angaben der Befragten.

Vergleicht man diese Ergebnisse mit den Befragungsergebnissen 2009, dann zeigen sich im Längsschnittvergleich für die ausgerollten Nutzer geringfügige Verbesserungen der Auftragserfüllung und für die nicht ausgerollten Nutzer deutliche Verbesserungen. Insgesamt ist im Vergleich zum Vorjahr der Grad der Auftragserfüllung mit der vorhandenen IT-Ausstattung gestiegen.

Tabelle 3.1.1: Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung⁶

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre derzeitig vorhandene IT-Ausstattung gewährleistet? (Angaben in Prozent)					
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
2010 gesamt	21,7	47,8	20,1	9,3	1,1
ausgerollte Nutzer	25,4	47,0	19,0	7,8	0,7
nicht ausgerollte Nutzer	18,4	48,5	21,1	10,6	1,4
2009 gesamt	21,2	43,2	22,3	12,0	1,4
ausgerollte Nutzer	26,1	44,0	19,5	9,1	1,3
nicht ausgerollte Nutzer	16,2	42,4	25,1	14,8	1,4

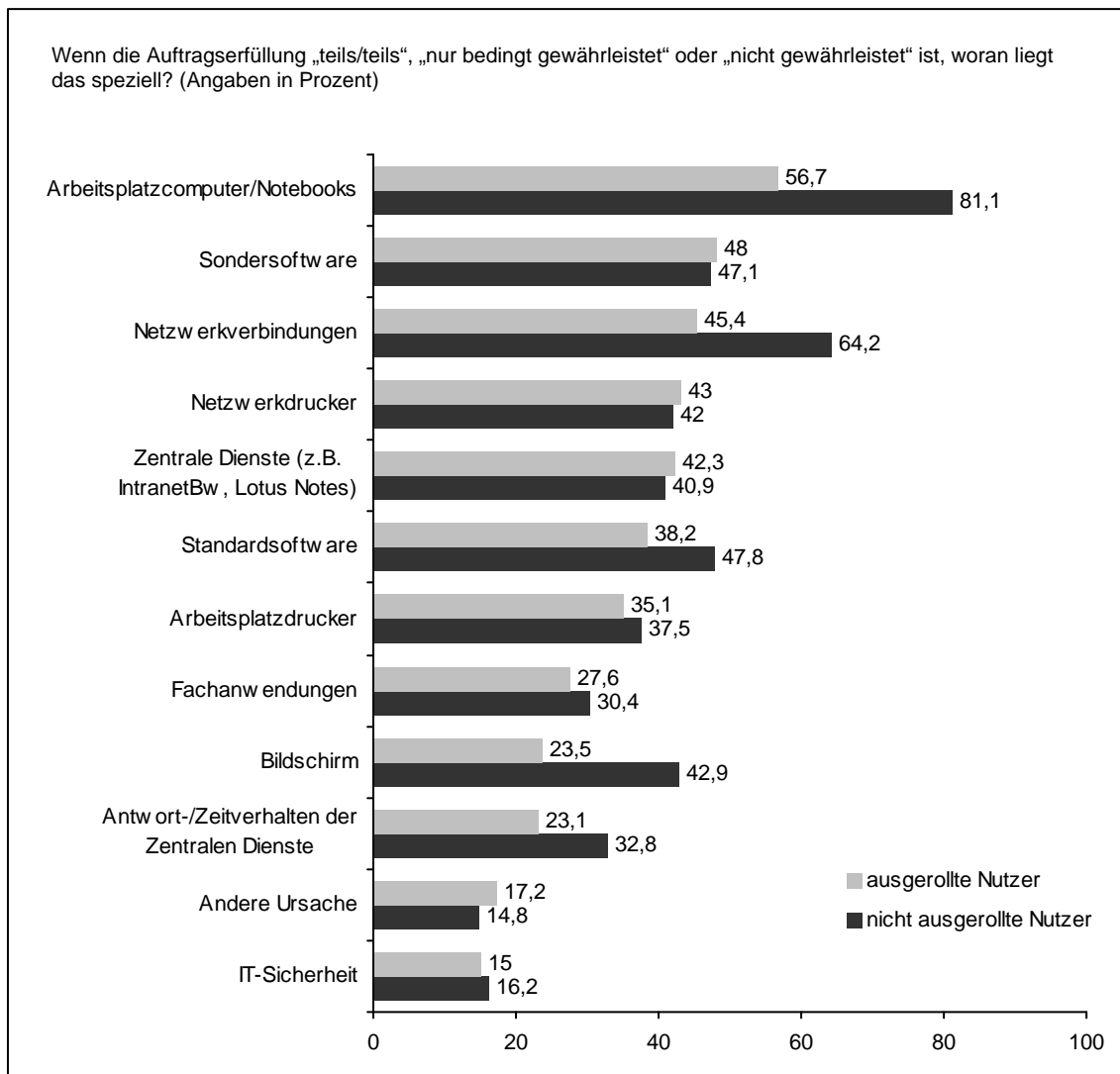
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: $n_{\text{AUSGEROLLT}}=2\ 421$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}=2\ 620$; 2009: $n_{\text{AUSGEROLLT}}=5\ 785$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}=5\ 667$.

Diejenigen Nutzer, die angaben, dass die Auftragserfüllung lediglich „teils/teils“, „nur bedingt“ oder „nicht gewährleistet“ sei, wurden gebeten, die Ursachen hierfür zu nennen. Für die ausgerollten Nutzer liegen die Hauptursachen für eine unzureichende Auf-

⁶ 2010 Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,11, 95%-Konfidenzintervall [2,08; 2,15]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,28, 95%-Konfidenzintervall [2,25; 2,32]; n_{GESAMT} : 2,20, 95%-Konfidenzintervall [2,17; 2,22].
2009 Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,16, 95%-Konfidenzintervall [2,13; 2,18]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,43, 95%-Konfidenzintervall [2,40; 2,46]; n_{GESAMT} : 2,29, 95%-Konfidenzintervall [2,27; 2,31].
Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Gewährleistung der Auftragserfüllung.

tragserfüllung bei „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“, bei der „Sondersoftware“ und bei den „Netzwerkverbindungen“ (vgl. Abbildung 3.1.1). Hauptursachen bei der alten IT sind ebenfalls „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“, „Netzwerkverbindungen“ sowie die „Standard-“ und „Sondersoftware“. Der Rollout führte zu einer deutlichen Problembeseitigung bei folgenden Komponenten: „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“, „Netzwerkverbindungen“ und „Bildschirm“. Doch für einige Komponenten der IT-Ausstattung stellte sich nach dem Rollout eine leichte Verschlechterung ein.

Abbildung 3.1.1: „Stolpersteine“ der Auftragserfüllung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen, Rangfolge der Häufigkeit der Angaben bei den ausgerollten Nutzern.

Tabelle 3.1.2: „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	Qualität	Funktionalität
<i>Arbeitsplatzcomputer/Notebooks</i>			
ausgerollte Nutzer	23,1	20,6	36,5
nicht ausgerollte Nutzer	23,1	53,7	53,0
<i>Sondersoftware</i>			
ausgerollte Nutzer	29,1	15,3	30,1
nicht ausgerollte Nutzer	22,8	19,5	29,7
<i>Netzwerkverbindungen</i>			
ausgerollte Nutzer	13,0	28,6	23,8
nicht ausgerollte Nutzer	13,4	48,8	35,0
<i>Netzwerkdrucker</i>			
ausgerollte Nutzer	26,3	13,2	21,5
nicht ausgerollte Nutzer	21,5	16,8	22,2
<i>Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Lotus Notes)</i>			
ausgerollte Nutzer	–	31,6	32,8
nicht ausgerollte Nutzer	–	24,5	28,8
<i>Standardsoftware</i>			
ausgerollte Nutzer	14,6	16,3	26,8
nicht ausgerollte Nutzer	11,5	25,2	35,2
<i>Arbeitsplatzdrucker</i>			
ausgerollte Nutzer	28,6	5,2	8,6
nicht ausgerollte Nutzer	24,9	11,4	11,7
<i>Fachanwendungen (z. B. SASPF)</i>			
ausgerollte Nutzer	–	14,8	20,9
nicht ausgerollte Nutzer	–	17,1	23,4
<i>Bildschirm</i>			
ausgerollte Nutzer	14,3	9,4	4,7
nicht ausgerollte Nutzer	14,9	29,1	15,5
<i>Antwort-/Zeitverhalten der Zentralen Dienste</i>			
ausgerollte Nutzer	–	23,1	–
nicht ausgerollte Nutzer	–	32,8	–
<i>Andere Ursache</i>			
ausgerollte Nutzer	7,6	4,9	11,2
nicht ausgerollte Nutzer	5,3	7,6	9,9
<i>IT-Sicherheit</i>			
ausgerollte Nutzer	–	–	15,0
nicht ausgerollte Nutzer	–	–	16,2

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen,
n_{AUSGEROLLT}=667, n_{NICHT AUSGEROLLT}=869.

Die Befragten sollten spezifizieren, in welcher Beziehung eine Komponente mangelbehaftet ist. Der Mangel konnte in der „Menge“, „Qualität“ und „Funktionalität“ liegen (vgl. Tabelle 3.1.2, Seite 11). Um zu analysieren, auf welche Mängelkategorie die meisten Nennungen im Durchschnitt fallen, wurden pro Nutzergruppe die Häufigkeit aller Angaben für eine Mängelkategorie addiert und durch die Anzahl der Komponenten dividiert. Im Durchschnitt entfallen die meisten Nennungen beider Nutzergruppen auf die Kategorie „Funktionalität“. Bezüglich der Kategorien „Qualität“ und „Funktionalität“ geht durch den Rollout die Häufigkeit der Nennungen zurück. Bezüglich der „Menge“ nimmt die Häufigkeit der Nennungen nach dem Rollout zu.

Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz bekundeten 57,1 Prozent aller Befragten, dass sie „(eher) zufrieden“ sind (vgl. Tabelle 3.1.3). Dieser Wert wird bei den ausgerollten Nutzern mit 67,0 Prozent um knapp zehn Prozentpunkte überschritten und bei den nicht ausgerollten Nutzern mit 47,9 Prozent um knapp zehn Prozentpunkte unterschritten. Die Zahlen zeigen, dass vor der IT-Erneuerung die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz verhältnismäßig gering ist – vergleiche dazu die Ergebnisse zur Auftragserfüllung (Tabelle 3.1.1, Seite 9) – und dass die IT-Erneuerung einen positiven Effekt auf die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz hat. Dieser Befund trat schon in den Befragungsergebnissen des Vorjahres hervor. Doch im Jahr 2009 war der Anteil der „(eher) zufriedenen“ nicht ausgerollten Nutzer noch um circa zehn Prozentpunkte kleiner. Im Längsschnittvergleich ist die Zufriedenheit unter den nicht ausgerollten Nutzern gestiegen.

Tabelle 3.1.3: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung⁷

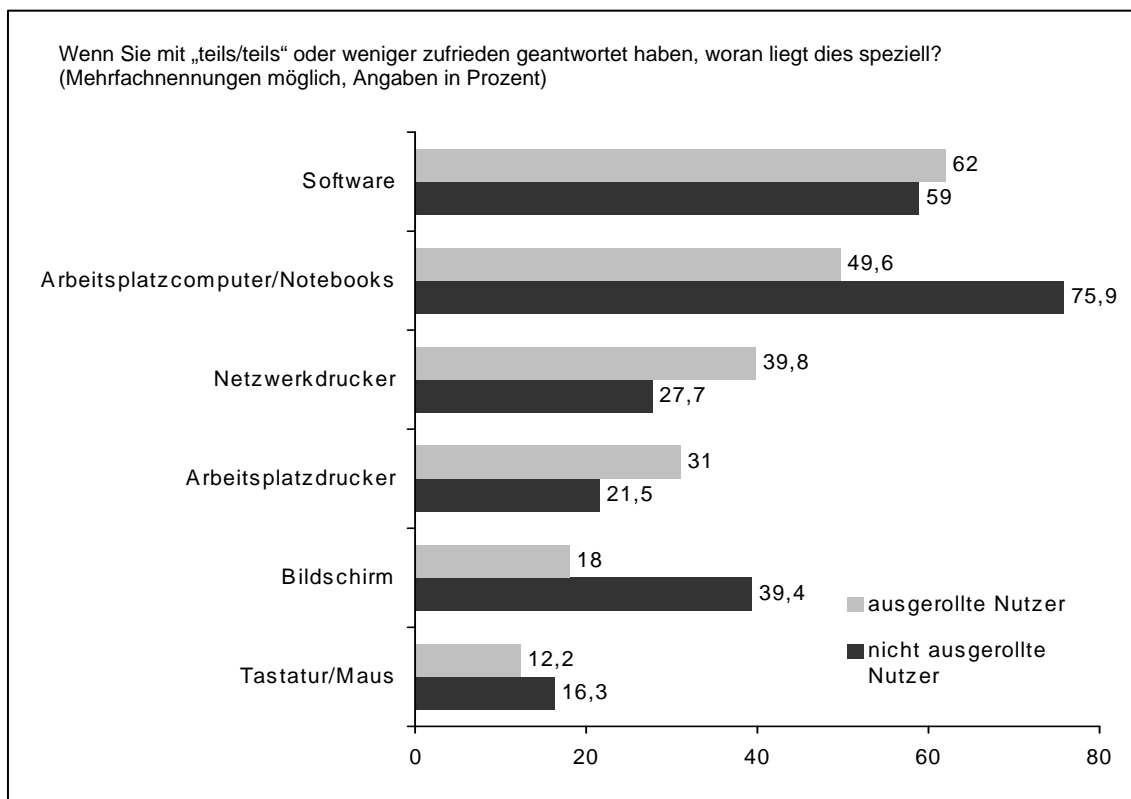
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der IT-Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 gesamt	22,7	34,4	27,7	11,3	3,9
ausgerollte Nutzer	29,4	37,6	23,8	6,9	2,3
nicht ausgerollte Nutzer	16,5	31,4	31,3	15,4	5,4
2009 gesamt	22,6	28,5	28,9	14,5	5,5
ausgerollte Nutzer	31,4	33,2	25,0	7,6	2,8
nicht ausgerollte Nutzer	13,7	23,7	32,9	21,5	8,2

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{AUSGEROLLT}=2 420, n_{NICHT AUSGEROLLT}=2 621; 2009: n_{AUSGEROLLT}=5 791, n_{NICHT AUSGEROLLT}=5 673.

⁷ 2010 Mittelwerte für n_{AUSGEROLLT}: 2,15, 95%-Konfidenzintervall [2,11; 2,19]; n_{NICHT AUSGEROLLT}: 2,62, 95%-Konfidenzintervall [2,58; 2,66]; n_{GESAMT}: 2,39, 95%-Konfidenzintervall [2,36; 2,42].
2009 Mittelwerte für n_{AUSGEROLLT}: 2,17, 95%-Konfidenzintervall [2,15; 2,20]; n_{NICHT AUSGEROLLT}: 2,87, 95%-Konfidenzintervall [2,84; 2,90]; n_{GESAMT}: 2,52, 95%-Konfidenzintervall [2,50; 2,54].
Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Die Befragten, die „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ mit der IT-Ausstattung an ihrem Arbeitsplatz waren, wurden anhand einer vorgegebenen Liste gefragt, welche Gründe sie dafür sehen (vgl. Abbildung 3.1.2). Nach der IT-Modernisierung sind zum Teil erhebliche Verbesserungen hinsichtlich der Komponenten „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“, „Bildschirm“ und „Tastatur/Maus“ zu verzeichnen. Doch die anderen drei angegebenen Komponenten tragen nach dem Rollout häufiger zur Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung bei als vorher. Diese sind „Software“, „Netzwerkdrucker“ und „Arbeitsplatzdrucker“.

