



Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr



Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011

Gregor Richter

Ergebnisbericht

November 2011

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

Impressum

Herausgeber: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr
Verantwortlich für den Inhalt: WissOR Dr. Gregor Richter
Anschrift: PF 1142, 15331 Strausberg
Tel.: +49 03341 58 1807; Fax: +49 03341 58 1802
E-Mail: GregorRichter@bundeswehr.org
Internet: www.sowi.bundeswehr.de

© Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragung der
Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011

Gregor Richter

Ergebnisbericht

Strausberg, November 2011

Inhaltsverzeichnis

Zentrale Ergebnisse	3
1 Vorbemerkung	5
2 Konzeption der Studie	6
2.1 Forschungsdesign	6
2.2 Forschungsfragestellungen	8
3 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011	9
3.1 Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung	9
3.2 Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung	10
3.3 Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung	14
3.4 Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen	17
3.5 Bewertungen zum Rollout	19
3.6 Serviceerbringung der BWI	21
3.7 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung	23
3.8 Management der IT-Modernisierung	24
3.9 Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI	25
4 Fazit	27
5 Anhang	28
6 Literaturverzeichnis	31

Zentrale Ergebnisse

- ➔ Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung
 - Aus Sicht der Mehrheit der befragten Dienststellenleiter und -leiterinnen ist der Bedarf an Kommunikationsausstattung für die Auftragserfüllung ausreichend gedeckt. Bei Mobiltelefonen bestehen oft noch Bedarfsdeckungslücken.
 - Der Grad der Bedarfsdeckung ist gegenüber 2010 nicht merklich gestiegen.
- ➔ Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung
 - Der Rollout führt zu einer Verbesserung bei der Bedarfsdeckung bei den meisten IT-Komponenten.
 - Bei Druckern hingegen bestehen auch 2011 erhebliche Bedarfsdeckungslücken. Die Ausstattung mit Druckern hat sich in der Wahrnehmung der Befragten gegenüber 2009 und auch 2010 noch einmal merklich verschlechtert.
 - Die Menge und die Funktionalität von Sondersoftware ist auch in der Befragung 2011 ein Engpassfaktor; sie steht zum Teil nach dem Rollout überhaupt nicht mehr bzw. nicht mehr ausreichend zur Verfügung steht.
 - Die Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung ist bei den meisten Komponenten hoch. Die positive Entwicklung, die sich noch von 2009 auf 2010 einstellte, setzt sich in 2011 nicht mehr weiter fort.
- ➔ Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung
 - Die IT-Nutzerzufriedenheit insgesamt hatte sich von 2009 auf 2010 erhöht, bleibt aber 2011 weitgehend auf dem Vorjahresniveau.
 - Leiter und Leiterinnen ausgerollter Dienststellen sind mit der IT-Ausstattung 2011 zufriedener als ihre noch nicht ausgerollten Kollegen und Kolleginnen bzw. Kameraden und Kameradinnen.
- ➔ Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen
 - Aus Sicht der Leiter und Leiterinnen nehmen infolge des Rollouts die dienststelleneigenen Administrationsfähigkeiten der „weißen IT“ – anders als noch im Vorjahr – nicht nachweisbar ab.

- Viele Leiter und Leiterinnen, in deren Dienststelle auch „grüne IT“ zum Einsatz kommt, beklagen einen Rückgang der Administrationsfähigkeit auch in diesem Bereich. Der Anteil hat sich gegenüber 2010 sogar leicht erhöht.

➔ Bewertungen zum Rollout

- Die Durchführung des Rollouts durch die BWI wird von den Leitern und Leiterinnen mehrheitlich positiv bewertet.
- Konnte von 2009 auf 2010 noch ein merklich positiver Trend bei den Bewertungen festgestellt werden, zeigt sich 2011 keine Veränderung mehr gegenüber dem Vorjahr.

➔ Serviceerbringung der BWI

- Aus Sicht der Befragten hat sich die Servicequalität der BWI 2011 im Vergleich zum Vorjahr merklich verbessert.
- Die BWI wird von den Leitern und Leiterinnen zunehmend als kundenorientierter Dienstleister wahrgenommen und eingeschätzt.

➔ Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung

- Nach Meinung von 34 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen hat sich die IT-Gesamtsituation 2011 gegenüber der Zeit vor dem Rollout verschlechtert. 2009 waren 39 Prozent dieser Meinung, 2010 noch 56 Prozent.
- Die grundsätzlichen Einstellungen zum IT-Projekt entwickeln sich seit der ersten Befragungswelle – wenn auch 2011 ein abgeschwächter Form – positiv.

➔ Management der IT-Modernisierung

- Die Dienststellenleiter und -leiterinnen bringen auch 2011 eine grundsätzliche Skepsis gegenüber der Anlage des Projekts HERKULES zum Ausdruck, insbesondere gegenüber der Anlage als Öffentlich-Private-Partnerschaft (ÖPP).

➔ Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

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

1 Vorbemerkung

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

Die HERKULES-Studie ist Teil des Projekts „Ökonomische Modernisierung der Bundeswehr. Sozialwissenschaftliche Begleitung der Einführung betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente und Denkweisen in der Bundeswehr“. Wie der Untertitel des Projektes andeutet, geht es nicht darum, die ökonomischen und haushalterischen Effekte von Maßnahmen und Modernisierungsprojekten 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 Bundeswehr zu erfassen und zu beschreiben. Sie leisten somit einen Beitrag zum Veränderungsmanagement bei Modernisierungsprojekten der Bundeswehr.

Die Ergebnisse der Befragungen der Anwender und Anwenderinnen sowie der Dienststellenleiter und -leiterinnen im Jahr 2009 wurden als SOWI-Forschungsbericht 92 (Krampe/Richter 2010) veröffentlicht; für die Ergebnisse der Befragungen in 2010 wurden Ergebnisberichte erstellt (Krampe 2010; Richter 2010), die zum Download auf der Homepage des SOWI bereitstehen. Im vorliegenden Ergebnisbericht werden die Befragungsergebnisse der Wiederholungsbefragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen aus dem Jahr 2011 dokumentiert. Die Ergebnisdarstellung der Wiederholungsbefragung der Anwender und Anwenderinnen aus dem Jahr 2011 erfolgt in einem separaten Ergebnisbericht. Die Ergebnisse aller drei Befragungswellen sollen dann integriert als SOWI-Forschungsbericht 2012 veröffentlicht werden.

Der Autor dankt den Herren Hptm Marco Groh und HptBtSm Gregory Parsons für die kompetente Mitwirkung und IT-fachliche Unterstützung im Projekt.

2 Konzeption der Studie

2.1 Forschungsdesign

Unter Evaluation soll im Folgenden ein Instrument des betrieblichen 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.²

Um ein möglichst repräsentatives und belastbares Gesamtbild zu erhalten, wurden sowohl 2009, 2010 als auch 2011 jeweils zwei inhaltlich aufeinander bezogene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Zielgruppe der Befragung der „Anwender und Anwenderinnen“ sind alle Bundeswehrangehörigen, die die „weiße IT“ zur Ausübung ihrer dienstlichen Funktion aktiv nutzen. Zielgruppe der Befragung der Führungsebene sind alle Dienststellenleiter und -leiterinnen der Bundeswehr, die eine militärische oder zivile Dienststelle leiten. Die Bewertungen des Projekts HERKULES durch die Führungsebene sind von besonderer Relevanz, da die Leiter und Leiterinnen als Gesamtverantwortliche für die Auftragserfüllung ihrer Dienststelle darauf angewiesen sind, dass der Betrieb der Kommunikations- und IT-Infrastruktur sowohl in der Integrationsphase als auch im Zielbetrieb von HERKULES reibungsfrei gewährleistet ist. Die Befragungen der beiden Zielgruppen wurden in allen drei Wellen online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt.

