



**ZMS** BW

Zentrum für Militärgeschichte und  
Sozialwissenschaften der Bundeswehr

---

## **Nutzerzufriedenheit HERKULES**

Ergebnisse der Befragung der  
Dienststellenleiter und -leiterinnen 2013

Gregor Richter

Forschungsbericht 102

Juli 2013

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

## **Impressum**

Herausgeber: Zentrum für Militärgeschichte und Sozialwissenschaften der Bundeswehr

Verantwortlich für den Inhalt ist der Autor

Anschrift: Zeppelinstraße 127/128, 14471 Potsdam

Tel.: 0331 9714 544

E-Mail: [GregorRichter@bundeswehr.org](mailto:GregorRichter@bundeswehr.org)

Internet: [www.zmsbw.de](http://www.zmsbw.de)

© ZMSBw

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers. Belege erbeten.

„Einer entgeltlichen Weitergabe dieses Dokuments, sei es in elektronischer Form oder Papierform, wird widersprochen.“

**Zentrum für Militärgeschichte und  
Sozialwissenschaften der Bundeswehr**

## **Nutzerzufriedenheit HERKULES**

**Ergebnisse der Befragung der  
Dienststellenleiter und -leiterinnen 2013**

Gregor Richter

**Forschungsbericht 102**

Potsdam, Juli 2013



# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Zentrale Ergebnisse</b> .....	3
<b>1 Vorbemerkung</b> .....	4
<b>2 Konzeption der Studie</b> .....	5
2.1 Forschungsdesign .....	5
2.2 Längsschnittvergleich .....	7
<b>3 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2013</b> .....	8
3.1 Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung .....	8
3.2 Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung .....	9
3.3 Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung .....	12
3.4 Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau .....	14
3.5 Serviceerbringung und Kundenorientierung der BWI .....	15
3.6 Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI .....	16
<b>4 Fazit</b> .....	18
<b>5 Anhang</b> .....	21
<b>6 Literaturverzeichnis</b> .....	24



# Zentrale Ergebnisse

---

Veränderungen im Längsschnitt bei zentralen Variablen der Nutzerzufriedenheit bei den Dienststellenleitern und -leiterinnen seit Beginn der HERKULES-Studie 2009:

a) Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch die Kommunikationsausstattung

2009 →	+	2010 →	0	2011 →	0	2013
--------	---	--------	---	--------	---	------

b) Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch die IT-Ausstattung

2009 →	++	2010 →	0	2011 →	0	2013
--------	----	--------	---	--------	---	------

c) Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung

2009 →	++	2010 →	0	2011 →	0	2013
--------	----	--------	---	--------	---	------

d) Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau

2009 →	+	2010 →	++	2011 →	0	2013
--------	---	--------	----	--------	---	------

e) Serviceerbringung der BWI

2009 →	0	2010 →	+	2011 →	0	2013
--------	---	--------	---	--------	---	------

Legende (Veränderungen jeweils gegenüber der Vorgängerbefragung):

++	+	0	-	--
hoch signifikante Verbesserung/ Steigerung	signifikante Ver- besserung/ Steigerung	keine statistisch signifikante Ver- änderung	signifikante Ver- schlechterung/ Verringerung	hoch signifikante Verschlechterung/ Verringerung

# 1 Vorbemerkung

---

Im Auftrag des Bundesministeriums der Verteidigung (BMVg) führte das Zentrum für Militärgeschichte und Sozialwissenschaften der Bundeswehr (ZMSBw) im Jahr 2013 die nunmehr fünfte Welle von Befragungen von Bundeswehrangehörigen zur IT-Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES durch.

Die Vorgängerbefragungen der Dienststellenleitungen (Befragungswellen 2009, 2010 und 2011) und der Anwender und Anwenderinnen (Befragungswellen 2009, 2010, 2011 und 2012) wurden unter dem Dach des zum 31.12.2012 aufgelösten Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr (SWInstBw - SOWI) durchgeführt.

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleitungen aus dem Jahr 2013. Die Ergebnisse der parallel durchgeführten Befragung der Anwender und Anwenderinnen sind in einem separaten Bericht dargestellt (siehe hierzu: Krampe 2013).