Abbildung 3.1.2: Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT}=798, n_{NICHT AUSGEROLLT}=1 367.

Die Ausstattung der Dienststellen der Bundeswehr mit neuen Kommunikationsgeräten ist inzwischen weitgehend abgeschlossen, so dass im Großen und Ganzen alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über die gleiche Kommunikationsausstattung verfügen.⁸ Die Bundeswehrangehörigen sind mehrheitlich mit der vorhandenen Kommunikationsaus-

⁸ Die Ausstattung der Dienststellen mit neuer Kommunikationstechnik fällt in der Regel mit dem IT-Rollout zeitlich nicht zusammen, weshalb die sonst in der Ergebnisdarstellung übliche Unterteilung in ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer nicht sinnvoll ist.

stattung zufrieden (vgl. Tabelle 3.1.4). Die Zufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung ist im Jahr 2010 etwas größer als im Vorjahr.

Tabelle 3.1.4: Zufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung⁹

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Kommunikationsausstattung (z. B. Telefon, Mobiltelefon, Fax)? (Angaben in Prozent)	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
gesamt 2010	36,0	37,3	16,9	6,6	3,2
gesamt 2009	33,8	35,8	18,2	7,9	4,3

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{GESAMT}=5 027; 2009: n_{GESAMT}=11 438.

Ferner wurden die Anwender und Anwenderinnen danach gefragt, wie häufig aus ihrer Sicht die einzelnen Komponenten von ihrem IT- und Kommunikationssystem in den letzten drei Monaten ausgefallen waren. Tabelle 3.1.5 (Seite 15) stellt nur die Angaben der Personen dar, die über die entsprechende Komponente verfügten. Jede Zeile der ersten fünf Spalten summiert auf 100 Prozent.

Wertet man die Tabelle 3.1.5 nach der ersten Spalte aus, dann fallen am häufigsten die „Server/Netzwerkverbindung“, die „Fachanwendungen“ und die „Netzwerkdrucker“ aus. An dieser Stelle ist zu beachten, dass auf diese Komponenten mehrere Nutzer gleichzeitig Zugriff haben. Das heißt, von dem Ausfall z. B. eines Servers sind mehrere Personen gleichzeitig betroffen. Daher können mehrere Befragte ein und denselben Ausfall einer Netzwerkkomponente angeben. Damit ist für die Netzwerkkomponenten eher angezeigt, wie viele Personen durch einen Ausfall betroffen sind, und weniger, wie häufig die einzelne Komponente ausfällt. Im Gegensatz dazu ist von dem Ausfall z. B. eines Bildschirms nur eine Person betroffen. Daher können Aussagen über die Ausfallhäufigkeit pro Komponente für die individuellen Ausstattungsgeräte wie z. B. „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“ und „Bildschirm“ getroffen werden. Hier sind die häufigsten Ausfälle bei „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“.

Der Rollout führt bei den Komponenten „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“ und „Server/Netzwerkverbindung“ zu einem merklichen Rückgang der Ausfallhäufigkeit.

⁹ 2010 Mittelwert: 2,04, 95%-Konfidenzintervall [2,01; 2,06]; 2009 Mittelwert: 2,13, 95%-Konfidenzintervall [2,11; 2,15]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.1.5: Ausfallhäufigkeit der IT- und Kommunikationsausstattung

Wie häufig sind folgende Komponenten Ihrer IT- und Kommunikationsausstattung am 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/Notebooks</i>						
ausgerollte Nutzer	66,5	22,4	6,7	1,8	2,5	98,0
nicht ausgerollte Nutzer	55,8	28,3	9,2	2,9	4,8	98,4
gesamt	60,4	25,5	8,0	2,4	3,7	98,2
<i>Bildschirm</i>						
ausgerollte Nutzer	95,2	3,4	0,7	0,2	0,5	99,3
nicht ausgerollte Nutzer	91,2	7,0	0,9	0,3	0,6	98,6
gesamt	93,1	5,2	0,8	0,3	0,5	98,9
<i>Netzwerkdrucker</i>						
ausgerollte Nutzer	48,3	27,6	13,6	4,2	6,3	95,4
nicht ausgerollte Nutzer	45,2	27,3	15,8	4,2	7,6	93,7
gesamt	46,7	27,5	14,7	4,2	6,9	94,5
<i>Arbeitsplatzdrucker</i>						
ausgerollte Nutzer	76,2	13,9	4,7	2,2	2,9	37,7
nicht ausgerollte Nutzer	73,1	15,9	4,8	2,6	3,5	46,1
gesamt	74,5	15,1	4,8	2,4	3,2	42,0
<i>Beamer</i>						
ausgerollte Nutzer	86,9	8,9	3,3	0,2	0,7	21,7
nicht ausgerollte Nutzer	84,5	10,5	3,1	1,0	1,0	23,7
gesamt	85,6	9,8	3,2	0,6	0,8	22,7
<i>Scanner</i>						
ausgerollte Nutzer	77,9	11,5	3,4	1,8	5,5	27,0
nicht ausgerollte Nutzer	75,1	13,8	5,1	2,2	3,8	30,7
gesamt	76,4	12,7	4,3	2,0	4,6	28,9
<i>Server/Netzwerkverbindung</i>						
ausgerollte Nutzer	28,9	32,8	18,9	7,4	11,9	96,0
nicht ausgerollte Nutzer	20,8	32,5	21,8	8,8	16,0	96,7
gesamt	24,7	32,7	20,4	8,2	14,1	96,4
<i>Telefonausstattung</i>						
ausgerollte Nutzer	76,0	17,7	4,2	0,9	1,2	97,5
nicht ausgerollte Nutzer	75,1	16,9	4,4	1,5	2,2	98,0
gesamt	75,6	17,3	4,3	1,2	1,7	97,7
<i>Fachanwendungen</i>						
ausgerollte Nutzer	47,4	25,1	14,1	4,1	9,2	73,7
nicht ausgerollte Nutzer	47,2	23,8	14,8	5,2	9,0	76,4
gesamt	47,3	24,4	14,5	4,7	9,1	75,1

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

3.2 Modernisierung der Netzinfrastruktur

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse zur Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw, zum Internet und zu Lotus Notes, sowie die Bewertung der Stabilität, der Verfügbarkeit und der Geschwindigkeit der jeweiligen Netzdienste dargestellt.

Bereits vor dem Rollout ist der Anteil derjenigen, die mit dem Zugang zum IntranetBw der Bundeswehr „(eher) zufrieden“ sind, mit 65 Prozent recht hoch. Er steigt nach dem Rollout auf 70 Prozent an (vgl. Tabelle 3.2.1). Der Vergleich der Befragungsergebnisse aus diesem Jahr mit denen im Jahr 2009 zeigt, dass in diesem Jahr die Zufriedenheit mit dem IntranetBw-Zugang niedriger ist. Der leichte Rückgang der Zufriedenheit trifft unter den ausgerollten wie unter den nicht ausgerollten Nutzern gleichermaßen zu.

Tabelle 3.2.1: Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw¹⁰

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem IntranetBw-Zugang? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 gesamt	28,8	38,6	22,1	7,0	3,5
ausgerollte Nutzer	32,1	37,9	20,7	6,2	3,0
nicht ausgerollte Nutzer	25,8	39,2	23,4	7,7	3,9
2009 gesamt	34,7	36,8	19,8	5,8	3,0
ausgerollte Nutzer	39,2	36,5	17,3	4,4	2,6
nicht ausgerollte Nutzer	30,0	37,0	22,4	7,2	3,4

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{AUSGEROLLT}=2 414, n_{NICHT AUSGEROLLT}=2 609; 2009: n_{AUSGEROLLT}=5 744, n_{NICHT AUSGEROLLT}=5 655.

Der Zugang zum IntranetBw (vgl. Tabelle 3.2.2, Seite 17) wurde von beiden Nutzergruppen als weitgehend zuverlässig und stabil, gut erreichbar und gut verfügbar bewertet. Es sind leichte Verbesserungen nach dem Rollout zu verzeichnen: Bei den ausgerollten Nutzern nahmen die Anteile der beiden Antwortkategorien „sehr gut“ und „gut“ zu, in den anderen drei Kategorien ab.

Auffallend kritisch wurde die „Geschwindigkeit/Performance“ des Intranet-Zugangs gewertet: Vor der IT-Modernisierung bewertet mehr als ein Drittel der Mitarbeiter diesen Aspekt als „schlecht“ oder „sehr schlecht“. Der Anteil dieser negativen Bewertung

¹⁰ 2010 Mittelwerte für n_{AUSGEROLLT}: 2,06, 95%-Konfidenzintervall [2,06; 2,14]; n_{NICHT AUSGEROLLT}: 2,25, 95%-Konfidenzintervall [2,21; 2,29]; n_{GESAMT}: 2,18, 95%-Konfidenzintervall [2,15; 2,21].

2009 Mittelwerte für n_{AUSGEROLLT}: 1,95, 95%-Konfidenzintervall [1,92; 1,97]; n_{NICHT AUSGEROLLT}: 2,17, 95%-Konfidenzintervall [2,14; 2,20]; n_{GESAMT}: 2,06, 95%-Konfidenzintervall [2,04; 2,08].

Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

sinkt zwar mit dem Rollout um 10,8 Prozentpunkte, ist aber trotzdem mit 24,0 Prozent immer noch als sehr hoch zu beurteilen. Im Jahr 2009 gaben vergleichsweise nur 17,8 Prozent der ausgerollten Nutzer an, dass die „Geschwindigkeit/Performance“ „(sehr) schlecht“ wäre. Im Jahr 2010 nahmen die ausgerollten Nutzer den Zugang zum IntranetBw deutlich negativer wahr als im Vorjahr (vgl. Tabelle 3.2.2).

Tabelle 3.2.2: Bewertungskriterien für den Zugang zum IntranetBw

Wie bewerten Sie den Zugang zum „IntranetBw“ an ihrem Arbeitsplatz hinsichtlich ...? (Angaben in Prozent)					
	sehr gut	gut	teils/teils	schlecht	sehr schlecht
<i>Zuverlässigkeit/Stabilität</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	15,4	56,1	23,3	4,3	0,8
2010 nicht ausgerollte Nutzer	12,8	55,1	26,0	5,0	1,2
2009 ausgerollte Nutzer	14,8	59,5	21,0	4,2	0,6
<i>Erreichbarkeit/Verfügbarkeit</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	13,1	55,1	27,1	4,3	0,5
2010 nicht ausgerollte Nutzer	11,4	51,6	30,3	5,4	1,3
2009 ausgerollte Nutzer	13,6	57,1	24,1	4,5	0,8
<i>Geschwindigkeit/Performance</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	7,4	31,4	37,2	18,0	6,0
2010 nicht ausgerollte Nutzer	4,6	24,7	35,9	24,6	10,2
2009 ausgerollte Nutzer	6,7	33,2	33,8	19,1	7,2

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen.

Tabelle 3.2.3 spiegelt die Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang wider:

Tabelle 3.2.3: Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang¹¹

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Internet-Zugang? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 gesamt	32,8	36,1	18,0	7,5	5,6
ausgerollte Nutzer	36,8	36,4	15,6	5,9	5,3
nicht ausgerollte Nutzer	29,6	35,8	20,0	8,8	5,9
2009 gesamt	33,3	33,4	20,1	6,9	6,3
ausgerollte Nutzer	37,4	34,2	17,7	5,8	5,0
nicht ausgerollte Nutzer	29,4	32,7	22,4	7,9	7,6

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen,

2010: n_{AUSGEROLLT}=1 981, n_{NICHT AUSGEROLLT}=2 052; 2009: n_{AUSGEROLLT}=2 422, n_{NICHT AUSGEROLLT}=2 619.

¹¹ 2010 Mittelwerte für n_{AUSGEROLLT}: 2,07, 95%-Konfidenzintervall [1,99; 2,14]; n_{NICHT AUSGEROLLT}: 2,26, 95%-Konfidenzintervall [2,19; 2,32]; n_{GESAMT}: 2,17, 95%-Konfidenzintervall [2,12; 2,22].

2009 Mittelwerte für n_{AUSGEROLLT}: 2,07, 95%-Konfidenzintervall [2,02; 2,12]; n_{NICHT AUSGEROLLT}: 2,32, 95%-Konfidenzintervall [2,26; 2,37]; n_{GESAMT}: 2,20, 95%-Konfidenzintervall [2,16; 2,23].

Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

In der Nutzerbefragung 2010 verfügten insgesamt 42,3 Prozent der Befragten über einen Internet-Zugang, die dementsprechend dann auch eine Bewertung über ihre Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang abgeben konnten. Vor dem Rollout sind insgesamt 65,4 Prozent der Nutzer mit dem Zugang zum Internet „(eher) zufrieden“, nach dem Rollout sind es 73,2 Prozent. In diesem Jahr schneidet die Bewertung des Zugangs zum Internet insgesamt besser ab als im Jahr 2009 (vgl. Tabelle 3.2.3, Seite 17).

Die „Zuverlässigkeit/Stabilität“ und „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ des Internet-Zugangs werden insgesamt etwas schlechter bewertet als beim Intranet-Zugang, die „Geschwindigkeit/Performance“ des Internet-Zugangs hingegen vergleichsweise besser. Der Rollout führte zu Verbesserungen in allen drei Bewertungskriterien. Der Anteil von 20,4 Prozent der ausgerollten Nutzer, die die „Geschwindigkeit/Performance“ als „(sehr) schlecht“ bewerteten, ist recht hoch. Bezüglich der Ergebnisse der Nutzerbefragung 2009 liegen keine auffälligen Veränderungen vor (vgl. Tabelle 3.2.4).

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
<i>Zuverlässigkeit/Stabilität</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	20,4	51,0	21,0	5,1	2,6
2010 nicht ausgerollte Nutzer	15,9	53,8	21,9	5,8	2,6
2009 ausgerollte Nutzer	15,6	52,7	23,1	5,7	2,9
<i>Erreichbarkeit/Verfügbarkeit</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	18,4	48,0	24,7	5,9	3,0
2010 nicht ausgerollte Nutzer	13,6	48,7	26,5	7,8	3,4
2009 ausgerollte Nutzer	13,7	50,2	25,0	7,2	3,9
<i>Geschwindigkeit/Performance</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	15,4	35,7	28,5	13,9	6,5
2010 nicht ausgerollte Nutzer	8,4	33,8	29,0	17,7	11,1
2009 ausgerollte Nutzer	11,3	40,9	28,6	12,5	6,8

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen.

Lotus Notes wird von den Nutzern in erster Linie als ein E-Mail-System genutzt, worauf die Frage nach der Zufriedenheit ausdrücklich Bezug nimmt. Mit dem Zugriff auf Lotus Notes sind vor dem Rollout 69,5 Prozent „(eher) zufrieden“ und nach dem Rol-

lout 70,3 Prozent (vgl. Tabelle 3.2.5). Das Niveau der Zufriedenheit ist bereits vor dem Rollout recht hoch. Der Rollout hat nur einen geringen Effekt.¹²

Tabelle 3.2.5: Zufriedenheit mit Lotus Notes¹³

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
2010 gesamt	32,5	37,4	19,1	7,6	3,5
ausgerollte Nutzer	32,9	37,4	18,9	7,4	3,3
nicht ausgerollte Nutzer	32,0	37,5	19,2	7,8	3,5

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen,
 $n_{\text{AUSGEROLLT}}=2\ 420$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}=2\ 622$.