-
- 1 In der IT-Landschaft der Bundeswehr wird zwischen der „weißen“ und der „grünen IT“ unterschieden. Erstere unterstützt die administrativen, organisatorischen und logistischen Aufgaben im Grundbetrieb der Bundeswehr im Inland. Der Leistungsumfang des HERKULES-Vertrages ist auf die „weiße IT“ beschränkt; sie stellt keine wehrtechnische Neuentwicklung dar, sondern ist bereits industriell erprobt und weitgehend marktgängig. Die im engeren Sinne militärische, d. h. „grüne IT“ umfasst die IT für Waffensysteme, militärische Aufklärung usw. und ist nicht Gegenstand des HERKULES-Vertrages.
 - 2 Für eine umfassendere Beschreibung und theoretische Einordnung der HERKULES-Studie siehe: Krampe/Richter 2010.

Der Studie in 2011 liegt, wie schon 2009 und 2010, 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 Dienstleistungen der BWI bereits nutzen bzw. nutzen könnten (User Help Desk, Auskunft- 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 Dienststellenleiter und -leiterinnen wurde vom 22.09. bis 20.10.2011 über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt. Die Auswahlgesamtheit bildeten alle Dienststellenleiter und -leiterinnen der Bundeswehr, die über den Verteiler AIG 3300 erreicht werden konnten. Auf diese Weise wurden insgesamt ca. 880 Dienststellenleiter bzw. -leiterinnen per Fernschreiben (Auftraggeber: BMVg Leitungscontrolling LC 3) angeschrieben und um Teilnahme an der Befragung gebeten. Am 12.10.2011 erhielten alle angeschriebenen Leiter und Leiterinnen ein Erinnerungsschreiben mit der Aufforderung, falls noch nicht geschehen, an der Befragung teilzunehmen. Die Anzahl der so gewonnenen Rückläufer ist 217. Die Rücklaufquote beträgt somit 25 Prozent. Den Tabellen im Anhang sind die Grunddaten der Befragungsteilnehmer zu entnehmen.

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

2.2 Forschungsfragestellungen

Mit der Befragung 2011 sollten, wie schon 2009 und 2010, folgende übergreifende Fragestellungen beantwortet werden:

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

Der Fragebogen für die Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011 enthielt einen Fragenteil, der mit dem der Studien in 2009 und 2010 identisch ist. Soweit sinnvoll werden in der folgenden Darstellung die Ergebnisse der drei Befragungswellen miteinander verglichen, um etwaige Veränderungen der Nutzerzufriedenheit und bei anderen Variablen aufzuzeigen (*Längsschnittvergleich*). Um zu entscheiden, ob das Antwortverhalten 2011 statistisch signifikant von dem 2010 bzw. 2009 abweicht, es also zu einem Einstellungswandel bzw. zu Änderungen bei Bewertungen einzelner Aspekte der IT-Modernisierung seit den Vorgängerbefragungen 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 mithilfe des T-Tests die jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle der Differenz (Behnke/Behnke 2006: 297ff.) ermittelt. Es wird folgende Regel aufgestellt: (1) Ein Unterschied im Antwortverhalten wird als statistisch „hoch signifikant“ gewertet, wenn die beiden 95%-Konfidenzintervalle der Differenz keinen Überschneidungsbereich aufweisen. (2) Ein Unterschied im Antwortverhalten wird als statistisch „signifikant“ gewertet, wenn der Mittelwert aus 2011 nicht innerhalb des 95%-Konfidenzintervalls der Differenz der entsprechenden Frage aus 2010 bzw. 2009 liegt. Trifft weder (1) noch (2) zu, wird die Hypothese eines Unterschieds im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten verworfen.

3 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011

3.1 Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung

Tabelle 3.1.1 ist zu entnehmen, dass der Bedarf an Festnetztelefonen und Faxgeräten in 2011 – wie schon in den Vorgängerbefragungen – aus Sicht der Mehrheit der Dienststellenleiter und -leiterinnen in ausreichendem Maße gedeckt ist. Bei Mobiltelefonen bestehen oft noch Bedarfsdeckungslücken.

Tabelle 3.1.1: Subjektiv wahrgenommene Bedarfsdeckung mit Kommunikationsausstattung

Ist mit der momentanen Kommunikationsausstattung der Bedarf Ihrer Dienststelle gedeckt? (Anteil der Befragten, die mit „Ja“ geantwortet haben)	Festnetztelefone	Mobiltelefone (offen)	Mobiltelefone (VS-NfD)	Telefax	
				(offen)	(VS-NfD)
2011	98,1%	56,5%	42,3%	87,9%	60,2%
2010	95,4%	52,3%	49,1%	88,1%	66,7%
2009	93,9%	46,5%	35,8%	78,3%	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Der Anteil der Leiter und Leiterinnen, die durch ihre momentane Kommunikationsausstattung die Auftragserfüllung ihrer Dienststelle ernsthaft gefährdet sehen, ist auch 2011 gering (Tabelle 3.1.2.). Das Ausmaß der Erfüllung des Auftrags durch die Kommunikationsausstattung hat sich 2011 seit der Vorgängerbefragung nicht merklich verändert.⁴ Der positive Trend, der von 2009 auf 2010 noch nachweisbar war (Richter 2010: 9), setzt sich in 2011 nicht weiter fort, d. h. die Werte bleiben weitgehend konstant.

⁴ 2010: Mittelwert: 2,00. 95%-Konfidenzintervall: [1,91; 2,10]. 2011: Mittelwert: 1,97. 95%-Konfidenzintervall: [1,87; 2,07]; Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Gewährleistung der Auftragserfüllung.

Tabelle 3.1.2: Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch die Kommunikationsausstattung

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre momentane Kommunikationsausstattung (Telefone etc.) gewährleistet?					
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
2011	26,0%	54,0%	16,7%	3,3%	0,0%
2010	26,3%	53,4%	15,3%	5,0%	0,0%
2009	18,8%	50,8%	26,4%	4,0%	0,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.2 Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung

Aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen ist die Sicherstellung der Auftrags-erfüllung der Dienststelle, für die sie schließlich die Verantwortung tragen, sicherlich das entscheidende Kriterium der IT-Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES. Die Befragungsergebnisse hierzu erlauben eine differenzierte Betrachtung für einzelne IT-Ausstattungs-komponenten in den Dienststellen. Tabelle 3.2.1 gibt die Befragungsergebnisse zum Grad der subjektiv wahrgenommenen Bedarfsdeckung mit den gängigen Komponenten der IT-Ausstattung wieder. Der Anteil derjenigen, der keinen Bedarf für die jeweiligen Komponenten hat, liegt bei fünf der sechs Komponenten jeweils unter 2,0 Prozent; nur bei der Komponente „Hörsaal-ausstattungen“ gaben 46,2 Prozent an, sie hätten keinen Bedarf. Die ausgewiesene Verteilung der Prozentwerte bezieht sich immer auf die Leiter und Leiterinnen, die einen Bedarf angegeben haben.

Querschnittvergleich: Zwischen den ausgerollten und den nicht ausgerollten Nutzern zeigen sich Unterschiede in der Bewertung des Grades der Bedarfsdeckung (Tabelle 3.2.1). Statistisch signifikante Unterschiede können 2011 für die Komponenten „Arbeitsplatzcomputer“, „Notebooks“, „Drucker“ und „Beamer“ nachgewiesen werden.⁵ Bei allen vier Komponenten führt der Rollout zu einer höheren Bedarfsdeckung in den Dienststellen. Für die Komponenten „Software“ und „Hörsaal-ausstattung“ zeigen sich keine statistisch abgesicherten Unterschiede.