## 2 Konzeption der Studie

---

### 2.1 Forschungsdesign

„HERKULES“ steht für die umfassende Modernisierung der administrativen Informationstechnologie der Bundeswehr. Die HERKULES-Studie leistet einen Beitrag zur Evaluation des IT-Modernisierungsvorhabens und der Leistungen des 2006 ins Leben gerufenen „BWI Leistungsverbund“, dem privaten Kooperationspartner im HERKULES-Projekt.

Unter Evaluation soll im Folgenden ein Instrument des betrieblichen Qualitätsmanagements verstanden werden. Mit der Evaluation der Nutzerzufriedenheit wird v. a. auf die sogenannte Ergebnisqualität abgezielt, d. h. es wird gefragt, ob und inwieweit die Modernisierung der „weißen IT“<sup>1</sup> der Bundeswehr zu den erhofften positiven Effekten auf der Nutzerebene führt. Darüber hinaus soll die sozialwissenschaftliche 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.<sup>2</sup>

Um ein möglichst repräsentatives und belastbares Gesamtbild zu erhalten, wurden seit Beginn der Studie 2009 jährlich jeweils zwei inhaltlich aufeinander bezogene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Eine Ausnahme bildet das Jahr 2012, in dem nur die Anwender und Anwenderinnen befragt wurden.

Zielgruppe der Befragung der Anwender und Anwenderinnen sind alle Bundeswehrangehörigen, die die „weiße IT“ zur Ausübung ihrer dienstlichen Funktion nutzen. Zielgruppe der Befragung der Führungsebene sind alle Dienststellenleiter und -leiterinnen der Bundeswehr, die eine militärische oder zivile Dienststelle leiten. Die Bewertungen

---

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 weitergehende Beschreibung und theoretische Einordnung der HERKULES-Studie siehe: Krampe/Richter 2010.

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 bisherigen Wellen online über das Intranet der Bundeswehr (IntranetBw) durchgeführt.

Grundgesamtheit der Befragung der Dienststellenleitungen sind alle Leiter und Leiterinnen einer militärischen oder zivilen Dienststelle der Bundeswehr im Grundbetrieb Inland, ohne Angehörige des BMVg (N = ca. 800 Personen). Die Feldphase der Befragung (Vollerhebung) lag im Zeitraum vom 03.06.2013 bis 05.07.2013. Am 21.06.2013 wurde eine Erinnerungsmail zur Erhöhung des Rücklaufs auf demselben Verteilerweg ausgelöst. Die Anzahl der verwertbaren Rückläufer ist 183. Die Rücklaufquote beträgt somit 23 Prozent. Den Tabellen im Anhang sind die Grunddaten der Befragungsteilnehmer zu entnehmen.

## 2.2 Längsschnittvergleich

Da sich HERKULES mittlerweile weitgehend im Zielbetrieb befindet, wurde 2013 auf die noch in den Vorgängerbefragungen getroffene Unterscheidung zwischen „ausgerollten“ und „nicht ausgerollten“ Nutzern und Nutzerinnen verzichtet. D.h. der vorliegende Ergebnisbericht über die Befragung der Dienststellenleitungen stellt keine Querschnittsvergleiche der Nutzergruppen mehr an.

Ziel der HERKULES-Studie 2013 ist es vor allem, etwaige Änderungen im Antwortverhalten gegenüber den Vorjahren im Sinne eines Längsschnittvergleichs zu ermitteln und Ansatzpunkte für eine Optimierung des Zielbetriebs zu identifizieren. Der Fragebogen für die Dienststellenleiter und -leiterinnen 2013 enthielt deshalb einen Fragenteil, der mit ausgewählten Fragen der Vorjahre identisch ist. Soweit sinnvoll werden die vier Befragungswellen in der folgenden Ergebnisdarstellung miteinander verglichen, um etwaige Veränderungen der Nutzerzufriedenheit zu identifizieren.