Der Zugang zu Lotus Notes wurde von der Mehrheit der Befragten als weitgehend zuverlässig, stabil, gut erreichbar und verfügbar bewertet (vgl. Tabelle 3.2.6, Seite 20). Die „Geschwindigkeit/Performance“ wurde auch hier in beiden Nutzergruppen deutlich schlechter bewertet als die beiden anderen Kriterien. Doch die „Geschwindigkeit/Performance“ für den Zugriff auf Lotus Notes ist im Vergleich zur „Geschwindigkeit/Performance“ für den Intranet- und Internetzugang aus Sicht der Nutzer verhältnismäßig gut. Der Rollout führte in den drei Kategorien „Zuverlässigkeit/Stabilität“, „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ und „Geschwindigkeit/Performance“ zu einer Verbesserung des Zugriffs auf Lotus Notes. Für die Nutzerbefragung 2010 wurde die Bewertung von „Ressourcen/Speicherplatz“ aufgenommen. Von allen Befragten gab mehr als jeder dritte Nutzer an, dass „Ressourcen/Speicherplatz“ „(sehr) schlecht“ wäre. Nach dem Rollout nahm dieser Anteil sogar von 33,7 Prozent auf 37,5 Prozent zu.

Die ausgerollten Nutzer haben die Kriterien für den Zugang zu Lotus Notes in 2010 etwas negativer bewertet als in 2009 (vgl. Tabelle 3.2.6).

¹² Eine Vergleichbarkeit der Daten der diesjährigen Nutzerbefragung mit der Nutzerbefragung 2009 ist nicht gegeben, weil die Frage neu formuliert wurde (vgl. Krampe/Richter 2010: Tabelle 4.2.5).

¹³ Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,11, 95%-Konfidenzintervall [2,07; 2,15]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,13, 95%-Konfidenzintervall [2,09; 2,17]; n_{GESAMT} : 2,12, 95%-Konfidenzintervall [2,09; 2,15].
 Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.2.6: Bewertungskriterien für den Zugang zu 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
<i>Zuverlässigkeit/Stabilität</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	20,7	53,9	20,0	4,3	1,2
2010 nicht ausgerollte Nutzer	17,8	55,7	20,6	4,5	1,4
2009 ausgerollte Nutzer	18,7	57,7	18,6	4,3	0,7
<i>Erreichbarkeit/Verfügbarkeit</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	20,3	55,5	19,2	3,5	1,5
2010 nicht ausgerollte Nutzer	18,2	57,7	18,5	4,2	1,5
2009 ausgerollte Nutzer	19,1	57,6	18,6	3,9	0,8
<i>Geschwindigkeit/Performance</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	14,0	42,2	28,0	11,7	4,0
2010 nicht ausgerollte Nutzer	11,1	34,6	31,5	15,5	7,2
2009 ausgerollte Nutzer	13,6	46,6	26,3	10,3	3,2
<i>Ressourcen/Speicherplatz</i>					
2010 ausgerollte Nutzer	8,2	30,2	24,1	22,4	15,1
2010 nicht ausgerollte Nutzer	8,4	31,9	26,0	21,3	12,4
2009 ausgerollte Nutzer	–	–	–	–	–

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen.

3.3 Service-Hotlines der BWI

Der User Help Desk (UHD) steht für die Nutzeranfragen aus allen Liegenschaften im Zielbetrieb zur Verfügung. Hier haben die Anwender und Anwenderinnen unter einer zentralen Rufnummer einen Ansprechpartner für die Behebung von technischen Störungen und Softwareproblemen. Wegen der Vernetzung der HERKULES Clients können die UHD-Mitarbeiter mit einem Remote-Zugriff Einsicht auf den Arbeitsplatzcomputer des Anrufers nehmen, um das vom User beschriebene Problem von einem zentralen Ort aus zu beheben. Das Ziel ist, die gemeldete Störung im Sinne einer Erstlösung zu beheben („First-Level-Lösung“). Wenn die zentrale Fehlerbehebung fehlschlägt, kümmern sich Spezialisten um die Lösung tiefer gehender Probleme, was möglicherweise bei dem PC-Nutzer vor Ort erfolgen muss („Second-Level-Lösung“). Die Bewertungen dieses „Vor-Ort-Service der BWI“ wird im Abschnitt 3.4 „Serviceerbringung der BWI“ dargestellt.

Die Dienststellen im HERKULES-Zielbetrieb werden ausschließlich über den UHD der BWI betreut. Für die Dienststellen im Ist-Betrieb, d. h. vor dem Rollout, sind in erster Linie die Administratoren vor Ort verantwortlich. Nachfragen der Autoren haben aber ergeben, dass bisweilen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des UHD auch bemüht sind, den Anrufern aus dem sogenannten Ist-Betrieb eine Problemlösung an die Hand zu geben. Diese Anrufer verfügen noch nicht über den HERKULES Client, und der Remote-Zugriff auf die alten PCs ist nicht möglich.

Für die Bewertung des UHD wurden ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer befragt. Den Bewertungsfragen wurde eine Filterfrage vorangestellt, damit nur die Personen eine Bewertung des UHD geben konnten, die eigene Erfahrungen mit dem UHD gemacht hatten. Die Filterfrage beinhaltete vorab eine kurze Erklärung des UHD und lautete dann: „Haben Sie in diesem Jahr den UHD schon wegen eines Problems angerufen?“ 57 Prozent der ausgerollten Nutzer und 33,1 Prozent der nicht ausgerollten Nutzer bejahten diese Frage. Die Nutzerquote ist der Quote im Jahr 2009 sehr ähnlich (vgl. Krampe/Richter 2010: 32).

Der UHD wird von den ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer sehr ähnlich bewertet (vgl. Tabelle 3.3.1, Seite 22). Mit dem UHD waren 59,9 Prozent der ausgerollten und 58,7 Prozent der nicht ausgerollten Nutzer „(eher) zufrieden“. Doch der Anteil der „(eher) Unzufriedenen“ ist mit insgesamt 16,2 Prozent der Befragten verhältnismäßig hoch, wenn man zum Vergleich die Bewertungen zu den Aspekten heranzieht, die bereits in diesem Ergebnisbericht dargestellt sind.

Gegenüber der Nutzerbefragung 2009 zeigen die Ergebnisse des Jahres 2010 eine deutliche Verbesserung auf. Gerade der Anteil der „(eher) Unzufriedenen“ mit dem UHD ist von 2009 zu 2010 um insgesamt 5,9 Prozentpunkte gesunken (vgl. Tabelle 3.3.1).

Tabelle 3.3.1: Zufriedenheit mit dem UHD¹⁴

Wie zufrieden sind Sie mit dem User Help Desk (UHD, Telefon 44444)? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 gesamt	28,1	31,3	24,3	10,3	5,9
ausgerollte Nutzer	29,8	30,1	23,6	10,0	6,5
nicht ausgerollte Nutzer	25,5	33,2	25,5	10,8	4,9
2009 gesamt	24,7	31,0	22,1	10,8	11,3
ausgerollte Nutzer	24,9	29,9	23,5	10,5	11,2
nicht ausgerollte Nutzer	24,4	32,7	20,1	11,2	11,6

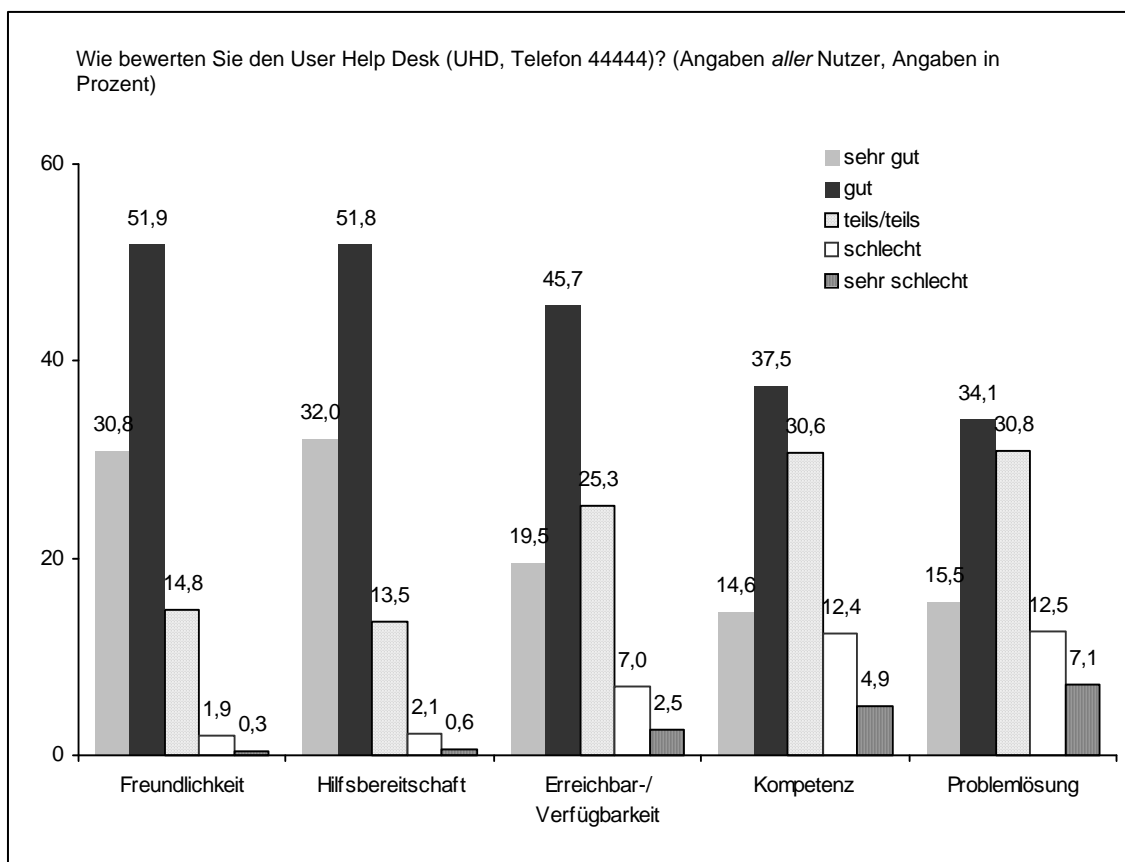
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: $n_{\text{AUSGEROLLT}}=1\ 374$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}=850$; 2009: $n_{\text{AUSGEROLLT}}=3\ 267$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}=2\ 160$.

Abbildung 3.3.1 (Seite 23) liefert ein differenzierteres Bild der Nutzerzufriedenheit hinsichtlich verschiedener Servicedimensionen: Die sozialen Dimensionen „Freundlichkeit“ und „Hilfsbereitschaft“ wurden positiv, fachlich-inhaltliche Dimensionen wie „Kompetenz“ und „Problemlösung“ hingegen weniger positiv bewertet. Die für die Nutzerbefragung 2010 neu aufgenommene Dimension „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ nimmt in der Bewertung die mittlere Position ein. Weil die Antworten der beiden Nutzergruppen sehr ähnlich sind, weist die Abbildung 3.3.1 die zusammengefassten Antworten aller Befragten aus.

Gegenüber den Befragungsergebnissen des Jahres 2009 sind für die sozialen Dimensionen „Freundlichkeit“ und „Hilfsbereitschaft“ merkliche Verbesserungen zu erkennen und gegenüber der fachlich-inhaltlichen Dimension „Problemlösung“ eine leichte Verbesserung. Die Nutzerbewertung der fachlich-inhaltlichen Dimension „Kompetenz“ ist unverändert (vgl. Krampe/Richter 2010: 33).

¹⁴ 2010 Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,33, 95%-Konfidenzintervall [2,27; 2,40]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,36, 95%-Konfidenzintervall [2,29; 2,44]; n_{GESAMT} : 2,34, 95%-Konfidenzintervall [2,30; 2,39].
 2009 Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,53, 95%-Konfidenzintervall [2,49; 2,57]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,53, 95%-Konfidenzintervall [2,47; 2,58]; n_{GESAMT} : 2,53, 95%-Konfidenzintervall [2,50; 2,56].
 Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Abbildung 3.3.1: Bewertungen der Servicedimensionen des UHD



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

Betrachtet man den statistischen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem UHD und der Bewertung der fünf abgefragten Servicedimensionen, dann wird deutlich, dass die inhaltlich-fachlichen Dimensionen stärker auf die Zufriedenheit mit dem UHD „durchschlagen“ als die sozialen Dimensionen (vgl. Tabelle 3.3.2). Mit anderen Worten, der Grad der Zufriedenheit mit dem UHD wird in hohem Maße durch die Faktoren „Kompetenz“ und „Problemlösung“ erklärt, die Faktoren „Freundlichkeit“ und „Hilfsbereitschaft“ spielen demgegenüber eine eher untergeordnete Rolle für die Erklärung der Zufriedenheit mit dem UHD. Der statistische Zusammenhang konnte bereits 2009 nachgewiesen werden (vgl. Krampe/Richter 2010: 33f.).

Tabelle 3.3.2: Statistischer Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit und den Servicedimensionen des UHD

Daten aller Nutzer	Freundlichkeit	Hilfsbereitschaft	Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	Kompetenz	Problemlösung
Zufriedenheit	,425**	,544**	,510**	,727**	,771**

** Die Korrelation nach Pearson ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

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

Eine zweite „Service-Hotline der BWI“ ist der Auskunft- und Vermittlungsdienst (A&V). Der A&V soll rund um die Uhr eine hochwertige Telefonauskunft und -vermittlung bieten. Dabei wird mit Hilfe einer zentralen Telefondatenbank bundesweit an den gewünschten Teilnehmer vermittelt, ohne den Anrufer, wie es bisher erforderlich war, erst an andere lokale Vermittlungsstellen weiterleiten zu müssen. Der neu konzipierte A&V löste peu à peu bis Mitte des Jahres 2009 die Telefonvermittlung für die Bundeswehr und das BMVg ab.

Den Bewertungsfragen wurde eine Filterfrage vorangestellt, um zu gewährleisten, dass nur die Personen eine Bewertung des A&V abgeben können, die den A&V bereits genutzt haben. Die Filterfrage beinhaltete vorab eine kurze Erklärung des A&V und lautete dann: „Haben Sie in diesem Jahr den A&V bereits genutzt?“ Die Nutzerquote ist bei den ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern gleich. Insgesamt haben 53,8 Prozent der Befragten den A&V genutzt. Die Nutzerquote im Jahr 2009 lag bei 60,1 Prozent.

Tabelle 3.3.3 gibt von allen Nutzern die Bewertung des A&V wieder. 67,5 Prozent der Befragten sind mit dem A&V „(eher) zufrieden“. Ihnen steht ein nicht unerheblicher Anteil von 16,6 Prozent der Befragten gegenüber, der „(eher) unzufrieden“ mit dem A&V ist. Im Vergleich zur Nutzerbefragung 2009 wurde der A&V viel positiver bewertet. Der Anteil der „(eher) Zufriedenen“ ist um 13,9 Prozentpunkte gestiegen und der Anteil der „(eher) Unzufriedenen“ um 10 Prozentpunkte gesunken (vgl. Tabelle 3.3.3).

Tabelle 3.3.3: Zufriedenheit mit dem Auskunft- und Vermittlungsdienst¹⁵

Wie zufrieden sind Sie mit dem Auskunft- und Vermittlungsdienst (A&V)? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2010 gesamt	39,6	27,9	15,9	9,2	7,4
2009 gesamt	21,9	31,7	19,8	11,6	15,0

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{GESAMT}=2 687; 2009: n_{GESAMT}=7 121.