5 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test) (siehe Kühnel/Krebs 2001: 285ff.); Mittelwerte: „Arbeitsplatzcomputer“: 1,84 (ausgerollt), 2,76 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$; Mittelwerte: „Notebooks“: 2,09 (ausgerollt), 2,89 (nicht ausgerollt), $p < 0.01$; Mittelwerte: „Drucker“: 3,04 (ausgerollt), 3,61 (nicht ausgerollt), $p < 0.05$; Mittelwerte: „Beamer“: 2,35 (ausgerollt), 2,86 (nicht ausgerollt), $p < 0.05$. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Bedarfsdeckung.

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

In welchem Maße ist mit der momentanen HERKULES-relevanten IT-Ausstattung der Bedarf Ihrer Dienststelle gedeckt?	voll gedeckt	gedeckt	teils/teils	nur bedingt gedeckt	nicht gedeckt
<i>Arbeitsplatzcomputer (APC)</i>					
ausgerollte Nutzer (2011)	42,3%	37,1%	16,0%	3,4%	1,1%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	15,8%	26,3%	34,2%	13,2%	10,5%
gesamt (2011)	37,6%	35,2%	19,2%	5,2%	2,8%
gesamt (2010)	35,4%	38,8%	14,2%	6,9%	4,6%
<i>Notebooks</i>					
ausgerollte Nutzer (2011)	36,4%	32,9%	19,7%	6,9%	4,0%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	15,8%	21,1%	34,2%	15,8%	13,2%
gesamt (2011)	32,7%	30,8%	22,3%	8,5%	5,7%
gesamt (2010)	24,5%	41,2%	18,7%	8,6%	7,0%
<i>Drucker</i>					
ausgerollte Nutzer (2011)	12,4%	26,0%	23,7%	20,9%	16,9%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	10,5%	15,8%	15,8%	18,4%	39,5%
gesamt (2011)	12,1%	24,2%	22,3%	20,5%	20,9%
gesamt (2010)	17,3%	32,7%	23,5%	17,3%	9,2%
<i>Beamer</i>					
ausgerollte Nutzer (2011)	28,9%	34,1%	16,2%	14,5%	6,4%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	18,9%	29,7%	16,2%	16,2%	18,9%
gesamt (2011)	27,1%	33,3%	16,2%	14,8%	8,6%
gesamt (2010)	27,6%	41,7%	13,0%	9,4%	8,3%
<i>Software</i>					
ausgerollte Nutzer (2011)	18,8%	33,0%	27,8%	14,8%	5,7%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	10,5%	39,5%	18,4%	15,8%	15,8%
gesamt (2011)	17,3%	34,1%	26,2%	15,0%	7,5%
gesamt (2010)	18,1%	28,8%	30,8%	15,0%	7,3%
<i>Hörsaalausstattung</i>					
ausgerollte Nutzer (2011)	19,1%	30,9%	18,1%	7,4%	24,5%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	5,3%	26,3%	21,1%	10,5%	36,8%
gesamt (2011)	16,8%	30,1%	18,6%	8,0%	26,5%
gesamt (2010)	11,4%	27,5%	16,1%	16,8%	28,2%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Längsschnittvergleich: Keine statistisch abgesicherten Unterschiede im Antwortverhalten zwischen 2010 und 2011 können für die Komponenten „Arbeitsplatzcomputer“, „Notebooks“, „Beamer“ und „Software“ festgestellt werden. Bei der Komponente „Hörsaalausstattung“ zeigt sich eine statistisch signifikante Verbesserung; bei der Kom-

ponente „Drucker“ eine signifikante Verschlechterung:⁶ Der negative Trend seit der ersten Befragungswelle setzt sich fort: Sahen 2009 noch 71,6 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen ihren Bedarf an Druckern „(voll) gedeckt“ (Krampe/Richter 2010: 63), so sind es bei der Wiederholungsbefragung 2010 noch 50,0 Prozent und 2011 nur noch 36,3 Prozent. Dies entspricht einem Rückgang von 35,3 Prozentpunkten seit Beginn der HERKULES-Studie.

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

Tabelle 3.2.2: Gründe für Mängel bei der Bedarfsdeckung

Wenn der Bedarf für mindestens eine Komponente lediglich „teils/teils“, „nur bedingt gedeckt“ oder „nicht gedeckt“ ist, woran liegt dies speziell? (Anteil derjenigen, die die Frage bejaht haben)			
	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
IT-Konzept nicht bedarfsdeckend genehmigt	69,5%	67,7%	69,1%
Lange Genehmigungszeit für angeforderten Bedarf	39,3%	48,1%	41,0%
Lange Zeit für Bereitstellung von genehmigtem Bedarf	39,7%	72,4%	46,2%
Nachträgliche Bedarfsanforderung nicht stattgegeben	56,9%	61,3%	57,8%
Keine Bereitstellung von spezifischer Hardware	44,5%	44,8%	44,6%
Keine Bereitstellung von spezifischer Software	47,5%	35,7%	45,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Die Dienststellenleiter und -leiterinnen wurden zudem gefragt, ob durch die momentane IT-Ausstattung die Auftragserfüllung der Dienststelle gewährleistet ist (Tabelle 3.2.3).

6 Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervalle zu Tabelle 3.2.1:

Komponente	Mittelwert 2010	Mittelwert 2011	95%-Konfidenzintervall 2010	95%-Konfidenzintervall 2011	statistische Signifikanz?
Arbeitsplatzcomputer	2,07	2,00	[1,94; 2,20]	[1,87; 2,14]	nein
Notebooks	2,33	2,24	[2,19; 2,47]	[2,08; 2,39]	nein
Drucker	2,70	3,14	[2,55; 2,85]	[2,96; 3,32]	ja (-)
Beamer	2,30	2,44	[2,16; 2,45]	[2,27; 2,61]	nein
Software	2,66	2,61	[2,52; 2,80]	[2,45; 2,76]	nein
Hörsaalausstattung	3,24	2,97	[3,01; 3,46]	[2,70; 3,25]	ja (+)

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

	In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre momentane IT-Ausstattung gewährleistet?				
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
2011	13,0%	60,6%	22,2%	4,2%	0,0%
2010	15,6%	58,8%	20,6%	5,0%	0,0%
2009	12,2%	45,2%	33,7%	8,6%	0,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Querschnittvergleich: Unterschiede im Antwortverhalten zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellen können – wie schon bei den Vergleichen in 2009 und 2010 – mit statistischem Test nicht nachgewiesen werden.

Längsschnittvergleich: Zwischen den Befragungszeitpunkten 2009 und 2010 konnte noch ein hoch signifikanter Anstieg des Ausmaßes der Gewährleistung der Auftragsbefriedigung verzeichnet werden (Richter 2010: 12). Von 2010 auf 2011 ist hingegen kein signifikanter Anstieg mehr nachweisbar⁷, d. h. der Anteil derjenigen, die die Auftragsbefriedigung als „(voll) gewährleistet“ sehen, verändert sich mit 73,6 Prozent der Befragten in 2011 gegenüber dem Vorjahreswert nicht merklich.

Welches sind die Ursachen, die aus Sicht der Leiter und Leiterinnen zu einer nicht optimal gewährleisteten Auftragsbefriedigung führen? Hierzu wurden diejenigen, die bei der Frage in Tabelle 3.2.3. lediglich „teils/teils“, „nur bedingt gedeckt“ oder „nicht gedeckt“ angegeben haben, gebeten, die Ursachen zu nennen (Tabelle 3.2.4). Als häufigste Ursache werden mengenmäßig nicht ausreichend zur Verfügung stehende Netzwerkdrucker genannt – ein Befund, der sich mit demjenigen aus Tabelle 3.2.1. deckt. Ein weiterer kritischer Faktor sind Mengenrestriktionen bei Arbeitsplatzcomputern und Notebooks; gleiches gilt für Zentrale Dienste wie z. B. das IntranetBw und Lotus Notes. Einen Engpassfaktor stellt – wie schon in den Vorgängerbefragungen an unterschiedlichen Stellen zum Vorschein kam – die Menge und die Funktionalität von Sondersoftware dar, die zum Teil nach dem Rollout überhaupt nicht mehr bzw. nicht mehr ausreichend zur Verfügung steht.