Um zu entscheiden, ob das Antwortverhalten 2013 statistisch signifikant von dem 2011 abweicht, es also zu einem Einstellungswandel bzw. zu Änderungen bei Bewertungen einzelner Aspekte der IT-Modernisierung seit der letzten Vorgängerbefragung gekommen ist, wurden bei den Fragen/Items, die auf Basis einer 5-stufigen Likert-Skala (siehe Schnell/Hill/Esser 1989, S. 187 ff.) konstruiert sind, Stichprobenmittelwerte für beide Befragungswellen bestimmt und mithilfe des T-Tests die jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle der Differenz (Behnke/Behnke 2006, S. 297 ff.) ermittelt. Es wird folgende Regel aufgestellt: (1) Ein Unterschied im Antwortverhalten wird als statistisch „hoch signifikant“ gewertet, wenn die beiden 95%-Konfidenzintervalle der Differenz keinen Überschneidungsbereich aufweisen. (2) Ein Unterschied im Antwortverhalten wird als statistisch „signifikant“ gewertet, wenn der Mittelwert aus 2013 nicht innerhalb des 95%-Konfidenzintervalls der Differenz der entsprechenden Frage aus 2011 liegt. Trifft weder (1) noch (2) zu, wird die Hypothese eines Unterschieds im Antwortverhalten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten verworfen. Dieses Verfahren wurde auch in den Vorgängerberichten zu den Befragungswellen der Jahre 2010 und 2011 angewendet.

# 3 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2013

## 3.1 Bedarfsdeckung mit der Kommunikationsausstattung

Tabelle 3.1.1 ist zu entnehmen, dass der Bedarf an Festnetztelefonen und Faxgeräten 2013 – wie schon in den Vorgängerbefragungen – aus Sicht der Mehrheit der Dienststellenleiter und -leiterinnen in ausreichendem Maße gedeckt ist. Bei Mobiltelefonen bestehen – wie schon in den Vorjahren – oft noch Bedarfsdeckungslücken.

**Tabelle 3.1.1: Subjektiv wahrgenommene Bedarfsdeckung mit der 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)	Telefax (VS-NfD)
2013	94,0%	50,0%	51,7%	87,2%	72,6%
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 2009-2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Der Anteil der Leiter und Leiterinnen, die durch ihre momentane Kommunikationsausstattung die Auftragserfüllung ihrer Dienststelle ernsthaft gefährdet sehen, ist auch 2013 gering (Tabelle 3.1.2). Ein statistisch signifikanter Unterschied im Antwortverhalten gegenüber 2011 besteht nicht.<sup>3</sup> Eine merkliche Verbesserung konnte noch von 2009 auf 2010 statistisch belegt werden, bereits 2011 setzte sich aber der positive Trend nicht mehr fort (vgl. Richter 2011, S. 9), d.h. die Bewertung der Kommunikationsausstattung für die Auftragserfüllung pendelt sich seit 2010 auf einem konstanten, hohen Niveau ein.

<sup>3</sup> 2013: Mittelwert: 2,04. 95%-Konfidenzintervall: [1,93; 2,16]. 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
2013	23,2%	54,1%	17,8%	4,9%	0,0%
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 2009-2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

### 3.2 Bedarfsdeckung mit der IT-Ausstattung

Aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen dürfte eine ausreichende Bedarfsdeckung zur Sicherstellung der Auftragserfüllung der Dienststelle, für die sie schließlich die Verantwortung tragen, das entscheidende Kriterium der IT-Nutzerzufriedenheit sein. Die Befragungsergebnisse erlauben hierzu eine differenzierte Betrachtung entlang einzelner IT-Ausstattungskomponenten. Tabelle 3.2.1 gibt die Befragungsergebnisse zum Grad der subjektiv wahrgenommenen Bedarfsdeckung mit gängigen Komponenten wieder.

Der Anteil derjenigen, der keinen Bedarf für die jeweiligen Komponenten hat, liegt bei sieben der acht abgefragten Komponenten jeweils unter 10,3 Prozent; nur bei der Komponente „Hörsaalausstattungen“ gaben 36,0 Prozent an, sie hätten keinen Bedarf. Die ausgewiesenen Prozentwerte beziehen sich immer auf die Leiter und Leiterinnen, die angeben, einen Bedarf zu haben.

Keine Unterschiede im Antwortverhalten zwischen 2011 und 2013 können für die Komponenten „Beamer“, „Software“ und „Hörsaalausstattung“ festgestellt werden. Bei der Komponente „Arbeitsplatzcomputer“ zeigt sich eine statistisch hoch signifikante Verbesserung der wahrgenommenen Bedarfsdeckungssituation; bei der Komponente „Notebooks“ eine signifikante Verschlechterung.