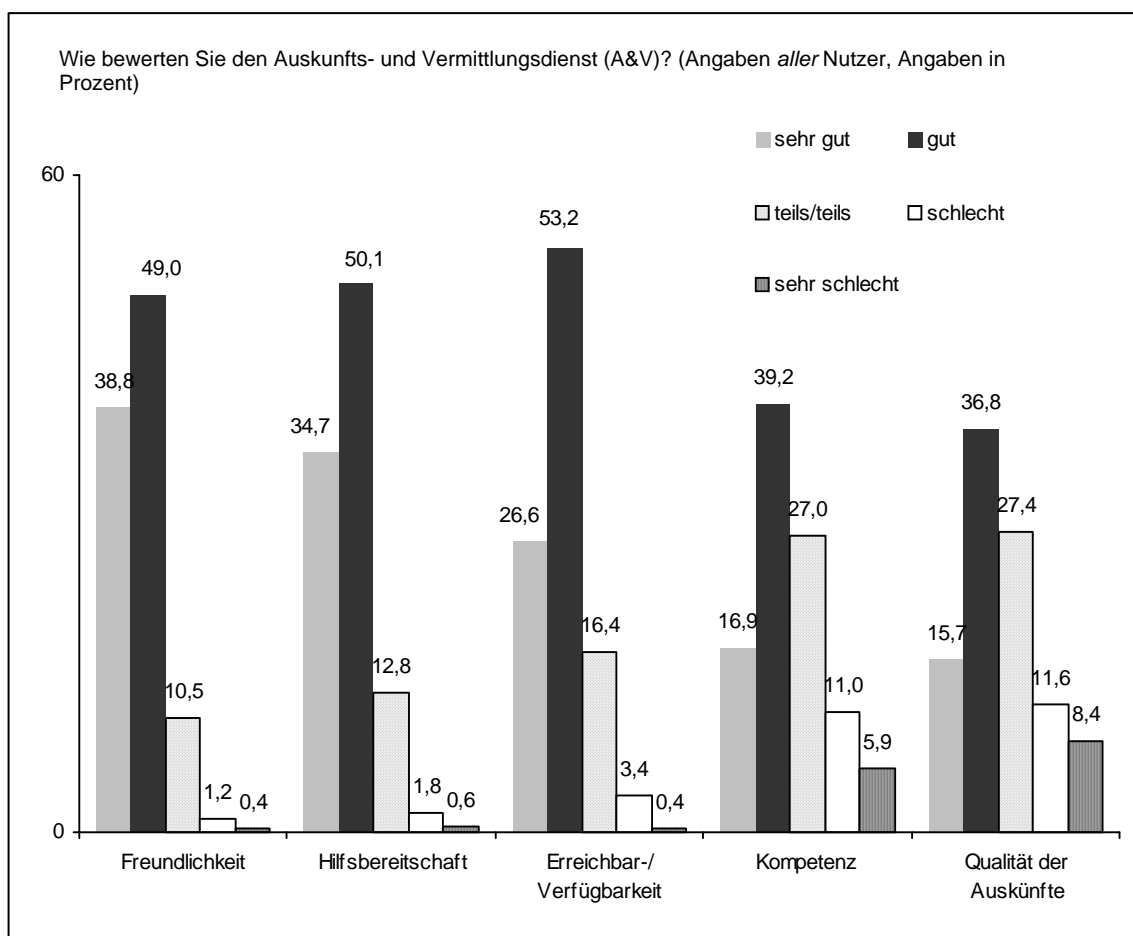
Wie beim UHD so sollten auch hier die Befragten bestimmte Aspekte des Services bewerten (vgl. Abbildung 3.3.2). Ähnlich wie beim UHD zeigen sich auch beim A&V sehr positive Bewertungen bei den sozialen Dimensionen „Freundlichkeit“ und „Hilfs-

¹⁵ 2010 Mittelwert für n_{GESAMT}: 2,16, 95%-Konfidenzintervall [2,12; 2,21]. 2009 Mittelwert für n_{GESAMT}: 2,66, 95%-Konfidenzintervall [2,63; 2,69]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

bereitschaft“ und weniger positive Bewertungen bei den fachlichen Dimensionen „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“, „Kompetenz“ und „Qualität der Auskünfte“.

Die erheblich größere Zufriedenheit mit dem A&V spiegelt sich in der Bewertung der einzelnen Servicedimensionen wider. Gegenüber den Ergebnissen des Jahres 2009 sind für alle Dimensionen erhebliche Verbesserungen zu erkennen (vgl. Krampe/Richter 2010: 36). Der Zugewinn von positiven Bewertungen ist bei den sozialen Dimensionen größer als bei den fachlich-inhaltlichen Dimensionen.

Abbildung 3.3.2: Bewertungen der Servicedimensionen des A&V



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

Der Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem A&V und den abgefragten Servicedimensionen zeigt, dass die inhaltlich-fachlichen Dimensionen sich stärker auf die Bewertung des A&V auswirken als die sozialen Dimensionen. Je mehr eine Bewertungsdimension einen fachlich-inhaltlichen Aspekt widerspiegelt, desto stärker wirkt sie sich auf die Zufriedenheit mit der Dienstleistung aus (vgl. Tabelle 3.3.4). Dieses Ergeb-

nis korrespondiert zu dem obigen Befund zum UHD und entspricht dem Ergebnis 2009 (vgl. Krampe/Richter 2010: 37).

Tabelle 3.3.4: Statistischer Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit und den Servicedimensionen des A&V

Daten <i>aller</i> Nutzer	Freundlichkeit	Hilfsbereitschaft	Erreichbarkeit/ Verfügbarkeit	Kompetenz	Qualität der Auskünfte
Zufriedenheit	,384**	,473**	,379**	,774**	,815**

** Die Korrelation nach Pearson ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen.

3.4 Serviceerbringung der BWI

Im Zielbetrieb ist für die Systemadministration der „Weißen IT“ die BWI verantwortlich. Vor diesem Hintergrund geht es in diesem Abschnitt um die Klärung der Frage, wie die „Kunden“ in den Dienststellen die Serviceerbringung der BWI qualitativ wahrnehmen und bewerten. Die Antworten der nicht ausgerollten Nutzer geben die Serviceleistungen im Ist-Betrieb wieder, wo die IT-Systeme noch nicht erneuert sind.

Die Tabellen 3.4.1 und 3.4.2 (Seiten 28 und 29) stellen die Ergebnisse zu dem Themenbereich dar, wie lange es aus Sicht der Befragten dauert, bis mit der Arbeit an einer Störungsbeseitigung begonnen wird, und wie lange es dauert, bis die Störung nach der ersten Meldung behoben ist. Die Befragten sollten Bezug auf ihre letzte Störungsmeldung nehmen. Tabelle 3.4.1 gibt die Reaktionszeit der IT-Betreuung an, Tabelle 3.4.2 die Bearbeitungszeit für eine Störungsbehebung.¹⁶

Tabelle 3.4.1 (Seite 28) zeigt, dass die Überführung der Arbeitsplatz-PCs in den Zielbetrieb nicht bei allen Komponenten zu einer Verbesserung der durchschnittlichen Reaktionszeiten führte (vgl. Mittelwerte der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer). Für vier Komponenten – „Bildschirm“, „Arbeitsplatzdrucker“, „Beamer“ und „Telefonausstattung“ – sind die Reaktionszeiten kürzer geworden. Für zwei Komponenten – „Ar-

16 Die ersten vier Spalten einer Zeile stellen die Reaktions- bzw. die Bearbeitungszeit dar. Sie summieren auf 100 Prozent. Die fünfte Spalte gibt an, wie viel Prozent einer Nutzergruppe keine Angaben machen wollten oder keine Störungen hatten. Die sechste Spalte listet den „rechnerischen Mittelwert“ aus den ersten vier Spalten einer Zeile auf.

Je höher ein „rechnerischer Mittelwert“ ist, desto länger ist die Reaktions- bzw. Bearbeitungszeit. Der „rechnerische Mittelwert“ ist nicht die durchschnittliche Reaktions- bzw. Bearbeitungszeit und kann auch so nicht interpretiert werden. Der „rechnerische Mittelwert“ dient ausschließlich dafür, die Reaktions- bzw. Bearbeitungszeit für die Störungsbehebung für die einzelnen Komponenten miteinander zu vergleichen.

beitsplatzdrucker/Notebooks“ und „Server/Netzwerkverbindung“ – treten keine Veränderungen auf. Für „Netzwerkdrucker“, „Scanner“ und „Fachanwendungen“ sind die Reaktionszeiten nach dem Rollout länger geworden. Die Verschlechterungen der Reaktionszeit für die Komponenten „Scanner“ und „Fachanwendungen“ sind als hoch zu bewerten.

Tabelle 3.4.2 (Seite 29) zeigt an, wie schnell die Befragten die letzte gemeldete Störung ihrer IT- und Kommunikationsausstattung behoben sahen. Die Bearbeitungszeit steht für die Zeit, die zwischen der Störungsmeldung und der Störungsbehebung vergeht. Die Tabellenauswertung führt zu drei Befunden. Der erste Befund ist die schnelle Störungsbeseitigung bei „Scanner“. Der Zeitunterschied zwischen dem Beginn der Störungsbeseitigung (Tabelle 3.4.1) und dem erfolgreichen Ende der Störungsbeseitigung (Tabelle 3.4.2) ist sehr gering (vgl. „rechnerische Mittelwerte“ der einander entsprechenden Zeilen der beiden Tabellen).

Der zweite Befund ist die erheblich verzögerte Störungsbeseitigung für die Komponenten „Arbeitsplatzdrucker“ und „Bildschirm“. Der Zeitunterschied zwischen dem Beginn der Störungsbeseitigung (Tabelle 3.4.1) und dem erfolgreichen Ende der Störungsbeseitigung (Tabelle 3.4.2) ist relativ groß (vgl. „rechnerische Mittelwerte“ der einander entsprechenden Zeilen der beiden Tabellen). Diese Zeitverzögerung tritt insbesondere bei den ausgerollten Nutzern auf.

Der dritte Befund betrifft die vergleichsweise schlechte Serviceleistung für die nicht ausgerollten Nutzer bezüglich der „Telefonausstattung“. Tabelle 3.4.1 zeigt die sehr unterschiedlichen Reaktionszeiten für die ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer. Die nicht ausgerollten Nutzer müssen im Durchschnitt länger warten als die ausgerollten Nutzer. Tabelle 3.4.2 zeigt, dass diese zeitliche Diskrepanz zwischen den beiden Nutzergruppen im Blick auf die Bearbeitungszeit noch zunimmt. Das heißt, dass die Bearbeitungszeit zur Störungsbeseitigung für die nicht ausgerollten Nutzer nochmals länger dauert als die Bearbeitungszeit für die ausgerollten Nutzer (vgl. „rechnerische Mittelwerte“ der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer). Dieser Befund ist insofern beachtenswert, als alle Nutzer über die gleiche Telefonausstattung verfügen.

Tabelle 3.4.1: Reaktionszeit bis zum Beginn der Behebung von Störungen der IT- und Kommunikationsausstattung

Wenn Sie sich an Ihre letzte Störungsmeldung erinnern: Wie lange hat es gedauert, bis mit der Behebung dieser Störung <i>begonnen</i> wurde, nachdem Sie die Störung der zuständigen Stelle gemeldet hatten? (Bitte nur die bei Ihnen vorhandenen Geräte anklicken, Angaben in Prozent)						
	Bis zu 4 Stunden	Mehr als 4 bis höchstens 8 Stunden	Mehr als 8 bis höchstens 24 Stunden	Länger als 24 Stunden	Keine Angabe/ Hatte noch keine Störung	rechnerischer Mittelwert ¹⁷
<i>Arbeitsplatzcomputer/Notebooks</i>						
ausgerollte Nutzer	51,0	18,7	7,2	23,1	52,9	2,02
nicht ausgerollte Nutzer	51,5	16,6	9,0	23,0	41,5	2,02
<i>Bildschirm</i>						
ausgerollte Nutzer	55,9	11,2	9,9	23,0	91,3	2,00
nicht ausgerollte Nutzer	50,2	12,1	7,6	30,2	83,6	2,18
<i>Netzwerkdrucker</i>						
ausgerollte Nutzer	35,0	18,5	12,5	33,9	52,0	2,45
nicht ausgerollte Nutzer	39,1	18,0	11,1	31,8	46,8	2,36
<i>Arbeitsplatzdrucker</i>						
ausgerollte Nutzer	51,3	11,5	8,0	29,2	86,9	2,15
nicht ausgerollte Nutzer	43,3	15,3	7,7	33,7	81,6	2,32
<i>Beamer</i>						
ausgerollte Nutzer	45,7	12,9	8,6	32,9	95,7	2,29
nicht ausgerollte Nutzer	45,7	6,5	5,4	42,4	94,2	2,45
<i>Scanner</i>						
ausgerollte Nutzer	34,3	11,8	12,7	41,2	93,8	2,61
nicht ausgerollte Nutzer	42,2	11,8	11,2	34,8	90,1	2,39
<i>Server/Netzwerkverbindung</i>						
ausgerollte Nutzer	50,6	25,1	11,1	13,3	39,6	1,87
nicht ausgerollte Nutzer	51,4	23,2	10,3	15,1	28,2	1,89
<i>Telefonausstattung</i>						
ausgerollte Nutzer	53,8	15,3	12,6	18,4	74,4	1,95
nicht ausgerollte Nutzer	48,0	14,1	12,6	25,3	68,4	2,15
<i>Fachanwendungen</i>						
ausgerollte Nutzer	43,7	17,4	11,4	27,5	62,0	2,23
nicht ausgerollte Nutzer	47,6	18,1	12,8	21,5	60,9	2,08

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

¹⁷ Siehe Anmerkung in Fußnote 16.