⁷ 2010: Mittelwert: 2,15. 95%-Konfidenzintervall: [2,06; 2,24]. 2011: Mittelwert: 2,18. 95%-Konfidenzintervall: [2,08; 2,27]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Gewährleistung der Auftragsbefriedigung.

Tabelle 3.2.4: Gründe für nicht optimale Gewährleistung der Auftragserfüllung

Wenn die Auftragserfüllung „Teils/teils“, „Nur bedingt gewährleistet“ oder „Nicht gewährleistet“ ist, woran liegt dies speziell	
	gesamt
Arbeitsplatzcomputer/Notebook - Menge	62,1%
Arbeitsplatzcomputer/Notebook - Funktionalität	47,4%
Bildschirm - Menge	35,7%
Bildschirm - Funktionalität	12,7%
Netzwerkdrucker - Menge	75,4%
Netzwerkdrucker - Funktionalität	42,1%
Arbeitsplatzdrucker - Menge	46,6%
Arbeitsplatzdrucker - Funktionalität	10,7%
Standardsoftware - Funktionalität	28,6%
Sondersoftware - Menge	55,4%
Sondersoftware - Funktionalität	56,4%
Netzwerkverbindungen - Funktionalität	42,9%
Fachanwendungen (z. B. SASPF) - Menge	32,1%
Fachanwendungen (z. B. SASPF) - Funktionalität	48,1%
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Lotus Notes) - Menge	60,7%
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Lotus Notes) - Funktionalität	48,2%
IT-Sicherheit - Funktionalität	47,3%
Hörsaalausstattung - Menge	35,8%
Hörsaalausstattung - Funktionalität	25,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Hinweis: Eine Darstellung differenziert nach ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern (Querschnittvergleich) ist wegen zu geringer Zellenhäufigkeiten statistisch nicht zulässig (Anzahl nicht ausgerollter Nutzer, die die Fragen beantworteten < 6).

3.3 Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Die Entwicklung der Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung von 2009 bis 2011 ist Tabelle 3.3.1 zu entnehmen.

Querschnittvergleich: Für 2009 konnte kein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit durch den Rollout ermittelt werden. Für 2010 hingegen war der Effekt einer Steigerung der Nutzerzufriedenheit infolge der IT-Modernisierung statistisch belegbar (Richter 2010: 10); eine Steigerung der Nutzerzufriedenheit nach dem Rollout ist auch in 2011 nachweisbar.⁸

Längsschnittvergleich: Betrachtet man die Antworten aller Dienststellenleitungen, so zeigte sich ein statistisch hoch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit von 2009 auf 2010 (Richter 2010: 12). Zum Erhebungszeitpunkt 2009 waren 46,3 Prozent der

⁸ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 2,40 (ausgerollt), 2,72 (nicht ausgerollt), $p < 0.05$. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Dienststellenleitungen mit der IT-Ausstattung „(eher) zufrieden“; der Wert stieg 2010 auf 59,1 Prozent. Der Wert liegt 2011 bei 53,7 Prozent. Der leichte Rückgang von 2010 auf 2011 ist jedoch statistisch nicht signifikant.⁹

Das bedeutet zusammengefasst: Die IT-Nutzerzufriedenheit hatte sich von 2009 auf 2010 insgesamt erhöht, bleibt aber von 2010 auf 2011 weitgehend konstant (Längsschnittvergleich 2009 bis 2011). Leiter und Leiterinnen ausgerollter Dienststellen sind mit der IT-Ausstattung sowohl 2011 als auch 2010 zufriedener als ihre noch nicht ausgerollten Kollegen und Kolleginnen bzw. Kameraden und Kameradinnen (Querschnittvergleiche jeweils in 2010 und in 2011). Für 2009 traf dies noch nicht zu (Querschnittvergleich 2009)

Tabelle 3.3.1: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der momentanen IT-Ausstattung Ihrer Dienststelle?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2011 (gesamt)	13,9%	39,8%	35,2%	9,3%	1,9%
ausgerollte Nutzer	14,7%	42,4%	32,8%	9,0%	1,1%
nicht ausgerollte Nutzer	10,3%	28,2%	46,2%	10,3%	5,1%
2010 (gesamt)	15,6%	43,5%	28,6%	10,7%	1,5%
ausgerollte Nutzer	15,3%	54,2%	25,2%	5,3%	0,0%
nicht ausgerollte Nutzer	16,0%	32,8%	32,1%	16,0%	3,1%
2009 (gesamt)	11,8%	34,5%	36,1%	15,2%	2,4%
ausgerollte Nutzer	9,4%	43,4%	34,0%	13,2%	0,0%
nicht ausgerollte Nutzer	12,3%	32,5%	36,6%	15,6%	2,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Die Entwicklung der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau von 2009 bis 2011 ist Tabelle 3.3.2 zu entnehmen.

Querschnittvergleich: Bereits 2009 konnte ein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau nach dem Rollout ermittelt werden. Auch für 2010 stellte sich der Effekt ein (Richter 2010: 13). Eine deutliche Steigerung der Nut-

⁹ 2010: Mittelwert: 2,15. 95%-Konfidenzintervall: [2,28; 2,50]. 2011: Mittelwert: 2,45. 95%-Konfidenzintervall: [2,33; 2,57]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

zerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau infolge des Rollout ist auch für 2011 statistisch belegbar.¹⁰

Längsschnittvergleich: Betrachtet man die Antworten *aller* Dienststellenleitungen, so konnte ein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau von 2009 auf 2010 nachweisen werden (Richter 2010: 13). Von 2010 auf 2011 ist nochmals ein merklicher Anstieg zu verzeichnen, der statistisch hoch signifikant ist.¹¹

Tabelle 3.3.2: Zufriedenheit mit dem Netzwerkausbau

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Netzwerkausbau Ihrer Dienststelle?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2011 (gesamt)	30,6%	35,6%	18,1%	11,1%	4,6%
ausgerollte Nutzer	35,0%	37,3%	16,9%	7,3%	3,4%
nicht ausgerollte Nutzer	10,3%	28,2%	23,1%	28,2%	10,3%
2010 (gesamt)	24,0%	24,8%	18,3%	23,3%	9,5%
ausgerollte Nutzer	31,3%	32,1%	18,3%	14,5%	3,8%
nicht ausgerollte Nutzer	16,8%	17,6%	18,3%	32,1%	15,3%
2009 (gesamt)	19,7%	24,4%	19,1%	16,1%	20,7%
ausgerollte Nutzer	25,9%	37,0%	14,8%	13,0%	9,3%
nicht ausgerollte Nutzer	18,4%	21,6%	20,0%	16,7%	23,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Welches sind die Mängel, die die Leiter und Leiterinnen auch 2011 noch beim Netzwerkausbau sehen? Hierzu wurden diejenigen, die mit dem Netzwerkausbau mit „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ sind, gebeten, ihre Gründe anzugeben (Tabelle 3.3.3). Der am häufigsten genannte Mangel ist eine nicht ausreichende Bandbreite der Datenverbindung.