Seit Beginn der HERKULES-Studie konnte eine Verschlechterung bei der Ausstattung mit Druckern diagnostiziert werden: Sahen 2009 noch 71,6 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen ihren Bedarf an Druckern „(voll) gedeckt“, so waren es 2010 nur noch 50,0 Prozent und 2011 gerade einmal 36,3 Prozent. Dies entspricht einem Rückgang von 35,3 Prozentpunkten seit Beginn Studie (vgl. Richter 2011, S. 12). Die Befragungswelle 2013 deutet auf eine Trendwende hin: Der Anteil an Dienststellenleitern

und -leiterinnen, die ihren Bedarf „(voll) gedeckt“ sehen, liegt heute bei Arbeitsplatzdruckern bei 44,9 Prozent und bei Netzwerkdruckern bei 60,9 Prozent.

**Tabelle 3.2.1: Grad der subjektiv wahrgenommenen Bedarfsdeckung mit IT-Ausstattung in der Dienststelle**

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</i>					
2013	47,0%	39,5%	8,1%	3,8%	1,6%
2011	37,6%	35,2%	19,2%	5,2%	2,8%
<i>Notebooks</i>					
2013	26,3%	30,7%	21,8%	11,7%	9,5%
2011	32,7%	30,8%	22,3%	8,5%	5,7%
<i>Drucker*</i>					
2013	-	-	-	-	-
2011	12,1%	24,2%	22,3%	20,5%	20,9%
<i>Arbeitsplatzdrucker</i>					
2013	18,2%	26,7%	18,2%	21,8%	15,1%
2011	-	-	-	-	-
<i>Netzwerkdrucker</i>					
2013	21,2%	39,7%	17,9%	13,6%	7,6%
2011	-	-	-	-	-
<i>Beamer</i>					
2013	25,3%	36,5%	14,6%	13,5%	10,1%
2011	27,1%	33,3%	16,2%	14,8%	8,6%
<i>Scanner**</i>					
2013	17,6%	30,2%	22,5%	14,8%	14,8%
2011	-	-	-	-	-
<i>Software</i>					
2013	15,3%	42,1%	24,0%	14,2%	4,4%
2011	17,3%	34,1%	26,2%	15,0%	7,5%
<i>Hörsaalausstattung</i>					
2013	14,9%	35,9%	21,9%	10,5%	16,7%
2011	16,8%	30,1%	18,6%	8,0%	26,5%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

\*2013 wurde nicht mehr nach „Druckern“ gefragt, sondern differenziert nach „Arbeitsplatz- und Netzwerkdruckern“.

\*\*2013 wurde erstmalig die Komponente „Scanner“ in den Fragebogen aufgenommen.

Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervalle (Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Bedarfsdeckung.)

Komponente	Mittelwert 2013	Mittelwert 2011	95%-Konfidenzintervall 2013	95%-Konfidenzintervall 2011	statistische Signifikanz?
Arbeitsplatzcomputer	1,74	2,00	[1,61; 1,86]	[1,87; 2,14]	ja (++)
Notebooks	2,47	2,24	[2,29; 2,66]	[2,08; 2,39]	ja (-)
Beamer	2,47	2,44	[2,28; 2,66]	[2,27; 2,61]	nein
Software	2,50	2,61	[2,35; 2,66]	[2,45; 2,76]	nein
Hörsaalausstattung	2,78	2,97	[2,54; 3,02]	[2,70; 3,25]	nein

Die Dienststellenleiter und -leiterinnen wurden 2013 erneut gefragt, ob die Auftragserfüllung der Dienststelle durch die momentane IT-Ausstattung gewährleistet sei (Tabelle 3.2.2). Nur aus Sicht weniger Befragter ist auch dieses Jahr die Auftragserfüllung „nur bedingt gewährleistet“. Die statistische Prüfung wirft keinen Unterscheid im Antwortverhalten von 2011 auf 2013 aus.<sup>4</sup> Ein positiver Trend konnte noch von 2009 auf 2010 festgestellt werden, eine spürbare Veränderung trat dann aber 2011 nicht mehr ein, d.h. die Bewertung der Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung pendelt sich seit 2010 auf einem konstanten, hohen Niveau ein.