Tabelle 3.4.2: Bearbeitungszeit zur Behebung von Störungen der IT- und Kommunikationsausstattung

Wenn Sie sich an Ihre letzte Störungsmeldung erinnern: Wie lange hat es gedauert, bis diese Störung <i>behooben</i> worden war, nachdem Sie die Störung der zuständigen Stelle gemeldet hatten? (Bitte nur die bei Ihnen vorhandenen Geräte anklicken, Angaben in Prozent)						
	Bis zu 4 Stunden	Mehr als 4 bis höchstens 8 Stunden	Mehr als 8 bis höchstens 24 Stunden	Länger als 24 Stunden	Keine Angabe/ Hatte noch keine Störung	rechnerischer Mittelwert
<i>Arbeitsplatzcomputer/Notebooks</i>						
ausgerollte Nutzer	46,4	16,6	8,6	28,5	52,5	2,19
nicht ausgerollte Nutzer	45,9	14,4	9,5	30,2	41,2	2,24
<i>Bildschirm</i>						
ausgerollte Nutzer	45,7	14,6	9,1	30,5	90,6	2,24
nicht ausgerollte Nutzer	44,2	12,3	6,3	37,2	82,6	2,37
<i>Netzwerkdrucker</i>						
ausgerollte Nutzer	30,9	17,4	14,0	37,7	53,7	2,59
nicht ausgerollte Nutzer	35,4	16,1	10,2	38,2	47,3	2,51
<i>Arbeitsplatzdrucker</i>						
ausgerollte Nutzer	42,3	12,9	7,7	37,1	87,6	2,40
nicht ausgerollte Nutzer	39,4	13,5	6,5	40,6	80,6	2,48
<i>Beamer</i>						
ausgerollte Nutzer	40,3	14,5	8,1	37,1	95,7	2,42
nicht ausgerollte Nutzer	39,1	7,6	3,3	50,0	93,5	2,64
<i>Scanner</i>						
ausgerollte Nutzer	35,0	15,5	9,7	39,8	93,0	2,54
nicht ausgerollte Nutzer	40,5	9,2	14,4	35,9	89,5	2,46
<i>Server/Netzwerkverbindung</i>						
ausgerollte Nutzer	44,8	22,8	13,2	19,1	42,3	2,07
nicht ausgerollte Nutzer	44,2	22,8	12,9	20,2	30,6	2,09
<i>Telefonausstattung</i>						
ausgerollte Nutzer	48,3	18,7	12,4	20,5	75,2	2,05
nicht ausgerollte Nutzer	41,7	15,9	12,9	29,4	67,2	2,30
<i>Fachanwendungen</i>						
ausgerollte Nutzer	36,6	16,2	14,8	32,5	62,0	2,43
nicht ausgerollte Nutzer	39,3	19,2	12,2	29,4	60,5	2,32

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

Bei Problemen mit oder Störung eines HERKULES-Clients kontaktiert der Nutzer den User Help Desk (siehe 3.3 „Bewertung der Service-Hotlines“, Seite 20ff.). Wenn das gemeldete Problem nicht per Remote-Zugriff gelöst werden kann, kümmert sich ein Servicemitarbeiter des Vor-Ort-Services der BWI um die Störungsbehebung vor Ort. Dieser Service besteht ausschließlich für die Arbeitsplatz-PCs im Zielbetrieb, sprich für die HERKULES-Clients. Daher wurden für die Bewertung des Vor-Ort-Services der BWI ausschließlich die ausgerollten Nutzer befragt.¹⁸

Den Bewertungsfragen wurde eine Filterfrage vorangestellt, um zu gewährleisten, dass nur die Personen eine Bewertung des Vor-Ort-Services geben konnten, die eigene Erfahrungen mit dem Vor-Ort-Service gemacht hatten. Die Filterfrage lautete: „Hatten Sie schon mal eine Störung Ihrer IT, für die ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin der BWI IT GmbH bei Ihnen vor Ort war?“ 31,5 Prozent der Befragten bejahten diese Frage.

Eine Mehrheit von 72,7 Prozent ist mit dem Vor-Ort-Service „(eher) zufrieden“ und 7 Prozent sind „(eher) unzufrieden“ (Tabelle 3.4.3). Der Vor-Ort-Service erhielt von den ausgerollten Nutzern die positivste Bewertung aller Aspekte des HERKULES-relevanten IT-Systems, zu denen die Nutzer 2010 befragt worden waren.

Tabelle 3.4.3: Zufriedenheit mit dem Vor-Ort-Service der BWI¹⁹

Wie zufrieden sind Sie mit dem Vor-Ort-Service der BWI IT GmbH? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
gesamt	33,5	39,2	20,3	5,3	1,7

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT}=755.

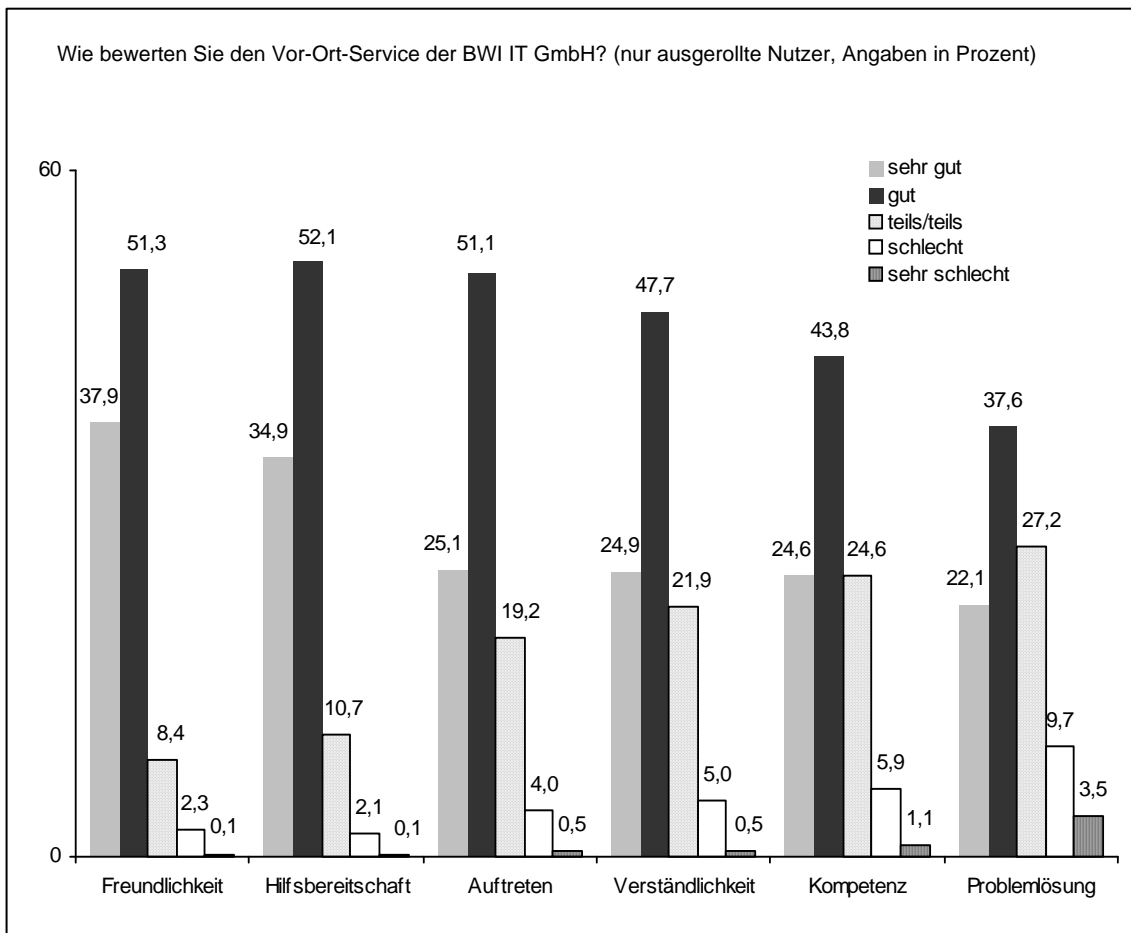
Sechs Servicedimensionen des Vor-Ort-Services der BWI wurden den Befragten zur Bewertung vorgelegt. Die Reihenfolge reicht von den sozialen Dimensionen (1) – „Freundlichkeit“, „Hilfsbereitschaft“ –, über kommunikative Dimensionen (2) – „Auf-treten“, „Verständlichkeit“ –, bis zu IT-fachlichen Dimensionen (3) – „Kompetenz“, „Problemlösung“ (vgl. Abbildung 3.4.1, Seite 31). Die kommunikativen Dimensionen sind Ausdruck dafür, wie sehr die fachlich kompetenten Servicemitarbeiter auf die eher nicht-fachlichen Nutzer eingehen können. Wie schon beim UHD und A&V zeigt sich in Abbildung 3.4.1 eine Abnahme von positiven Bewertungen von den sozialen Aspekten

¹⁸ In der Nutzerbefragung 2009 wurde der Vor-Ort-Service der BWI nicht explizit bewertet. Ein passender Vergleich ist daher nicht möglich. Gleichwohl kann man sich an der „Bewertung der Service-erbringung bei Problemen mit der IT“ orientieren (Krampe/Richter 2010: 38f.).

¹⁹ Mittelwert: 2,03, 95%-Konfidenzintervall [1,96; 2,09]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

zu den IT-fachlichen Aspekten. Gleichwohl fällt auf, dass diese Abnahme nicht so stark verläuft wie beim UHD und A&V. Die Mitarbeiter des Vor-Ort-Services hinterlassen anscheinend nicht bloß einen guten sozialen Eindruck, sondern auch einen fachlich kompetenten.

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



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

3.5 Bewertungen zum Rollout

Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit der Erneuerung der IT-Ausstattung, dem sogenannten Rollout. Im Rollout wird die bisherige IT einer Dienststelle in einer Liegenschaft gegen neue IT ausgetauscht. Vor diesem Austauschvorgang wird die neue IT für den Dienstbetrieb vorbereitet und mit der benötigten Software „betankt“. Die vorbereitete IT wird in der Dienststelle nur noch „ausgerollt“, d. h. nur noch an den jeweils zugewiesenen Arbeitsplätzen der Nutzer installiert. Die Fragen über den Rollout konnten

nur die ausgerollten Nutzer beantworten, weil diesen Fragen eine Filterfrage vorangestellt wurde (siehe Anhang, Tabelle 5.1.1, Seite 45).

Kritischer Erfolgsfaktor für einen Veränderungsprozess ist, dass die Beteiligten über den zeitlichen Plan und die Terminierung des Rollouts, informiert sind. Tabelle 3.5.1 beschreibt die Informationslage über die Planung und Terminierung des Rollouts für eine Dienststelle. Für die Interpretation der Tabelle ist zu beachten, dass sich die Angaben auf sämtliche Rollouts seit dem Jahr 2008 beziehen und keine explizite Bewertung der Informationsarbeit im Jahr 2010 darstellen. Es ist zu festzustellen, dass von allen bis zum Jahr 2010 ausgerollten Nutzern 28,1 Prozent nicht den Rollout-Termin und 23,6 Prozent nicht die Planung kannten.

Aus dem Vergleich mit den Ergebnissen der Nutzerbefragung 2009 geht hervor, dass sich die Informationslage über den Rollout deutlich verbessert hat. Tabelle 3.5.1 zeigt, dass der Anteil der Befragten, denen der Termin und die Planung bekannt waren, um 15,6 Prozent gewachsen und der Anteil derjenigen, denen beides nicht bekannt war, um 7,4 Prozent geschrumpft ist. Ursache dafür ist die besser verbreitete Bekanntmachung des Rollout-Termins. Die Informationsarbeit hat sich offenbar deutlich verbessert.

Tabelle 3.5.1: Informationslage über die Planung und Terminierung des Rollouts

Kannten Sie die Planung und den Termin für die Erneuerung der IT-Ausstattung (den sogenannten Rollout) in Ihrer Dienststelle? (Angaben in Prozent)		
	ausgerollte Nutzer 2010	ausgerollte Nutzer 2009
„Ja, beides war mir bekannt.“	60,0	44,4
„Nur der Termin war mir bekannt.“	11,9	11,2
„Nur die grobe Planung war mir bekannt.“	16,4	25,3
„Nein, beides war mir nicht bekannt.“	11,7	19,1
Summe	100	100

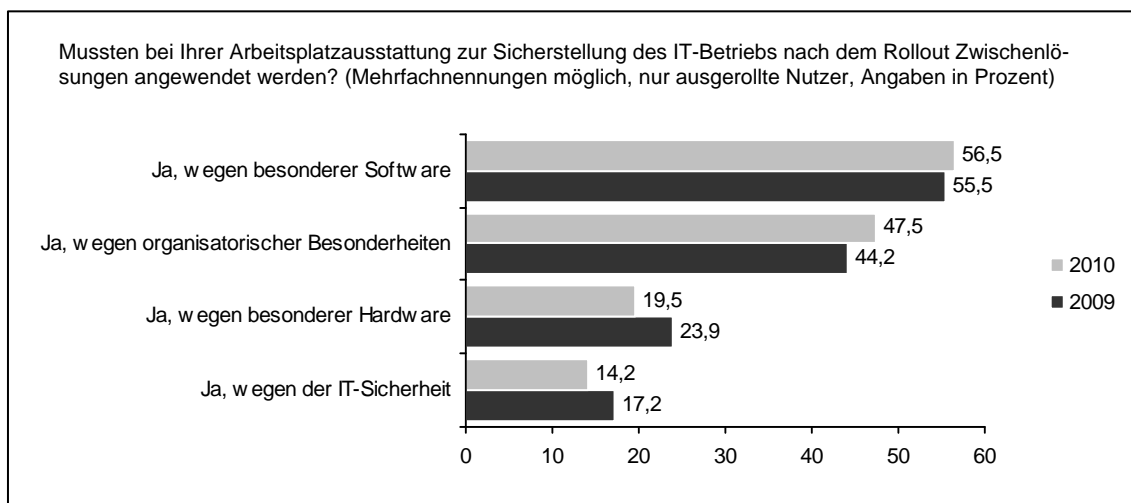
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{2010} =$, 2010: $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 2\ 413$; 2009: $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 5\ 760$.

Nach dem Rollout mussten die Anwender und Anwenderinnen in vielen Fällen eine Übergangslösung in Kauf nehmen. In der Nutzerbefragung 2010 verneinten 60,6 Prozent die Frage, ob zur Sicherstellung des IT-Betriebs nach dem Rollout Zwischenlösungen erforderlich waren (vgl. Frage in Abbildung 3.5.1). Im Jahr 2009 verneinten diese Frage lediglich 55,7 Prozent der ausgerollten Nutzer. Hier ist wiederum für die Interpretation der Ergebnisse zu beachten, dass sich die Angaben auf sämtliche Rollouts seit dem Jahr 2008 beziehen. Bezogen auf das Jahr 2010 kann eine explizite Aussage über

das Ausmaß von Zwischenlösungen für die IT-Systeme nicht getroffen werden. Doch durch den Vergleich der beiden Nutzerbefragungen 2010 und 2009 zeigt der gestiegene Anteil der Befragten ohne Zwischenlösungen eine Verbesserung des Rollouts an.

Abbildung 3.5.1 gibt die Antworten der 39,4 Prozent der ausgerollten Nutzer wieder, die von einer Übergangslösung zu berichten hatten. Der Grund war in 56,5 Prozent der Fälle eine besondere Software, die gar nicht, nicht ausreichend oder nicht in der erforderlichen Funktionalität vorhanden bzw. nutzbar war. Im Längsschnitt weisen die Ergebnisse aus beiden Nutzerbefragungen keine Veränderungen auf.

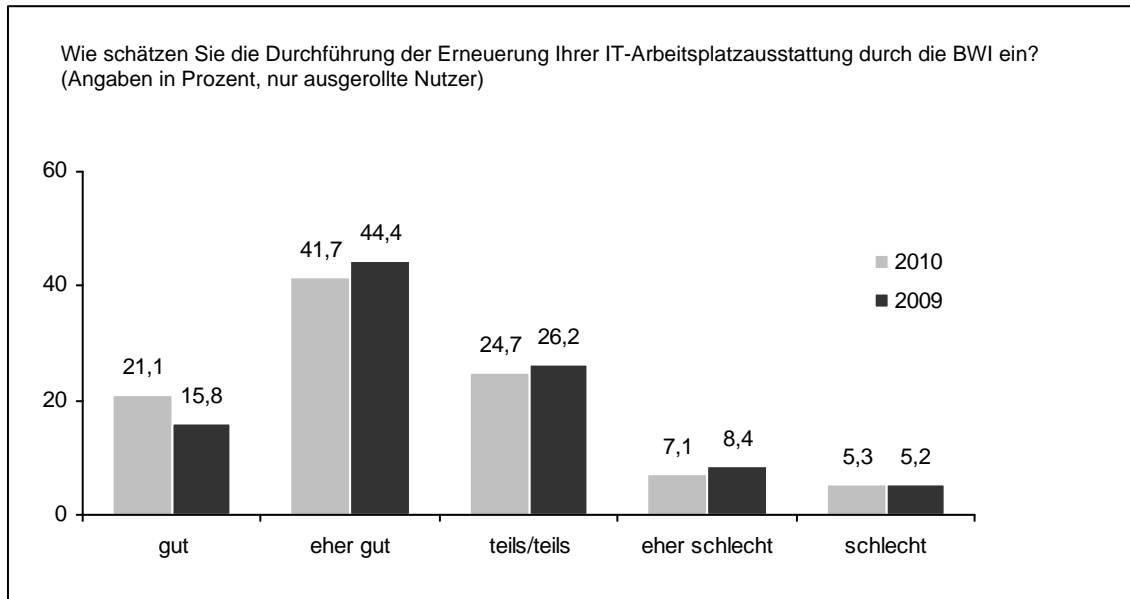
Abbildung 3.5.1: Zwischenlösungen nach dem Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{AUSGEROLLT}=955; 2009: n_{AUSGEROLLT}=2 173.