¹⁰ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: 2,07 (ausgerollt), 3,00 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

¹¹ 2010: Mittelwert: 2,70. 95%-Konfidenzintervall: [2,54; 2,86]. 2011: Mittelwert: 2,24. 95%-Konfidenzintervall: [2,09; 2,39]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Tabelle 3.3.3: Gründe für Mängel beim Netzerkausbau

Wenn Sie Ihre Zufriedenheit mit dem Netzerkausbau mit „Teils/teils“, „Eher unzufrieden“ oder „Unzufrieden“ angeben haben, woran liegt dies speziell? (Anteil derjenigen, die die Frage bejaht haben)			
	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Anzahl der Anschlussdosen (Ports)	41,9%	28,6%	37,5%
Bandbreite der Datenverbindung	73,9%	91,7%	80,0%
Ausfallsicherheit des Netzes	57,4%	52,4%	55,9%
Netzausbau (Verkabelung) in der Dienststelle	71,1%	87,5%	76,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.4 Entwicklung der IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen

Neben den Zielen der Zentralisierung und Vereinheitlichung der IT und der Erhöhung der Wirtschaftlichkeit wird mit dem HERKULES-Projekt auch die Rückführung bzw. Freisetzung militärischen Personals für Kernaufgaben angestrebt. Gleiches trifft für zivile Bundeswehrangehörige zu, die auf anderen Verwendungen eingesetzt werden können, wenn sie keine Aufgaben im Bereich der Administration und Bewirtschaftung von IT mehr wahrnehmen müssen. Mit Rückführung und Freisetzung ist – zumindest aus Sicht der befragten Führungskräfte – auch ein Verlust von IT-Administrationsfähigkeiten in den Dienststellen verbunden. Tabelle 3.4.1. ist zu entnehmen, dass 35,1 Prozent der Leiter und Leiterinnen, deren Dienststelle bereits bis 2011 den Rollout durchlaufen hat, eine (leichte) Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten in ihrem Verantwortungsbereich feststellt.

Querschnittvergleich: Die Unterschiede im Antwortverhalten der beiden Nutzergruppen in 2011 halten – anders als noch in 2010 (Richter 2010: 15) – einer statistischen Überprüfung nicht stand.

Längsschnittvergleich: Zwischen den beiden Befragungswellen sind keine statistisch signifikanten Änderungen im Antwortverhalten nachweisbar.¹²

¹² 2010: Mittelwert: 3,12. 95%-Konfidenzintervall: [2,98; 3,26]. 2011: Mittelwert: 3,15. 95%-Konfidenzintervall: [2,99; 3,31]. Hohe Mittelwerte indizieren eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten.

Tabelle 3.4.1: IT-Administrationsfähigkeiten, HERKULES-relevante IT

Wie entwickelten sich Ihrem Eindruck nach in den letzten 12 Monaten die IT-Administrationsfähigkeiten in Ihrer Dienststelle für den Betrieb des HERKULES-relevanten IT-Systems?					
	Zunahme	leichte Zunahme	keine Veränderung	leichte Abnahme	Abnahme
ausgerollte Nutzer (2011)	9,8%	19,5%	35,6%	16,7%	18,4%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	5,1%	12,8%	53,8%	10,3%	17,9%
gesamt (2011)	8,9%	18,3%	39,0%	15,5%	18,3%
ausgerollte Nutzer (2010)	7,0%	18,0%	34,4%	12,5%	28,1%
nicht ausgerollte Nutzer (2010)	12,4%	14,0%	55,8%	10,9%	7,0%
gesamt (2010)	9,7%	16,0%	45,1%	11,7%	17,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Von allen Leitern und Leiterinnen geben 64,5 Prozent an, dass in Ihrer Dienststelle auch mit nicht HERKULES-relevanten IT-Systemen gearbeitet wird. Sie wurden gefragt, wie sich ihrem Eindruck nach in den letzten 12 Monaten die IT-Administrationsfähigkeiten in ihrer Dienststelle für den Betrieb der „grünen IT“ entwickelt haben. 1,4 Prozent trauten sich nicht zu, hierzu eine Aussage abzugeben. Die Antworten der 98,6 Prozent der Befragten, die diese Frage beantworten wollten, sind Tabelle 3.4.2 zu entnehmen. Sowohl bei den ausgerollten wie bei den nicht ausgerollten Nutzern ist 2011 der Anteil derjenigen, die eine (leichte) Zunahme der IT-Administrationsfähigkeiten in ihrer Dienststelle in den letzten 12 Monaten für den Betrieb der „grünen IT“ bemerken, größer als der Anteil derjenigen, die eine (leichte Abnahme) feststellen wollen. Eine ähnliche Antwortverteilung zeigte sich bereits in der Vorgängerbefragung.

Querschnittsvergleich: Es fiel 2010 auf, dass ausgerollte stärker als nicht ausgerollte Nutzer dazu tendieren, eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten in ihrer Dienststelle für die „grüne IT“ wahrzunehmen, obwohl das Projekt HERKULES diesen IT-Bereich explizit ausklammert. Der Zusammenhang hielt einer statistischen Prüfung stand (Richter 2010: 16). In der Folgebefragung 2011 ist ein solcher Effekt nicht mehr nachweisbar.

Längsschnittvergleich: Während 2010 nur 13,0 Prozent eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten für die „grüne IT“ wahrzunehmen glaubten, sind es 2011 bereits 16,1 Prozent. Der Unterschied ist statistisch signifikant.¹³

Tabelle 3.4.2: IT-Administrationsfähigkeiten, „grüne IT“

Wie entwickelten sich Ihrem Eindruck nach in den letzten 12 Monaten die IT-Administrationsfähigkeiten in Ihrer Dienststelle für den Betrieb der sog. Grünen IT?					
	Zunahme	leichte Zunahme	keine Veränderung	leichte Abnahme	Abnahme
ausgerollte Nutzer (2011)	10,7%	15,2%	58,0%	6,3%	9,8%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	16,0%	12,0%	56,0%	8,0%	8,0%
gesamt (2011)	11,7%	14,6%	57,7%	6,6%	9,5%
ausgerollte Nutzer (2010)	9,5%	20,2%	52,4%	8,3%	9,5%
nicht ausgerollte Nutzer (2010)	17,9%	27,4%	46,4%	4,8%	3,6%
gesamt (2010)	13,7%	23,8%	49,4%	6,5%	6,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Die „grüne IT“ wird auch in Zeiten von HERKULES – so der bisherige Planungsstand – weiterhin durch die Bundeswehr mit bundeswehreigenem Personal ohne Einbindung der BWI bewirtschaftet und administriert. Dennoch scheint die Rückführung von militärischem und zivilem Personal aus dem Bereich der „weißen IT“ auch einen, wenn auch nur leichten negativen Spillover auf den IT-Bereich der „grünen IT“ zu haben – dies wenigstens in der Wahrnehmung der Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.5 Bewertungen zum Rollout

Zum Themenbereich „Bewertungen zum Rollout“ wurden in der aktuellen Befragungswelle weniger Fragen gestellt als noch in den Vorgängerbefragungen. Dies hatte zwei Gründe: Zum einen lagen weitgehend gesicherte Erkenntnisse zum erforderlichen Nachsteuerungsbedarf beim Rollout bereits durch die Ergebnisse der Befragungen 2009 und 2010 vor, zum anderen verliert das Thema insofern an Bedeutung im Modernisierungsprojekt HERKULES, da die erste Welle der IT-Erneuerung in den nächsten Monaten voraussichtlich so gut wie abgeschlossen sein wird und entsprechende Maßnahmen,

¹³ 2010: Mittelwert: 2,67. 95%-Konfidenzintervall: [2,52; 2,83]. 2011: Mittelwert: 2,88. 95%-Konfidenzintervall: [2,70; 3,05]. Hohe Mittelwerte indizieren eine Abnahme der IT-Administrationsfähigkeiten.

die sich aus der aktuellen HERKULES-Befragung ableiten ließen, nicht mehr zeitgerecht greifen könnten.