**Tabelle 3.2.2: Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch die IT-Ausstattung**

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre momentane IT-Ausstattung gewährleistet?	In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre momentane IT-Ausstattung gewährleistet?				
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
2013	16,2%	53,0%	25,9%	4,9%	0,0%
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 2009-2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Welches sind die Ursachen, die dennoch aus Sicht mancher Leiter und Leiterinnen zu einer nicht optimalen Gewährleistung der Auftragserfüllung führen? Hierzu sollten diejenigen, die bei der Frage in Tabelle 3.2.2 lediglich „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ angegeben haben, Ursachen benennen (Tabelle 3.2.3).

Folgende zwei Aspekte sind dabei hervorzuheben: (1) Die verbesserte Situation bei der Ausstattung mit Druckern spiegelt sich auch in dem Rückgang der Anteile von Arbeitsplatz- und Netzwerkdruckern als Grund für Einbußen bei der Auftragserfüllung wieder. (2) Ein sehr häufiger Schwachpunkt ist die mengenmäßige Ausstattung mit „Zentralen Diensten“ (z. B. IntranetBw, Internetzugang, Lotus Notes): 72,9 Prozent der befragten Dienststellenleitungen sehen hierin einen Grund für eine nur bedingte Gewährleistung der Auftragserfüllung ihrer Dienststelle.

<sup>4</sup> 2013: Mittelwert: 2,19. 95%-Konfidenzintervall: [2,08; 2,31]. 2011: Mittelwert: 2,18. 95%-Konfidenzintervall: [2,08; 2,27]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Gewährleistung der Auftragserfüllung.

**Tabelle 3.2.3: Gründe für eine nicht optimale Gewährleistung der Auftragserfüllung**

Wenn die Auftragserfüllung „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ ist, woran liegt dies speziell? (Anteil der Befragten, die mit „Ja“ geantwortet haben)		
	2013	2011
Arbeitsplatzcomputer/Notebook - Menge	64,0%	62,1%
Arbeitsplatzcomputer/Notebook - Funktionalität	64,0%	47,4%
Bildschirm - Menge	34,8%	35,7%
Bildschirm - Funktionalität	19,6%	12,7%
Netzwerkdrucker - Menge	56,2%	75,4%
Netzwerkdrucker - Funktionalität	29,8%	42,1%
Arbeitsplatzdrucker - Menge	60,0%	46,6%
Arbeitsplatzdrucker - Funktionalität	15,2%	10,7%
Standardssoftware - Funktionalität	35,6%	28,6%
Sondersoftware - Menge	47,9%	55,4%
Sondersoftware - Funktionalität	48,9%	56,4%
Netzwerkverbindungen - Funktionalität	52,1%	42,9%
Fachanwendungen (z. B. SASPF) - Menge	27,7%	32,1%
Fachanwendungen (z. B. SASPF) - Funktionalität	50,0%	48,1%
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Internetzugang, Lotus Notes) - Menge	72,9%	60,7%
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Internetzugang, Lotus Notes) - Funktionalität	50,0%	48,2%
Zentrale Dienste (File Service)*	29,8%	-
IT-Sicherheit - Funktionalität	32,6%	47,3%
Kommunikationsausstattung - Menge*	57,1%	-
Kommunikationsausstattung - Funktionalität*	26,1%	-
Hörsaalausstattung - Menge	37,5%	35,8%
Hörsaalausstattung - Funktionalität	34,0%	25,0%
Beamer - Menge*	36,7%	-
Beamer - Funktionalität*	26,1%	-
Scanner - Menge*	62,5%	-
Scanner - Funktionalität*	31,9%	-

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

\*Der Grund wurde 2011 noch nicht abgefragt.

### 3.3 Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Die Entwicklung der Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung ist Tabelle 3.3.1 zu entnehmen. Verglichen mit 2011 zeigt sich 2013 keine merkliche Veränderung, d.h. ein Unterschied im Antwortverhalten kann statistisch nicht belegt werden.<sup>5</sup> Im Längsschnitt folgt die Nutzerzufriedenheit dem Muster der Bewertungen der Kommunikationsausstattung (Abschn. 3.1) und der IT-Ausstattung (Abschn. 3.2): Der anfängliche Aufwärtstrend von 2009 auf 2010 setzt sich hier analog 2011 (vgl. Richter 2011, S. 15) und dann auch in der aktuellen Befragung 2013 nicht mehr fort.