Abbildung 3.5.2 (Seite 34) stellt ab auf die Bewertungen der Durchführung des Rollouts durch die BWI. 62,8 Prozent hielten den Rollout für „(eher) gut“, dem gegenüber 12,4 Prozent für „(eher) schlecht“ durchgeführt. Die Ergebnisse sind etwas positiver als im Jahr 2009. Der Zuwachs an positiven Angaben entfällt ausschließlich auf die Bewertungskategorie „gut“.

Abbildung 3.5.2: Bewertung der Durchführung des Rollouts durch die BWI²⁰



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{AUSGEROLLT}=2 322; 2009: n_{AUSGEROLLT}=4 532.

Alle Befragten, die die Durchführung der IT-Erneuerung nicht als „(eher) gut“ eingeschätzt haben, wurden gebeten anzugeben, worin sie den oder die Gründe dafür sahen:

Tabelle 3.5.2: Mängel in der Durchführung des Rollouts am Arbeitsplatz

Wenn Sie die Durchführung der Erneuerung Ihrer IT-Ausstattung als „teils/teils“, „eher schlecht“ oder „schlecht“ einschätzen, wo sehen Sie den Grund oder die Gründe dafür? (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)	
Kein „Blick fürs Ganze“: Fokussierung nur auf Aufstellen der neuen Geräte	42,1
Keine Einweisung in die neuen Geräte	34,2
Höherer Arbeitszeitverlust als angekündigt	33,6
Planung des Ablaufs des Rollouts	32,9
Zu viel Eigenleistung der Dienststelle beim Rollout	32,2
Unvollständige Installation der neuen IT am Arbeitsplatz nach dem Rollout	32,2
Vorbereitungen für den Rollout	26,4
Mehrmalige Verschiebungen des Termins für den Rollout	25,8
Keine Ansprechbarkeit des Rollout-Personals bei Fragen	24,1
Zu hoher Zeitdruck während des Rollouts/Hektik im Rollout-Team	20,4
Fähigkeiten des Rollout-Personals	15,5
Andere Ursache	13,7
Unordnung am Arbeitsplatz	10,3

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT}=953.

²⁰ 2010 Mittelwert 2,34, 95%-Konfidenzintervall [2,29; 2,38]; 2009 Mittelwert: 2,43, 95%-Konfidenzintervall [2,40; 2,46]. Hohe Mittelwerte indizieren eine geringe Bewertung der Durchführung des Rollouts.

3.6 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung

Die Abbildungen 3.6.1a und 3.6.1b (Seite 36) zeigen, welche Erwartungen die Nutzer an die Erneuerung der IT-Ausstattung in 2010 und 2009 hatten.

Abbildung 3.6.1a²¹ gibt die Ergebnisse für 2010 wieder und vergleicht die Antworten der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer. Die ausgerollten Nutzer wurden gefragt, was sie von der IT-Erneuerung erwartet haben. Sie äußerten sich über ihre damaligen Erwartungen vor dem Rollout. Die nicht ausgerollten Nutzer wurden gefragt, was sie von der anstehenden IT-Erneuerung erwarten. Sie formulierten die Erwartungen perspektivisch. In 2010 gaben 7,5 Prozent der ausgerollten Nutzer und 15,7 Prozent der nicht ausgerollten Nutzer an, dass sie keine Erwartungen an die IT-Erneuerung gehabt hätten. Von den verbliebenen ausgerollten Nutzern antworteten 69,7 Prozent, dass sie positive Erwartungen an die IT-Erneuerung gehabt hätten. Von den nicht ausgerollten Nutzern gaben dagegen mit 40,5 Prozent weniger als die Hälfte der Befragten an, dass die noch anstehende IT-Erneuerung zu Verbesserungen führen würde. Unter den nicht ausgerollten Nutzern scheint eine weit verbreitete Skepsis gegenüber dem Projekt HERKULES vorzuliegen.

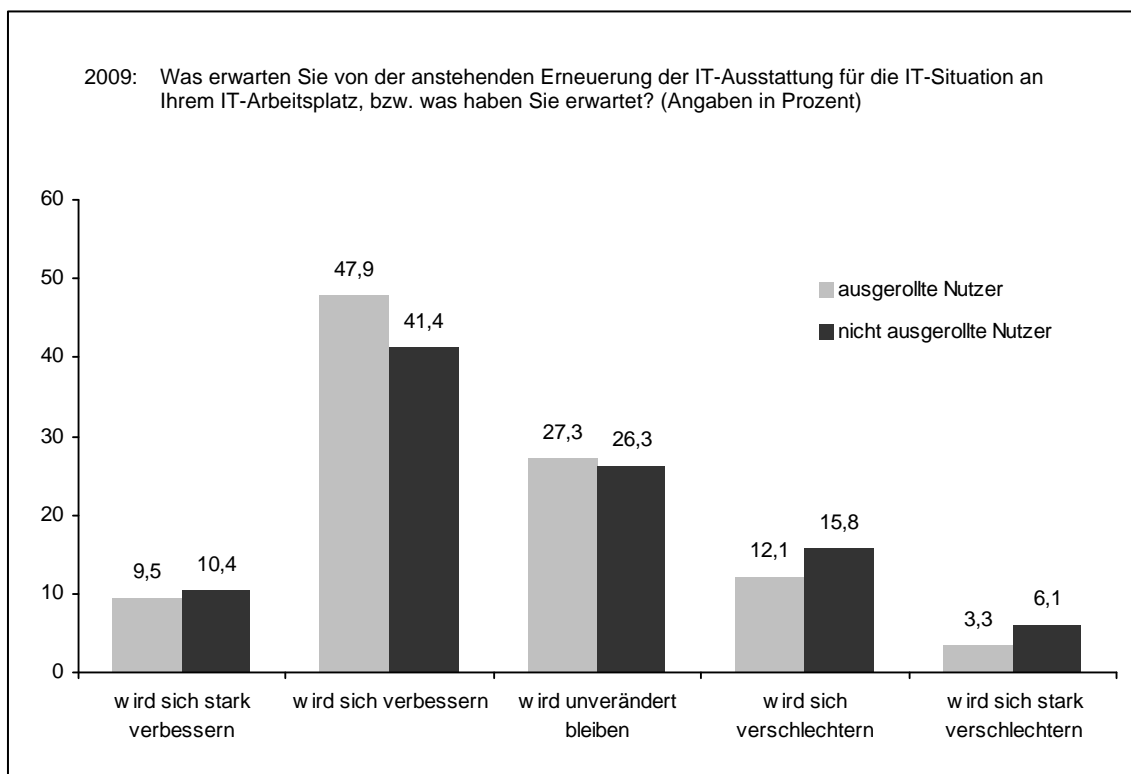
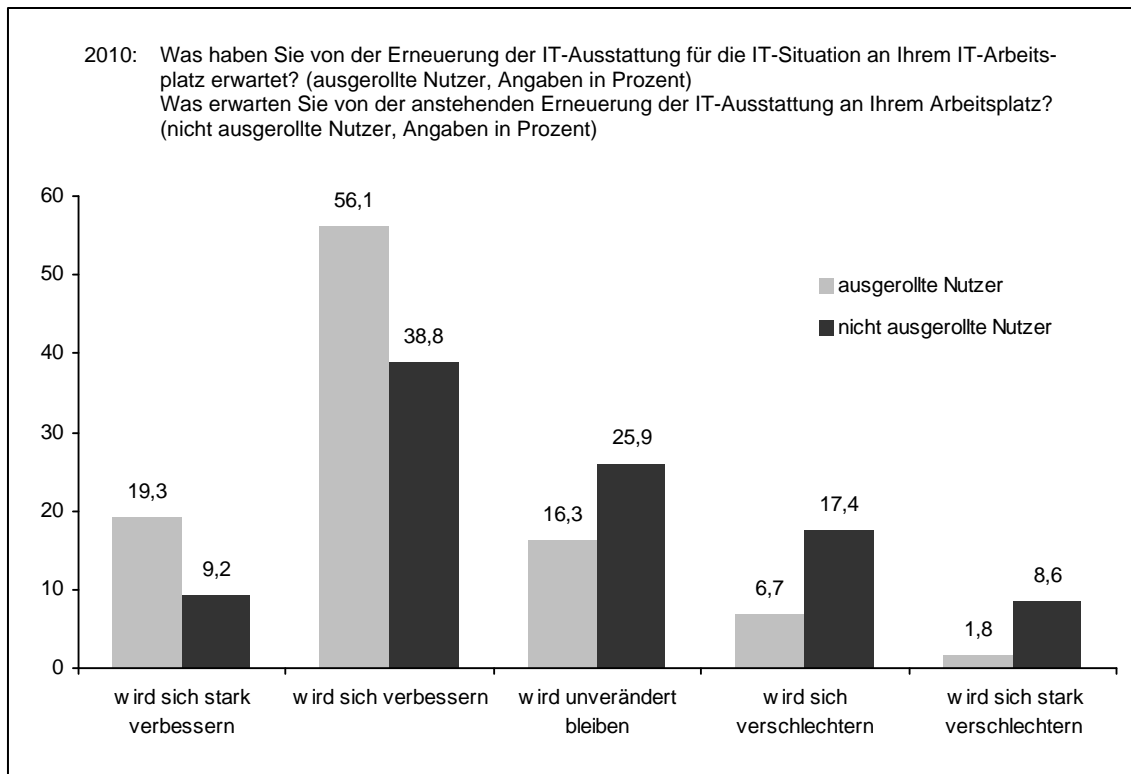
Abbildung 3.6.1b²² gibt die Ergebnisse aus 2009 wieder und dient an dieser Stelle dem Längsschnittvergleich. Bereits ausgerollte Nutzer äußerten sich über ihre damaligen Erwartungen vor dem Rollout; diejenigen Nutzer, bei denen der Rollout noch ausstand, hatten ihre Erwartungen perspektivisch formuliert. In 2009 galt, dass generell „bei beiden Gruppen hohe Erwartungen an eine Verbesserung der IT-Situation durch den Rollout“ bestanden (Krampe/Richter 2010: 41).

Der Längsschnittvergleich von 2010 mit 2009 zeigt, dass die Erwartungshaltung der ausgerollten Nutzer in 2010 positiver dargestellt wird als noch in 2009, und die Erwartungshaltung der nicht ausgerollten Nutzer in 2010 negativer geworden ist gegenüber 2009.

21 2010 Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,16, 95%-Konfidenzintervall [2,12; 2,19]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,77, 95%-Konfidenzintervall [2,73; 2,82]. Hohe Mittelwerte indizieren eine niedrige Erwartung.

22 2009 Mittelwerte für $n_{\text{AUSGEROLLT}}$: 2,52, 95%-Konfidenzintervall [2,49; 2,54]; $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}}$: 2,66, 95%-Konfidenzintervall [2,63; 2,69]. Hohe Mittelwerte indizieren eine niedrige Erwartung.

Abbildungen 3.6.1a/b: Erwartungen an die Erneuerung der IT-Ausstattung 2010 und 2009

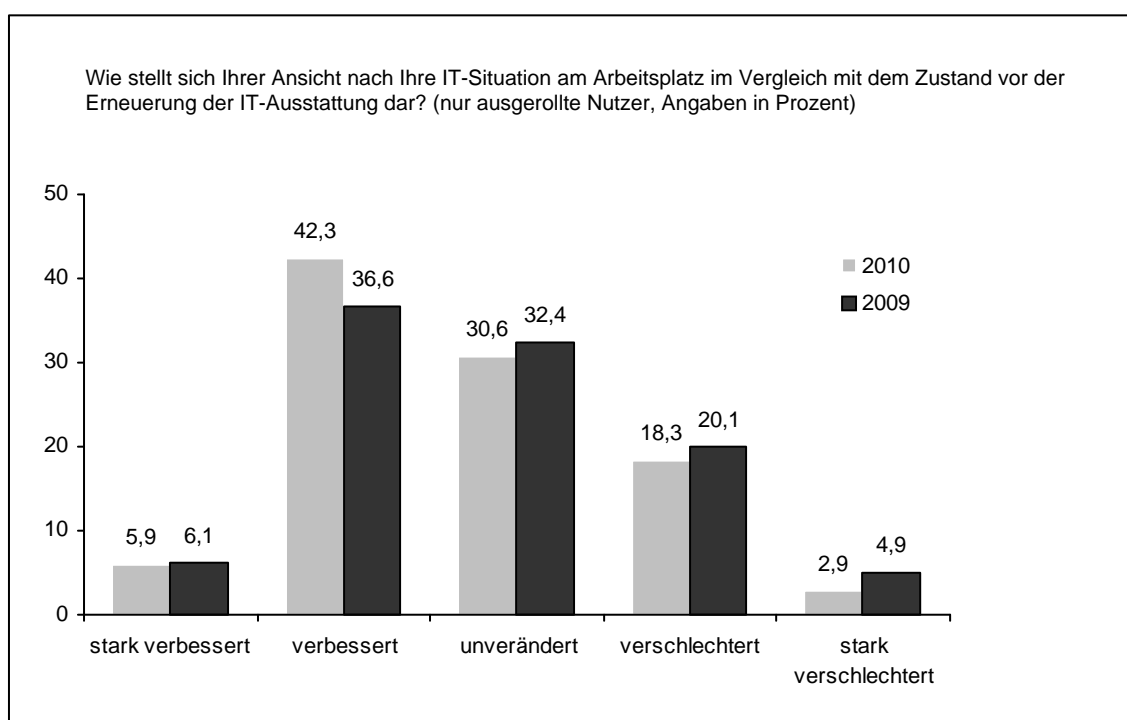


Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{AUSGEROLLT}=2 223, n_{NICHT AUSGEROLLT}=2 209; 2009: n_{AUSGEROLLT}=5 335, n_{NICHT AUSGEROLLT}=5 090.

Für insgesamt 48,2 Prozent ist die IT-Situation nach dem Rollout besser geworden, für 30,6 Prozent stellte sie sich als unverändert dar und für insgesamt 21,2 Prozent hat sie sich verschlechtert (vgl. Abbildung 3.6.2). Verglichen mit Abbildung 3.6.1a, wo eine große Mehrheit der ausgerollten Nutzer ihre Erwartung an die IT-Erneuerung nachträglich als positiv angaben, stellten die ausgerollten Nutzer gemäß Abbildung 3.6.2 ein ernüchterndes Zeugnis für die Erneuerung ihrer Arbeitsplatz-IT aus.²³

Der Längsschnittvergleich macht deutlich, dass die IT-Situation am Arbeitsplatz für die ausgerollten Nutzer insgesamt besser geworden ist.

Abbildung 3.6.2: Vergleich des Zustands vor und nach dem Rollout²⁴



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: $n_{\text{AUSGEROLLT}}=2\ 379$; 2009: $n_{\text{AUSGEROLLT}}=5\ 069$.