Wie bewerten die Leiter und Leiterinnen 2011 die Durchführung des Rollouts durch die BWI? Wie bereits in den früheren Befragungen festgestellt wurde, überwiegen die positiven Stimmen auch in 2011 (Tabelle 3.5.1). Ein statistisch signifikanter Unterschied im Antwortverhalten zwischen den Befragungszeitpunkten 2010 und 2011 kann für die Durchführung des Rollouts nicht ermittelt werden.¹⁴ Konnte für den Übergang von 2009 auf 2010 noch ein merklicher Anstieg der Zufriedenheit mit der Durchführung des Rollouts statistisch belegt werden (Richter 2010: 19), zeigt sich 2011 keine Veränderung der Einschätzungen der Leiter und Leiterinnen gegenüber dem Vorjahr.

Tabelle 3.5.1: Durchführung des Rollouts durch die BWI

Wie schätzen Sie die Durchführung des Rollouts durch die BWI IT GmbH ein? (nur ausgerollte Nutzer)					
	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
2011	23,9%	38,1%	29,0%	6,3%	2,8%
2010	24,2%	37,9%	26,5%	9,1%	2,3%
2009	7,7%	42,3%	32,7%	9,6%	7,7%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

In nur 15,3 Prozent aller Dienststellen ist es der HERKULES-Befragung 2010 zufolge nach dem Rollout gelungen, den IT-Betrieb ohne Interimsmaßnahmen sicherzustellen. In den meisten Fällen waren also Übergangslösungen, vor allem wegen besonderer Software, die mit der IT-Modernisierung nicht oder wenigstens nicht direkt nach dem Rollout in erforderlichem Umfang zur Verfügung stand, erforderlich (Richter 2010: 19). Auch 2011 kollidiert das HERKULES-Projektziel der Vereinheitlichung und Standardisierung der IT-Landschaft und die Abschaffung der Software-Insellösungen mit dem Erfordernis nach spezifischen IT-Lösungen und Spezialanwendungen in den Dienststellen in der Fläche, die Situation hat sich allerdings der aktuellen Befragung zufolge leicht verbessert: Immerhin ist es in 39,7 Prozent der Dienststellen gelungen, den IT-Betrieb ohne Interimsmaßnahmen sicherzustellen. In den Jahren 2009 und 2010 lagen die Anteile noch deutlich niedriger (Tabelle 3.5.2.).

Wie in den Vorgängerbefragungen wurde auch 2011 nach der Art der Interimsmaßnahmen gefragt. Zwar nimmt der relative Anteil der von Interimsmaßnahmen betroffenen

¹⁴ 2010: Mittelwert: 2,27. 95%-Konfidenzintervall: [2,10; 2,45]. 2011: Mittelwert: 2,26. 95%-Konfidenzintervall: [2,11; 2,41]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

ausgerollten Dienststellen seit 2010 ab, die Maßnahmen erstrecken sich dann aber auf zunehmend mehrere Aspekte des IT-Betriebs. Auffällig ist die zahlreiche Nennung von organisatorischen Besonderheiten, die zu Interimsmaßnahmen führen.

Tabelle 3.5.2: Interimsmaßnahmen nach dem Rollout

Mussten in Ihrer Dienststelle zur Sicherstellung des IT-Betriebs nach dem Rollout Interimsmaßnahmen angewendet werden? (nur ausgerollte Nutzer)	2011	2010	2009
Nein	39,7%	15,3%	10,7%
Ja, Gründe:			
wegen besonderer Software	73,0%	66,4%	67,9%
wegen besonderer Hardware	47,2%	38,9%	46,4%
wegen der IT-Sicherheit	32,9%	26,0%	23,2%
wegen organisatorischer Besonderheiten	67,3%	37,4%	44,6%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.6 Serviceerbringung der BWI

Die Serviceerbringung der BWI gab bei vielen Befragten 2009 und 2010 Anlass zur Kritik. Der Anteil derjenigen, die die Serviceerbringung durch die BWI heute „(eher) schlecht“ bewerten, liegt bei nur noch 15,3 Prozent (Tabelle 3.6.1.). Die Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den Befragungszeitpunkten 2009 und 2010 hielten einer statistischen Signifikanzprüfung nicht stand, d. h. eine Verbesserung der Serviceerbringung durch den privaten IT-Dienstleister konnte nicht nachgewiesen werden. Anders verhält es sich 2011: Die Serviceerbringung durch die BWI wird statistisch signifikant positiver eingeschätzt als noch im Vorjahr.¹⁵

Tabelle 3.6.1: Bewertung der Serviceerbringung

Wie schätzen Sie die Serviceerbringung durch die BWI GmbH bei Problemen mit IT in Ihrer Dienststelle ein? (nur ausgerollte Nutzer)	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
2011	12,4%	35,0%	37,3%	10,2%	5,1%
2010	6,9%	32,1%	38,9%	13,0%	9,2%
2009	3,6%	23,6%	40,0%	21,8%	10,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

¹⁵ 2009: Mittelwert: 3,13. 95%-Konfidenzintervall: [2,85; 3,40]. 2010: Mittelwert: 2,85. 95%-Konfidenzintervall: [2,68; 3,03]. 2011: Mittelwert: 2,60. 95%-Konfidenzintervall: [2,46; 2,75]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

In Tabelle 3.6.2 werden die Einschätzungen der Dienststellenleitungen zur Kundenorientierung der BWI wiedergegeben.

Tabelle 3.6.2: Kundenorientierung der BWI

„Meiner Meinung nach ist die BWI IT GmbH kundenorientiert.“					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
ausgerollte Nutzer (2011)	6,9%	32,4%	35,8%	16,8%	8,1%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	8,1%	10,8%	45,9%	18,9%	16,2%
gesamt (2011)	7,1%	28,6%	37,6%	17,1%	9,5%
ausgerollte Nutzer (2010)	4,7%	29,7%	40,6%	17,2%	7,8%
nicht ausgerollte Nutzer (2010)	4,9%	16,3%	39,0%	27,6%	12,2%
gesamt (2010)	4,8%	23,1%	39,8%	22,3%	10,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Querschnittvergleich: Der Unterschied im Antwortverhalten der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer ist statistisch belegbar, sowohl für das Jahr 2010 als auch 2011.¹⁶ Offenbar trägt der Rollout dazu bei, in der BWI eher einen kundenorientierten Dienstleister zu sehen.

Längsschnittvergleich: Vergleicht man die Meinungen aller Nutzer zu den beiden Befragungszeitpunkten – 2009 wurde eine entsprechende Frage noch nicht gestellt –, so lässt sich eine statistisch signifikante Verschiebung hin zu mehr Kundenorientierung der BWI feststellen.¹⁷ Der Effekt beruht dabei nicht nur auf einem gegenüber 2010 höheren relativen Anteil von ausgerollten Leitern und Leiterinnen in der Stichprobe 2011. Auch nicht ausgerollte Nutzer und Nutzerinnen bescheinigen der BWI heute mehr Kundenorientierung als noch ein Jahr zuvor.

¹⁶ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); 2010: Mittelwerte: 2,94 (ausgerollt), 3,26 (nicht ausgerollt), $p < 0,05$; 2011: Mittelwerte: 2,87 (ausgerollt), 3,24 (nicht ausgerollt), $p < 0,05$. Hohe Mittelwerte indizieren eine geringe Zustimmung.