<sup>5</sup> 2013: Mittelwert: 2,47. 95%-Konfidenzintervall: [2,33; 2,61]. 2011: Mittelwert: 2,45. 95%-Konfidenzintervall: [2,33; 2,57]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.



**Tabelle 3.3.1: Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung**

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der momentanen IT-Ausstattung Ihrer Dienststelle?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2013	17,3%	33,0%	37,8%	9,2%	2,7%
2011	13,9%	39,8%	35,2%	9,3%	1,9%
2010	15,6%	43,5%	28,6%	10,7%	1,5%
2009	11,8%	34,5%	36,1%	15,2%	2,4%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2009-2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Welches sind die Ursachen, die zur Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung führen? Hierzu sollten diejenigen, die bei der Frage in Tabelle 3.3.1 „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ angegeben haben, Ursachen nennen (Tabelle 3.3.2).

**Tabelle 3.3.2: Gründe für eine Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung**

Wenn Sie Ihre Zufriedenheit mit „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ angegeben haben, woran liegt dies speziell?* (Anteil der Befragten, die mit „Ja“ geantwortet haben)	
	2013
Arbeitsplatzcomputer/Notebook - Menge	37,8%
Arbeitsplatzcomputer/Notebook - Funktionalität	71,8%
Bildschirm - Menge	37,8%
Bildschirm - Funktionalität	24,3%
Netzwerkdrucker - Menge	59,0%
Netzwerkdrucker - Funktionalität	47,4%
Arbeitsplatzdrucker - Menge	48,6%
Arbeitsplatzdrucker - Funktionalität	21,6%
Standardsoftware - Funktionalität	53,8%
Sondersoftware - Menge	52,6%
Sondersoftware - Funktionalität	56,8%
Netzwerkverbindungen - Funktionalität	57,5%
Fachanwendungen (z. B. SASPF) - Menge	21,0%
Fachanwendungen (z. B. SASPF) - Funktionalität	51,3%
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Internetzugang, Lotus Notes) - Menge	65,0%
Zentrale Dienste (z. B. IntranetBw, Internetzugang, Lotus Notes) - Funktionalität	67,5%
Zentrale Dienste (File Service)	43,6%
IT-Sicherheit - Funktionalität	28,9%
Kommunikationsausstattung - Menge	44,7%
Kommunikationsausstattung - Funktionalität	29,7%
Hörsaalausstattung - Menge	27,0%
Hörsaalausstattung - Funktionalität	35,1%
Beamer - Menge	40,5%
Beamer - Funktionalität	8,1%
Scanner - Menge	52,6%
Scanner - Funktionalität	18,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

\*Eine entsprechende Frage wurde 2011 noch nicht gestellt.

Wesentliche Ursachen für eine geringe IT-Nutzerzufriedenheit sind der Befragung zufolge in der Funktionalität der Notebooks in der Funktionalität und der Menge der zentralen Dienste zu suchen.

### 3.4 Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau

Die Entwicklung der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau ist Tabelle 3.4.1 zu entnehmen. Von 2009 auf 2010 konnte noch ein statistisch signifikanter Anstieg der Nutzerzufriedenheit mit dem Netzwerkausbau nachgewiesen werden; von 2010 auf 2011 war nochmals ein merklicher, statistisch hoch signifikanter Anstieg zu verzeichnen (vgl. Richter 2011, S. 16). Der Längsschnittvergleich 2011 auf 2013 wirft keine signifikante Änderung des Zufriedenheitsniveaus mehr aus.<sup>6</sup>