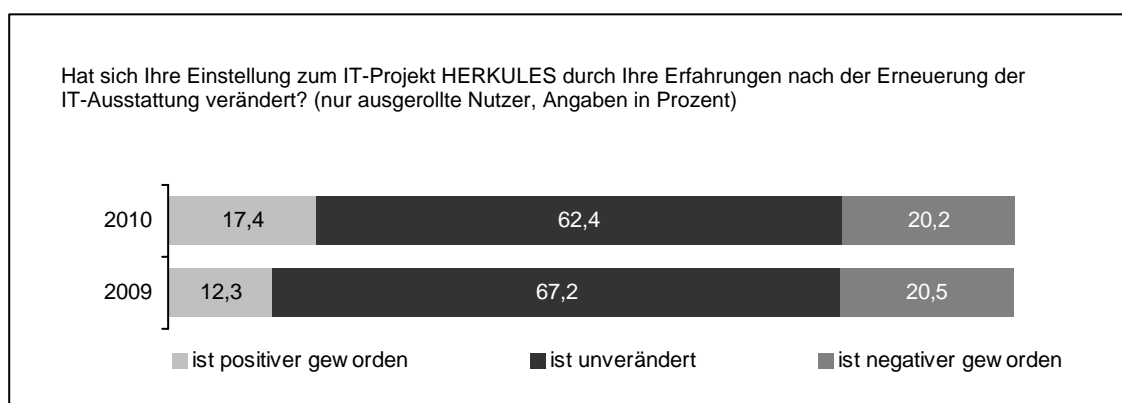
23 Im Rahmen dieses Ergebnisberichts soll keine genauere Analyse angestellt werden. Diese Aufgabe verbleibt für einen nachfolgenden umfassenden Forschungsbericht. Die Arbeitshypothese wäre dafür, dass viele Befragte ihre Kritik an der IT-Erneuerung dadurch Nachdruck verleihen, dass sie angeben, vorher eine große Erwartung gehabt zu haben, die nachher durch die neue IT-Situation erheblich enttäuscht worden wäre. Es wäre mittels einer Kreuztabelle zu analysieren, ob ein bedeutender Anteil der Befragten sowohl sehr positive Erwartungen angegeben hat als auch eine stark verschlechterte IT-Situation.

24 2010 Mittelwert: 2,70, 95%-Konfidenzintervall [2,66; 2,74]. 2009 Mittelwert: 2,81, 95%-Konfidenzintervall [2,79; 2,84]. Hohe Mittelwerte indizieren eine verschlechterte IT-Situation. Frage im Jahr 2009: Wie stellt sich Ihrer Ansicht nach Ihre IT-Situation am Arbeitsplatz im Vergleich mit dem Zustand vor der Erneuerung (Rollout) dar?

Aus Sicht des begleitenden Veränderungsmanagements sind die Einstellungen und v. a. aber auch der Einstellungswandel der betroffenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gegenüber einem umfassenden Modernisierungsvorhaben wie der IT-Erneuerung ein wichtiger Indikator für den Projekterfolg. Abbildung 3.6.3 zeigt den Umfang des Einstellungswandels gegenüber dem Projekt HERKULES bei denjenigen Befragten auf, die den Rollout bereits durchlaufen haben. In der Nutzerbefragung 2010 haben 98,4 Prozent der ausgerollten Nutzer diese Frage beantwortet, im Jahr 2009 waren es 79,8 Prozent.

Bei 62,4 Prozent haben die Erfahrungen mit dem Rollout nicht zu einer Veränderung ihrer Einstellungen zum Projekt geführt. Kommt es allerdings zu einer Einstellungsänderung (37,6 Prozent), dann tendiert sie mehrheitlich zum Negativen. Im Vergleich zur vorjährigen Befragung ist die Einstellung allerdings um 5,1 Prozentpunkte positiver geworden. Der Anteil der Stimmen, die eine negativere Einstellung äußern, ist gleichwohl konstant geblieben.

Abbildung 3.6.3: Einstellungsänderung zu HERKULES nach dem Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n_{AUSGEROLLT}=2 383, 2009: n_{AUSGEROLLT}=4 621.

3.7 Management der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs

Das SOWI evaluierte bereits im Jahr 2005 im Rahmen einer Streitkräftebefragung, welche Veränderungen für die Bundeswehrangehörigen mit der Ausgliederung von Servicebereichen eintreten. Die Zeit- und Berufssoldaten wurden gefragt, wie sie einzelne Aspekte des Fuhrparkwesens und des Bekleidungswesens nach der Ausgliederung bewerten (vgl. Großholz 2006: 52ff.; Portugall 2007: 154). Die Befragten gaben an, dass die Qualität der Fahrzeuge und der Bekleidungssteile besser geworden wäre. Trotzdem ist die „eigene Zufriedenheit“ mit dem erneuerten Fuhrpark- und dem erneuerten Be-

kleidungswesen leicht gesunken. Die Zufriedenheit wurde anscheinend dadurch getrübt, dass der Aufwand größer geworden ist, ein Fahrzeug zu ordern oder zusätzliche Bekleidungsstücke zu erhalten.

Die Frage und die Antwortmöglichkeiten in Tabelle 3.7.1 wurden so formuliert, dass die Ergebnisse der Nutzerbefragung 2010 zum Projekt HERKULES mit den Ergebnissen der Streitkräftebefragung 2005 über das Fuhrpark- und Bekleidungswesen vergleichbar sind. Die Antwortverteilungen in Tabelle 3.7.1 zeigen, dass sich der „allgemeine Zustand der IT“ aus Sicht der ausgerollten Nutzer überwiegend verbessert hat. Auch die „Zuverlässigkeit“ der IT stellt sich im Schnitt besser dar. Doch die Aspekte, die den Zugriff und Bezug von IT-Komponenten und -service betreffen, sind aus Sicht der Befragten überwiegend schlechter geworden. Vor diesem Hintergrund ist die „Eigene Zufriedenheit“ mit dem Service für die IT häufiger schlechter als besser geworden.

Tabelle 3.7.1: Vergleich der IT-Organisation im Eigenbetrieb und BWI-Betrieb

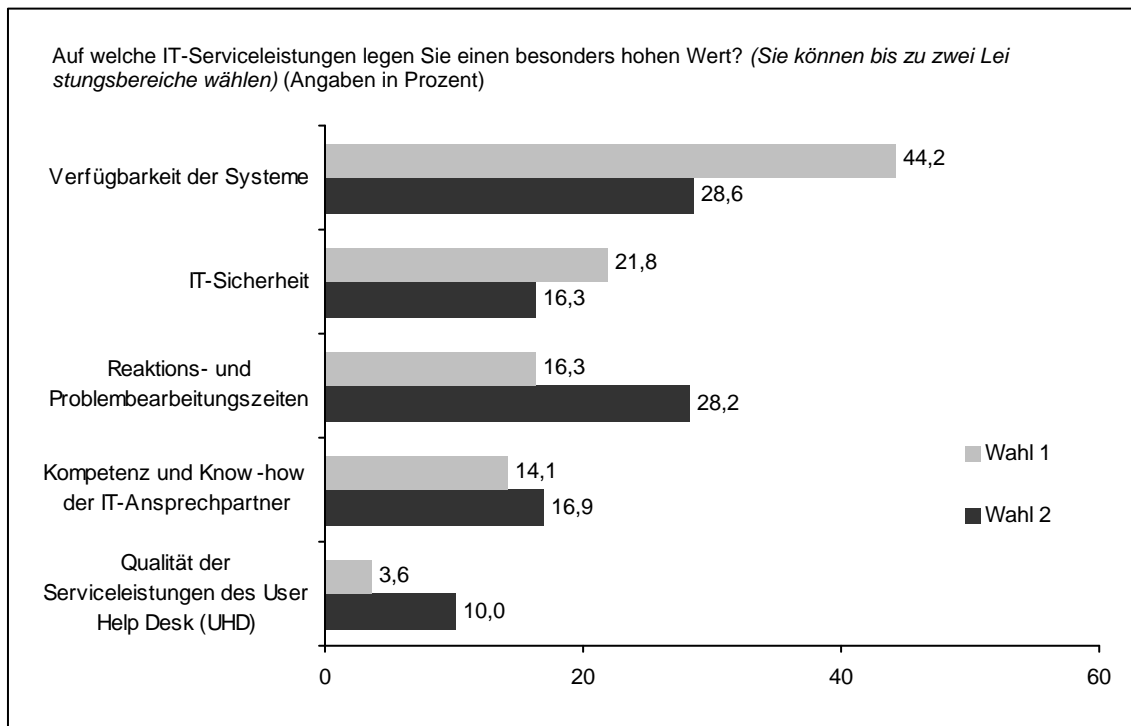
Wie bewerten Sie den Service für die IT heute im Vergleich zu vor 3 Jahren (Zeit vor HERKULES)? (nur ausgerollte Nutzer, Angaben in Prozent)				
	besser geworden	gleich geblieben	schlechter geworden	kann ich nicht sagen
Anforderungsfristen	16,0	35,5	48,5	34,6
Verfügbarkeit	21,0	46,5	32,5	23,0
Zuverlässigkeit	24,4	57,3	18,3	21,0
Flexibilität	13,2	30,1	56,7	22,0
Organisation/Verwaltungswege	10,5	26,9	62,6	24,8
Allgemeiner Zustand der IT	58,1	35,0	6,9	16,1
Eigene Zufriedenheit	21,2	45,4	33,4	14,3

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

Anbieter von IT-Serviceleistungen und IT-Nutzer haben durchaus unterschiedliche Präferenzen, weil die Anbieter den Blick auf die Funktionalität des gesamten IT-Systems einer Organisation richten und die Nutzer primär ihre eigenen Aufgaben sehen, die sie mit der ihnen gegebenen IT erfüllen müssen (vgl. Resch 2009: 75, 95; Schultze 2010). Abbildung 3.7.1 (Seite 40) zeigt, auf welche Serviceleistungen die User in der Bundeswehr ihre beiden stärksten Präferenzen legen. Weil zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern nur geringfügige Präferenzunterschiede vorlagen, werden die Antworten zusammengefasst dargestellt. Die erste Wahl fiel für die relative Mehrheit der User auf die „Verfügbarkeit der Systeme“ (44,2 Prozent) und dann auf die „IT-Sicherheit“ (21,8 Prozent). Die zweite Wahl gaben die relativ meisten User den „Reak-

tions- und Problembearbeitungszeiten“ (28,2 Prozent), wenn man von der bereits genannten „Verfügbarkeit der Systeme“ absieht.

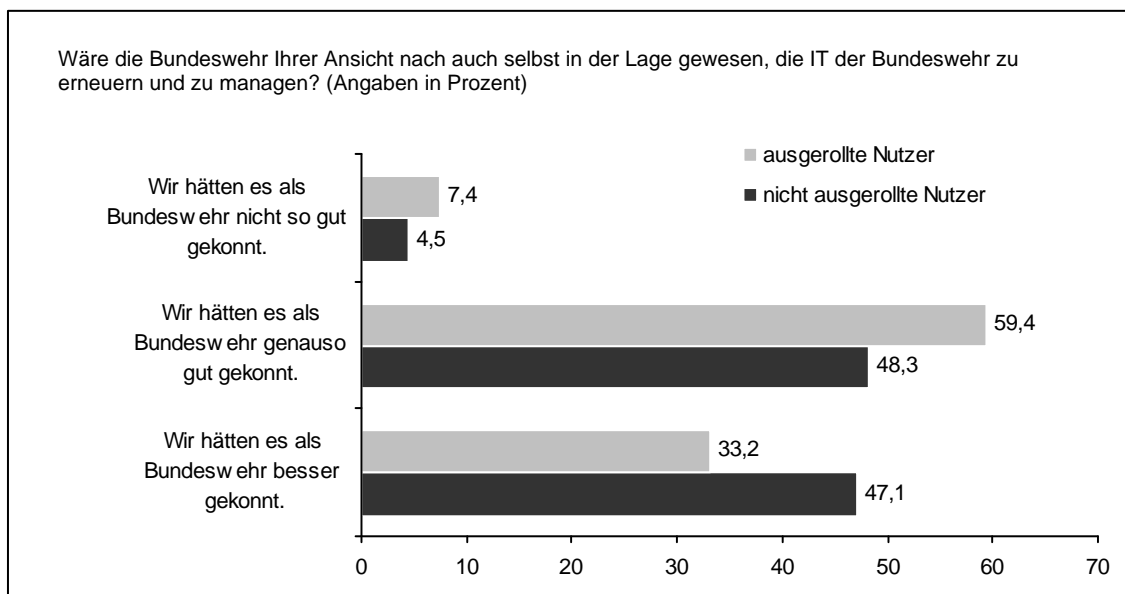
Abbildung 3.7.1: Präferenzen der Nutzer beim IT-Service



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen, Wahl 1: n_{GESAMT}=4 923; Wahl 2: n_{GESAMT}=4 529.

Zur Frage nach der Vorteilhaftigkeit der Ausgliederung der IT-Modernisierung und des IT-Betriebs haben sich 79,6 Prozent aller Befragten positioniert (vgl. Abbildung 3.7.2, Seite 41). Im Fall des ÖPP-Projekts HERKULES kann eine eher kritische Grundhaltung diagnostiziert werden: Die überwiegende Mehrheit der Bundeswehrangehörigen ist der Überzeugung, dass die Bundeswehr selbst besser oder wenigstens genauso gut in der Lage gewesen wäre, ihre IT zu erneuern und zu managen. Nur 7,4 Prozent der ausge- rollten Nutzer sehen einen echten Mehrwert in der Durchführung der IT-Modernisierung im Rahmen einer ÖPP (vgl. Abbildung 3.7.2). Es ist allerdings zu erkennen, dass der Rollout und die mit ihm zusammenhängenden Erfahrungen mit der Arbeit der BWI zu einem positiveren Meinungsbild bei den Bundeswehrangehörigen gegenüber der Ausgliederung des HERKULES-Projekts führen. Im Vergleich zum Jahr 2009 ist die Befürwortung des Kooperationsmodells leicht zurückgegangen (vgl. Krampe/Richter 2010: 58f.).

Abbildung 3.7.2: Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT}=1 917, n_{NICHT AUSGEROLLT}=2 083.

Abschließend wurden die IT-Nutzer gebeten, sich zu drei Statements über den privaten IT-Dienstleister und die Zusammenarbeit zwischen dem Dienstleister und der Bundeswehr zu positionieren (vgl. Tabelle 3.7.2, Seite 42). Ziel war es, die in der Bundeswehr vorherrschenden Meinungen über den Leistungsanbieter für die „Weißen IT-Systeme“ abzubilden. Dahinter steht die Frage, wie stark das Vertrauen der „Endnutzer der Leistungen der BWI“ gegenüber der BWI ist.

Von allen befragten Nutzern stimmte eine knappe Mehrheit „teils/teils“ zu, dass die BWI „kundenorientiert“ wäre (31,8 Prozent). Eine relative Mehrheit der Befragten konnte der Aussage (eher) nicht zustimmen, dass ihr „Vertrauen“ gegenüber der BWI gewachsen wäre (47,7 Prozent). Ähnlich viele Befragte sahen auch nicht, dass die BWI und die Bundeswehr „gemeinsam an einem Strang ziehen“ würden (46,1 Prozent).

Aus dem Vergleich der beiden Nutzergruppen geht hervor, dass die Meinungen über den privaten Leistungserbringer dann positiver sind, wenn die Nutzer über einen erneuerten IT-Arbeitsplatz verfügen, der damit auch im Zielbetrieb der BWI ist. Dieser positive Befund ist aber davon überlagert, dass die Mehrheit der ausgerollten Nutzer skeptisch gegenüber dem privaten IT-Betreiber bleibt (vgl. Tabelle 3.7.2).