¹⁷ 2010: Mittelwert: 3,10. 95%-Konfidenzintervall: [2,98; 3,23]. 2011: Mittelwert: 2,93. 95%-Konfidenzintervall: [2,79; 3,08]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

3.7 Bilanzierendes Meinungsbild zur IT-Modernisierung

Was hat die Erneuerung der IT-Ausstattung in der Summe aus Sicht der Leiter und Leiterinnen für ihre Dienststelle gebracht? Tabelle 3.7.1 stellt einen solchen Vorher-Nachher-Vergleich an. Der Vorher-Nachher-Vergleich 2009 fiel zu Ungunsten der IT-Erneuerung und somit zu Ungunsten des Projekts HERKULES aus. Die Befragungsdaten 2010 zeigten ein sich zum Positiven hin entwickelndes Meinungsbild bei den Führungskräften; es konnten statistisch hoch signifikante Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten nachgewiesen werden. Im Jahr 2011 stellt sich im Durchschnitt keine merkliche Veränderung mehr gegenüber dem Vorjahr ein, die einer statistischen Unterschiedsprüfung stand hält.¹⁸

Tabelle 3.7.1: Vergleich Zustand vor und nach dem Rollout

Wie stellt sich Ihrer Ansicht nach die IT-Gesamtsituation in Ihrer Dienststelle im Vergleich mit dem Zustand vor dem Rollout dar? (nur ausgerollte Nutzer)					
	stark verbessert	verbessert	unverändert	verschlechtert	stark verschlechtert
2011	0,6%	43,7%	21,3%	29,3%	5,2%
2010	5,4%	39,2%	16,2%	36,2%	3,1%
2009	1,9%	32,7%	9,6%	51,9%	3,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Der Anteil derjenigen, deren Einstellung gegenüber dem Projekt HERKULES durch die Erfahrungen mit dem Rollout kritischer geworden ist, ist wie bereits 2009 und 2010 auch 2011 größer als der Anteil derjenigen, die einen Einstellungswandel zugunsten des Projekts bei sich erkennen will (Tabelle 3.7.2). Das bilanzierende Meinungsbild zu HERKULES hat zu allen drei Zeitpunkten einen negativen Saldo, welcher allerdings über die drei Befragungswellen hinweg betrachtet kontinuierlich kleiner wird.

¹⁸ 2009: Mittelwert: 3,23. 95%-Konfidenzintervall: [2,95; 3,52]. 2010: Mittelwert: 2,92. 95%-Konfidenzintervall: [2,74; 3,10]. 2011: Mittelwert: 2,95. 95%-Konfidenzintervall: [2,80; 3,10]. Hohe Mittelwerte indizieren eine Verschlechterung der IT-Gesamtsituation.

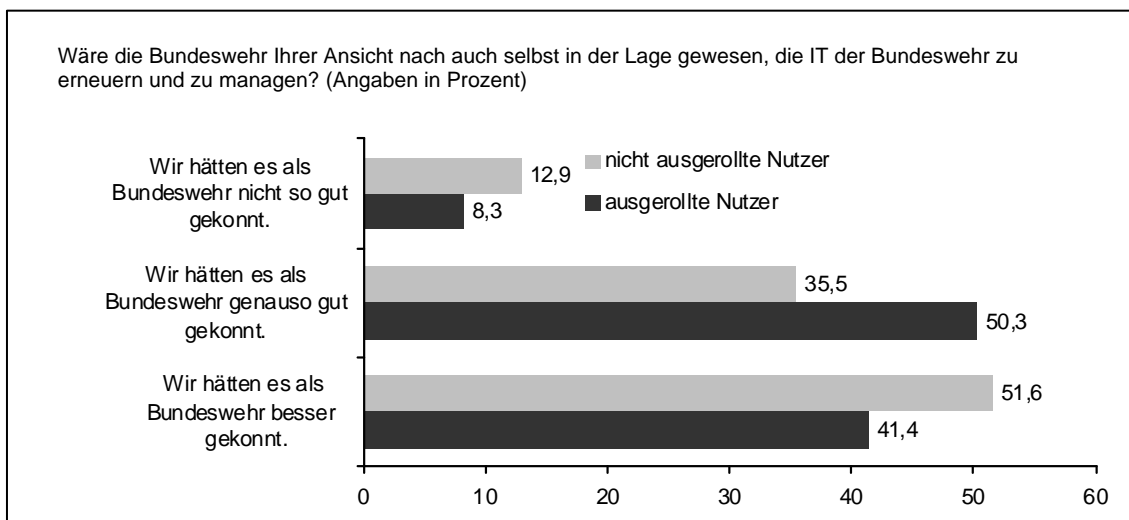
Tabelle 3.7.2: Einstellungen zum Projekt HERKULES vor und nach dem Rollout

Hat sich Ihre Einstellung zum IT-Projekt HERKULES durch Ihre Erfahrungen nach dem Rollout verändert? (nur ausgerollte Nutzer)	2011	2010	2009
positiver geworden	21,6%	19,1%	8,2%
unverändert	55,1%	51,9%	61,2%
negativer geworden	23,3%	29,0%	30,6%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.8 Management der IT-Modernisierung

Wie in den beiden Vorjahren wurden die Dienststellenleiter und -leiterinnen auch 2011 gebeten, die Umsetzung des Projekts HERKULES in Form einer Öffentlich-Privaten-Partnerschaft ÖPP zu bewerten. Die Antworten in Abbildung 3.8.1 beziehen die 87,0 Prozent aller befragten Leiter und Leiterinnen ein, die sich hierzu 2011 eine Meinung bilden wollten. Es zeigt sich 2011 wie schon 2009 und 2010 (Richter 2010: 25): Aus Sicht der Dienststellenleitungen wäre das „Eigenmodell“ wohl vorteilhafter gewesen. Positiv aus Sicht des ÖPP-Projekts HERKULES ist, dass sich – wie schon in den Vorjahren – das Meinungsbild zugunsten des „Kooperationsmodells“ verschiebt, wenn der Rollout durchlaufen wurde.

Abbildung 3.8.1: Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell, Befragung 2011

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Mit anderen Worten: Die in vielen Fällen kritischen – wenn man so will – Vorurteile gegenüber der ÖPP-Lösung zur IT-Modernisierung in der Bundeswehr schwächen sich

ab, wenn die BWI dann vor Ort die Verantwortung für den Betrieb der IT übernimmt. Allerdings ist der Effekt nicht mehr so eindeutig ausgeprägt wie noch 2009 und 2010.

Ein ähnlich kritisches Meinungsbild geben die befragten Führungskräfte der Bundeswehr ab, wenn über das ÖPP-Projekt HERKULES hinaus allgemein Privatisierungen im Servicebereich der Bundeswehr thematisiert werden. So betrachten sich nur 14,0 Prozent der Leiter- und Leiterinnen als grundsätzlicher Befürworter von Privatisierungen im Servicebereich (Tabelle 3.8.2.).¹⁹

Tabelle 3.8.2: Meinungsbild zu Privatisierungen

„Ich befürworte grundsätzlich Privatisierungen von Aufgaben im Servicebereich der Bundeswehr.“					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
ausgerollte Nutzer	4,0%	10,0%	29,4%	23,9%	32,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

3.9 Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

Richten die Leiter und Leiterinnen ihren Blick auf ihre Dienststelle, so ist die Mehrheit der Überzeugung, dass die Zusammenarbeit mit der BWI häufig in einer konstruktiven Atmosphäre verläuft. Für 75,6 Prozent der Befragten ausgerollter Dienststellen trifft dies 2011 (eher) zu (Tabelle 3.9.1). Es ist keine merkliche Veränderung gegenüber dem Vorjahreswert vorhanden.

Tabelle 3.9.1: Zusammenarbeit zwischen Dienststelle und BWI

„Die Zusammenarbeit zwischen der BWI IT GmbH und unserer Dienststelle verläuft häufig in einer konstruktiven Atmosphäre.“ (nur ausgerollte Nutzer)					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
2011	25,0%	50,6%	22,1%	0,0%	2,3%
2010	27,3%	50,0%	17,2%	3,1%	2,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Ändert man die „Flughöhe“ und fragt man nach der Zusammenarbeit zwischen der Bundeswehr und der BWI, dann relativiert sich das positive Bild, das man auf Ebene der

¹⁹ Diese Frage wurde erstmalig 2011 in die Online-Befragung aufgenommen. Für eine Zusammenstellung von SOWI-Befragungsergebnissen zum Meinungsbild zu Privatisierungen im Servicebereich siehe Krampe (2011: 128).

Dienststelle vor Ort hat. Aus Sicht von 50,8 Prozent der Befragten in 2011 ziehen BWI und Bundeswehr (eher) nicht an einem Strang (Tabelle 3.9.2.). Ein Unterschied im Antwortverhalten auf diese Frage kann weder im Querschnitt- noch im Längsschnittvergleich statistisch belegt werden.

Tabelle 3.9.2: Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

„Meiner Meinung nach ziehen die BWI IT GmbH und die Bundeswehr gemeinsam an einem Strang.“					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
ausgerollte Nutzer (2011)	1,8%	15,3%	35,3%	29,4%	18,2%
nicht ausgerollte Nutzer (2011)	2,7%	13,5%	18,9%	48,6%	16,2%
gesamt (2011)	1,9%	15,0%	32,4%	32,9%	17,9%
ausgerollte Nutzer (2010)	0,8%	12,2%	32,5%	26,0%	28,5%
nicht ausgerollte Nutzer (2010)	0,8%	12,9%	29,0%	33,9%	23,4%
gesamt (2010)	0,8%	12,6%	30,8%	30,0%	25,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

4 Fazit

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

Somit konnte die Leithypothese der HERKULES-Studie, der zufolge die Dienststellenleitungen, die bereits über die zur Verfügung gestellte neue Kommunikations- und IT-Infrastruktur verfügen, eine höhere Nutzerzufriedenheit aufweisen, auch 2011 grundsätzlich bestätigt werden.

In Punkto Ergebnisqualität hat das Projekt HERKULES also positive Noten von den Führungskräften erhalten. Kritischer werden, wie schon in den Vorjahren, die Struktur- und die Prozessqualität bewertet.

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

In vielen Stellen der Befragung 2011 hingegen wird erkennbar, dass der positive Vorjahrestrend an Schwung verloren hat und die Einstellungen und Bewertungen der Führungskräfte in der Bundeswehr zur umfassenden Modernisierung der IT in der Summe konstant geblieben sind.

5 Anhang

Tabelle 5.1: Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer

Frage: Wurde Ihre Dienststelle bereits mit neuer IT-Ausstattung der BWI IT GmbH ausgestattet?				
	2011	2010	2009	
ja (über 75% des Solls)	81,9%	49,8%	18,3%	= ausgerollte Nutzer
nein	18,1%	50,2%	81,7%	= nicht ausgerollte Nutzer
Summe	100,0%	100,0%	100,0%	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.
2009: n=306; 2010: n=268; 2011: n=217

Tabelle 5.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen

Organisationsbereich	2011	2010	2009
Streitkräftebasis	28,5%	34,3%	21,5%
Heer	26,2%	23,4%	16,2%
Luftwaffe	16,4%	13,6%	9,1%
Marine	6,1%	4,5%	3,2%
Zentraler Sanitätsdienst	10,7%	15,1%	21,5%
Territoriale Wehrverwaltung	9,3%	6,8%	16,2%
Rüstung	1,4%	1,5%	9,1%
Rechtspflege	1,4%	0,4%	0,0%
Militärseelsorge	0,0%	0,4%	3,2%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.3: Teilnehmerstruktur nach Status

Statusgruppe	2011	2010	2009
Soldatin/Soldat (Offizier)	22,7%	17,2%	
Soldatin/Soldat (Staboffizier)	56,9%	63,6%	82,2%
Soldatin/Soldat (General / Admiral))	8,1%	8,4%	
Beamtin/Beamter, gehobener Dienst	4,3%	2,7%	7,4%
Beamtin/Beamter, höherer Dienst	8,1%	7,7%	10,1%
Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin, vergleichbar gehobener Dienst	0,0%	0,0%	0,6%
Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin, vergleichbar höherer Dienst	0,0%	0,4%	
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.4: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen

Organisationsebene	2011	2010	2009
<i>Militärische Organisationsebene</i>			
Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	27,1%	16,6%	19,4%
Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	35,9%	39,0%	24,9%
Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/Brigade/Schule	24,5%	25,3%	31,0%
Division/Einsatzflottille	3,1%	3,3%	2,7%
Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	9,4%	15,8%	11,6%
Weiß ich nicht	-	-	0,4%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%
<i>Zivile Organisationsebene</i>			
Ortsbehörde oder vergleichbar	55,6%	69,6%	78,7%
Mittelbehörde oder vergleichbar	35,8%	21,7%	10,6%
Oberbehörde oder vergleichbar	8,6%	8,7%	8,5%
Weiß ich nicht	-	-	2,1%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.5: Teilnehmerstruktur nach Geschlecht

Geschlecht	2011	2010	2009
männlich	97,2%	95,8%	98,0%
weiblich	2,8%	4,2%	2,0%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.6: Teilnehmerstruktur nach Alter

Alter	2011	2010	2009
bis 41 Jahre	27,4%	21,1%	-
41–50 Jahre	32,1%	35,6%	-
über 50 Jahre	40,5%	43,3%	-
Summe	100,0%	100,0%	-

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.7: Dienststellentypus

Dienststellentypus	2011	2010	2009
kalenderführende Dienststelle	69,4%	69,8%	-
nicht kalenderführende Dienststelle	30,6%	30,2%	-
Summe	100,0%	100,0%	-

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009/2010/2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Tabelle 5.8: Personalstärke in den Dienststellen 2010

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

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

Tabelle 5.9: Personalstärke in den Dienststellen 2011

Frage: Wie viele Soldaten und zivile Mitarbeiter umfasst Ihre Dienststelle insgesamt?			
	gesamt	ausgerollte Dienststellen	nicht ausgerollte Dienststellen
Mittelwert	516,6	499,4	604,6
Median	260	250	370
Modus	100, 150, 700*	150	700
Standardabweichung	607,0	577,0	723,8
Spannweite	4196	4196	2944
Minimum	4	4	17
Maximum	4200	4200	2961

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2011: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

* mehrere Modi vorhanden.

6 Literaturverzeichnis

- Behnke, Joachim/Behnke Nathalie (2006): Grundlagen der statistischen Datenanalyse. Eine Einführung für Politikwissenschaftler. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krampe, Thomas (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen 2010. Strausberg 2010: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr. (Ergebnisbericht)
- Krampe, Thomas (2011): Privatisierung im Meinungsbild von Bundeswehrbediensteten. In: Bundeswehrverwaltung. Fachzeitschrift für Administration. 55: 3, 127–132.
- Krampe, Thomas/Richter, Gregor (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI-IT. Ergebnisse der Befragungen 2009 (SOWI-Forschungsbericht 92). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Kühnel, Steffen-M./Krebs, Dagmar (2001): Statistik für Sozialwissenschaften. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Richter, Gregor (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2010. Strausberg 2010: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr. (Ergebnisbericht)
- Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke (1989): Methoden der empirischen Sozialforschung. 2. überarb. u. erw. Aufl. München/Wien: Oldenbourg.

Zum Inhalt: Jeweils im Herbst 2009, 2010 und 2011 führte das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr Befragungen von Dienststellenleitern und -leiterinnen zur Nutzerzufriedenheit mit dem Projekt HERKULES durch. HERKULES steht dabei für die umfassende Modernisierung der Informationstechnologie der Bundeswehr, dem zurzeit größten Beschaffungsvorhaben des Bundes, das im Rahmen einer Public-Private-Partnership realisiert wird. Die Studie leistet einen Beitrag zur Evaluation der Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität des IT-Modernisierungsvorhabens und der Leistungen des 2006 ins Leben gerufenen Leistungsverbunds „Bundeswehr Informationstechnik (BWI)“, dem privaten Kooperationspartner im HERKULES-Projekt. Der vorliegende Bericht dokumentiert und analysiert die Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen aus 2011. Im Sinne einer Trendstudie sind Teile der Befragungsdaten in 2011 mit den bereits 2009 und 2010 durchgeführten Befragungen vergleichbar.

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

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