Tabelle 3.7.2: Statements der Nutzer über den IT-Dienstleister

Nehmen Sie bitte noch zum Abschluss zu folgenden drei Aussagen Stellung:						
	Trifft zu	Trifft eher zu	Teils/teils	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Keine Meinung
<i>Meiner Meinung nach ist die BWI IT GmbH kundenorientiert</i>						
ausgerollte Nutzer	7,7	22,1	32,9	15,3	10,4	11,7
nicht ausgerollte Nutzer	2,3	11,7	30,8	19,5	16,9	19,0
gesamt	4,9	16,7	31,8	17,5	13,8	15,5
<i>Mein Vertrauen gegenüber der BWI IT GmbH ist gewachsen</i>						
ausgerollte Nutzer	4,4	16,5	25,2	23,4	18,8	11,7
nicht ausgerollte Nutzer	1,2	8,3	19,2	24,3	28,4	18,5
gesamt	2,7	12,2	22,1	23,9	23,8	15,3
<i>Meiner Meinung nach ziehen die BWI IT GmbH und die Bundeswehr gemeinsam an einem Strang</i>						
ausgerollte Nutzer	4,8	13,2	27,9	20,2	20,6	13,3
nicht ausgerollte Nutzer	1,6	7,2	21,9	23,0	28,1	18,2
gesamt	3,2	10,1	24,7	21,6	24,5	15,9

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

4 Fazit

Die Bereitstellung von neuer Informations- und Kommunikationstechnologie am Arbeitsplatz hat erwartungsgemäß einen positiven Einfluss auf die Auftragserfüllung und die Nutzerzufriedenheit bei den Anwendern und Anwenderinnen, die den Rollout bereits hinter sich haben. 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bereits über die von der BWI 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 Bundeswehrangehörigen erhalten.

Bei der Struktur- und Prozessqualität zeigen sich 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 im Vorjahr in Konflikt mit den spezifischen Anforderungen und Notwendigkeiten in den oftmals von ihrer Struktur und ihrem Auftrag sehr heterogenen Dienststellen und Arbeitsstellen in der Fläche.

Der Vergleich der Ergebnisse von 2010 mit 2009 deutet auf eine ambivalente Entwicklung des Meinungsbildes über HERKULES hin. Auf der einen Seite geben die ausgerollten Nutzer das positive Bild von 2009 von der verbesserten IT-Ausstattung wieder. Und fragt man die ausgerollten Nutzer nach ihren Erfahrungen mit dem Rollout, zeigen sich gegenüber 2009 Verbesserungen im Ablauf der IT-Erneuerung am Arbeitsplatz. Auf der anderen Seite können die nicht ausgerollten Nutzer in 2010 gegenüber 2009 mit ihrer IT-Ausstattung besser ihren Auftrag erfüllen und sind zufriedener mit ihrer IT-Ausstattung. Fragt man sie nach ihrer Erwartung an die IT-Modernisierung, sind die positiven Erwartungen zugunsten der kritischen Erwartungen im Längsschnittvergleich deutlich zurückgegangen. Unter den nicht ausgerollten Nutzern scheint sich Skepsis gegenüber HERKULES verbreitet zu haben.

Der weitere Erfolg des Projekts HERKULES hängt v. a. davon ab, inwieweit es den Verantwortlichen in der Bundeswehr und der BWI gelingt, diesen Spagat zwischen

Standardisierung und Zentralisierung auf der einen Seite und Kundenorientierung und Flexibilität auf der anderen Seite nachhaltig zu schließen.

Dass Modernisierungsprojekte mit einer weitreichenden Involvierung von industriellen Partnern im Bereich der Ergebnisqualität zu positiven Ergebnissen für den Nutzer führen, zeigt sich beispielsweise auch beim modernisierten Fuhrparkwesen der Bundeswehr. So konnte in einer bundeswehrweiten Befragung von Soldaten und Soldatinnen 2005 festgestellt werden, dass sich der technische Zustand der Fahrzeuge und ihre Zuverlässigkeit in erheblichem Ausmaß verbessert haben (Portugall 2007: 154). Andererseits bekam das modernisierte Fuhrparkwesen schlechte Noten im Bereich der Struktur- und Prozessqualität: In der Studie wurde eine geringere Verfügbarkeit der Fahrzeuge, eine geringere Flexibilität und eine schlechtere Organisation des neuen Fuhrparkmanagements in Relation zum Eigenmodell, wie es bis 2002 bestand, ermittelt.

Dieses Forschungsergebnis korrespondiert mit den Befunden der HERKULES-Studie: Die neue IT-Infrastruktur, neue PCs und moderne Telefone erhöhen die Nutzerzufriedenheit ähnlich wie neue Fahrzeuge auf dem Stand moderner Technik. Offenbar leiden umfangreiche Modernisierungsprojekte in der Bundeswehr an bestehenden und wohl auch zum Teil durch das jeweilige Modernisierungsvorhaben selbst induzierten bürokratischen Hemmnissen.

Dies ändert aber nichts an der Feststellung auf Basis der Nutzerzufriedenheitsbefragung, dass die meisten Bundeswehrangehörigen aufgrund der IT-Erneuerung als solcher zufriedener mit ihrer IT-Ausstattung sind als vorher und der Service der BWI generell positiv bewertet wird – auch wenn im Vorfeld des Projekts HERKULES bestandene, vielleicht zu hohe Erwartungen bei den Nutzern in einigen Fällen enttäuscht wurden.

Im Juni 2010 wurde ein Workshop durchgeführt, in dem im Rahmen der Projektgruppe „HERKULES – 2. Evaluation der Nutzerzufriedenheit“ das Befragungsinstrumentarium entworfen wurde. Zweck des Workshops war es, dass die beteiligten Teilgruppen mit ihrer Expertise die Fragebögen für die „Dienststellenleiter und -leiterinnen“ und für die „Anwender und Anwenderinnen“ IT-fachlich und sozialwissenschaftlich fundieren. Für die Generierung von Handlungsempfehlungen, die auf dem vorliegenden Ergebnisbericht zur HERKULES Nutzerbefragung 2010 beruhen, wäre ein ähnlicher Workshop Anfang des Jahres 2011 gewinnbringend.

5 Anhang

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)			
	2010	2009	
Ja	42,6	19,1	= ausgerollte Nutzer
Ja, dabei verblieb meine alte IT-Ausstattung zusätzlich zur neuen an meinem Arbeitsplatz	5,0	3,5	
Nein	51,6	72,3	= nicht ausgerollte Nutzer (in Analyse nicht berücksichtigt)
Fehlend/Weiß ich nicht	0,8	4,8	
Summe	100	100	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen;
2010: n=5 089; 2009: n=28 543.

Tabelle 5.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen

Organisationsbereich (Angaben in Prozent)	ausgerollte Nutzer 2010	nicht ausgerollte Nutzer 2010	gesamt 2010	gesamt 2009
BMVg	4,0	8,2	6,2	5,7
Streitkräftebasis	26,5	20,5	23,3	22,1
Heer	21,4	12,9	17,0	18,4
Luftwaffe	14,4	19,2	16,9	17,6
Marine	5,3	8,9	7,1	6,1
Zentraler Sanitätsdienst	7,9	5,4	6,6	6,1
Territoriale Wehrverwaltung	14,5	17,9	16,3	16,5
Rüstung	5,7	6,6	6,2	7,0
Rechtspflege	0,2	0,1	0,1	0,2
Militärseelsorge	0,2	0,5	0,3	0,4
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen;
2010: n=5 039; 2009: n=27 088.

Tabelle 5.3: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen

Organisationsebene (Angaben in Prozent)	ausgerollte Nutzer 2010	nicht ausgerollte Nutzer 2010	gesamt 2010	gesamt 2009
<i>Militärische Organisationsebene</i>				
Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	28,0	27,7	27,8	26,3
Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/ Lehrgruppe oder vergleichbar	15,5	15,8	15,7	14,8
Regiment/Schiffsgeschwader/ Geschwader/Brigade/Schule	25,2	22,4	23,8	20,9
Division/Einsatzflottille	5,3	2,3	3,9	3,8
Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	25,0	30,9	27,9	27,1
BMVg	1,0	0,9	0,9	7,1
Summe	100	100	100	100
<i>Zivile Organisationsebene</i>				
Ortsbehörde oder vergleichbar	53,0	37,8	44,4	43,7
Mittelbehörde oder vergleichbar	16,5	35,3	27,2	25,4
Oberbehörde oder vergleichbar	29,2	24,9	26,8	29,5
BMVg	1,3	2,0	1,7	1,5
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n=4 507; 2009: n=26 046.

Tabelle 5.4: Teilnehmerstruktur nach Dienstgrad- und Statusgruppen

Dienstgrad- und Statusgruppe (Angaben in Prozent)	ausgerollte Nutzer 2010	nicht ausgerollte Nutzer 2010	gesamt 2010	gesamt 2009
<i>Soldaten und Soldatinnen</i>				
Mannschaftsdienstgrad	4,5	2,8	3,6	3,1
Unteroffizier o.P.	6,7	3,2	4,9	4,7
Unteroffizier m.P.	32,0	29,3	30,6	30,4
Offizier MilFD	8,0	9,0	8,5	9,6
Offizier Truppendienst/vergleichbarer Offizier Sanitätsdienst	5,8	5,5	5,6	5,3
Staboffizier/vergleichbarer Offizier Sanitätsdienst	10,7	10,8	10,7	11,2
General/Admiral	0,0	0,2	0,1	0,2
<i>Beamte und Angestellte</i>				
Einfacher/Mittlerer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	19,7	19,1	19,4	19,0
Gehobener Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	9,8	14,9	12,5	12,8
Höherer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	2,7	5,3	4,1	3,9
Summe	100	100	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen, 2010: n=4 887; 2009: n=26 844.

Tabelle 5.5: Teilnehmerstruktur nach Geschlecht

Geschlecht (Angaben in Prozent)	2010	2009
männlich	83,1	85,1
weiblich	16,9	14,9
Summe	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen
2010: n=5 001; 2009: n=28 153.

Tabelle 5.6: Teilnehmerstruktur nach Alter

Geschlecht (Angaben in Prozent)	2010	2009
bis 30 Jahre	21,8	21,0
31–40 Jahre	23,4	24,3
41–50 Jahre	33,3	33,7
über 50 Jahre	21,5	20,9
Summe	100	100

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2009: Anwender und Anwenderinnen
2010: n=5 020; 2009: n=28 254.

6 Literaturverzeichnis

- Behnke, Joachim/Behnke, Nathalie (2006): Grundlagen der statistischen Datenanalyse. Eine Einführung für Politikwissenschaftler. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Großholz, Carsten (2006): Die ökonomische Modernisierung der Bundeswehr im Meinungsbild der Soldatinnen und Soldaten. Ergebnisse der Streitkräftebefragung 2005 (unveröff. Ergebnisbericht). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Krampe, Thomas/Richter, Gregor (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI-IT. Ergebnisse der Befragungen 2009 (SOWI-Forschungsbericht 92). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Portugall, Gerd (2007): Die Bundeswehr und das Privatisierungsmodell der „Öffentlich-Privaten-Partnerschaft (ÖPP)“. In: Richter (Hrsg.) 2007: 141–158.
- Resch, Olaf (2009): Einführung in das IT-Management. Grundlagen, Umsetzung, Best Practice. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Richter, Gregor (Hrsg.) (2007): Die ökonomische Modernisierung der Bundeswehr. Sachstand, Konzeptionen und Perspektiven (Bd. 4 der Schriftenreihe des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke (1989): Methoden der empirischen Sozialforschung. 2. überarb. u. erw. Aufl. München/Wien: Oldenbourg.
- Schultze, Thomas (2010): IT-gestützte Planung am Beispiel von SAP BusinessObjects Planning and Consolidation. In: Controlling, 22:1, 26–30.

7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 3.1.1:	„Stolpersteine“ der Auftragserfüllung	10
Abbildung 3.1.2:	Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung	13
Abbildung 3.3.1:	Bewertungen der Servicedimensionen des UHD	23
Abbildung 3.3.2:	Bewertungen der Servicedimensionen des A&V	25
Abbildung 3.4.1:	Bewertungen der Servicedimensionen des Vor-Ort-Services	31
Abbildung 3.5.1:	Zwischenlösungen nach dem Rollout	33
Abbildung 3.5.2:	Bewertung der Durchführung des Rollouts durch die BWI	34
Abbildung 3.6.1a:	Erwartungen an die Erneuerung der IT-Ausstattung 2010	36
Abbildung 3.6.1b:	Erwartungen an die Erneuerung der IT-Ausstattung 2009	36
Abbildung 3.6.2:	Vergleich des Zustands vor und nach dem Rollout	37
Abbildung 3.6.3:	Einstellungsänderung zu HERKULES nach dem Rollout	38
Abbildung 3.7.1:	Präferenzen der Nutzer beim IT-Service	40
Abbildung 3.7.2:	Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell	41

8 Tabellenverzeichnis

Tabelle 3.1.1:	Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung	9
Tabelle 3.1.2:	„Stolpersteine der Auftragserfüllung	11
Tabelle 3.1.3:	Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung	12
Tabelle 3.1.4:	Zufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung	14
Tabelle 3.1.5:	Ausfallhäufigkeit der IT- und Kommunikationsausstattung	15
Tabelle 3.2.1:	Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw	16
Tabelle 3.2.2:	Bewertungskriterien für den Zugang zum IntranetBw	17
Tabelle 3.2.3:	Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang	17
Tabelle 3.2.4:	Bewertungskriterien für den Internet-Zugang	18
Tabelle 3.2.5:	Zufriedenheit mit Lotus Notes	19
Tabelle 3.2.6:	Bewertungskriterien für den Zugang zu Lotus Notes	20
Tabelle 3.3.1:	Zufriedenheit mit dem UHD	22
Tabelle 3.3.2:	Statistischer Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit und den Servicedimensionen des UHD	23
Tabelle 3.3.3:	Zufriedenheit mit dem Auskunfts- und Vermittlungsdienst	24
Tabelle 3.3.4:	Statistischer Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit und den Servicedimensionen des A&V	26
Tabelle 3.4.1:	Reaktionszeit bis zum Beginn der Behebung von Störungen der IT- und Kommunikationsausstattung.....	28
Tabelle 3.4.2:	Bearbeitungszeit zur Behebung von Störungen der IT- und Kommunikationsausstattung	29
Tabelle 3.4.3:	Zufriedenheit mit dem Vor-Ort-Service der BWI	30
Tabelle 3.5.1:	Informationslage über die Planung und Terminierung des Rollouts ...	32
Tabelle 3.5.2:	Mängel in der Durchführung des Rollouts am Arbeitsplatz	34
Tabelle 3.7.1:	Vergleich der IT-Organisation im Eigenbetrieb und BWI-Betrieb	39
Tabelle 3.7.2:	Statements der Nutzer über den IT-Dienstleister	42
Tabelle 5.1:	Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer	45
Tabelle 5.2:	Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen	45
Tabelle 5.3:	Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen	46
Tabelle 5.4:	Teilnehmerstruktur nach Dienstgrad- und Statusgruppen	46
Tabelle 5.5:	Teilnehmerstruktur nach Geschlecht	47
Tabelle 5.5:	Teilnehmerstruktur nach Alter	47

Zum Inhalt: Jeweils im Herbst 2009 und 2010 führte das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr Befragungen von Bundeswehrangehörigen 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 Anwender und Anwenderinnen von IT am Arbeitsplatz aus 2010. Im Sinne einer Trendstudie sind Teile der Befragungsdaten in 2010 mit der bereits 2009 durchgeführten Befragung vergleichbar.

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.