**Tabelle 3.4.1: Zufriedenheit mit dem Netzwerkausbau**

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Netzwerkausbau Ihrer Dienststelle?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
2013	22,2%	38,9%	25,9%	9,2%	3,8%
2011	30,6%	35,6%	18,1%	11,1%	4,6%
2010	24,0%	24,8%	18,3%	23,3%	9,5%
2009	19,7%	24,4%	19,1%	16,1%	20,7%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2009-2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Welches sind die Mängel, die die Leiter und Leiterinnen auch 2013 noch beim Netzwerkausbau sehen? Hierzu sollten diejenigen, die mit dem Netzwerkausbau „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ sind, Gründe angeben (Tabelle 3.4.2). Der am häufigsten genannte Mangel ist – wie schon 2011 – eine nicht ausreichende Bandbreite der Datenverbindung. Eine merkliche Verbesserung gegenüber der Situation von vor zwei Jahren ist beim Aspekt „Netzausbau (Verkabelung) in der Dienststelle“ eingetreten. Der zwischenzeitlich fortgeführte Netzausbau schlägt sich also positiv auf die Nutzerzufriedenheitswerte nieder.

<sup>6</sup> 2013: Mittelwert: 2,34. 95%-Konfidenzintervall: [2,18; 2,49]. 2011: Mittelwert: 2,24. 95%-Konfidenzintervall: [2,09; 2,39]. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

**Tabelle 3.4.2: Gründe für Mängel beim Netzerkausbau**

Wenn Sie Ihre Zufriedenheit mit dem Netzerkausbau mit „Teils/teils“, „Eher unzufrieden“ oder „Unzufrieden“ angegeben haben, woran liegt dies speziell? (Anteil der Befragten, die mit „Ja“ geantwortet haben)	2013	2011
Anzahl der Anschlussdosen (Ports)	42,7%	37,5%
Bandbreite der Datenverbindung	80,6%	80,0%
Ausfallsicherheit des Netzes	54,8%	55,9%
Netzausbau (Verkabelung) in der Dienststelle	45,3%	76,8%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

### 3.5 Serviceerbringung und Kundenorientierung der BWI

Die Serviceerbringung der BWI gab bei vielen Befragten 2009 und 2010 Anlass zur Kritik (Tabelle 3.5.1.). Die Serviceerbringung wurde 2011 gegenüber 2010 statistisch signifikant positiver bewertet (vgl. Richter 2011, S. 21). Der Längsschnittvergleich 2011 auf 2013 ergibt keine statistisch signifikanten Änderungen mehr.<sup>7</sup>

**Tabelle 3.5.1: Bewertung der Serviceerbringung**

Wie schätzen Sie die Serviceerbringung durch die BWI GmbH bei Problemen mit IT in Ihrer Dienststelle ein?	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
2013 (alle)	11,9%	32,4%	42,7%	8,6%	4,3%
2011 (nur ausgerollte Nutzer)	12,4%	35,0%	37,3%	10,2%	5,1%
2010 (nur ausgerollte Nutzer)	6,9%	32,1%	38,9%	13,0%	9,2%
2009 (nur ausgerollte Nutzer)	3,6%	23,6%	40,0%	21,8%	10,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2009-2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

In Tabelle 3.5.2 werden die Einschätzungen der Dienststellenleitungen zur Kundenorientierung der BWI wiedergegeben.

<sup>7</sup> 2013: Mittelwert: 2,61. 95%-Konfidenzintervall: [2,47; 2,75]. 2011: Mittelwert: 2,60. 95%-Konfidenzintervall: [2,46; 2,75]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

**Tabelle 3.5.2: 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
2013	10,4%	28,6%	34,6%	14,8%	11,5%
2011	7,1%	28,6%	37,6%	17,1%	9,5%
2010	4,8%	23,1%	39,8%	22,3%	10,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2010/2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

\*2009 wurde dieses Item im Fragebogen noch nicht eingesetzt.

Von 2010 auf 2011 konnte eine statistisch signifikante Verschiebung hin zu mehr Kundenorientierung der BWI festgestellt werden. Das Niveau von vor zwei Jahren wird 2013 gehalten; der Längsschnittvergleich 2011 auf 2013 wirft keine signifikanten Unterschiede mehr aus.<sup>8</sup>

### 3.6 Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI

Tabelle 3.6.1 sind einige „atmosphärische“ Einschätzungen zur Kooperation zwischen der Bundeswehr und ihrem IT-Dienstleister zu entnehmen. Eine relative Mehrheit von 41,9 Prozent hat Vertrauen in die IT-Kompetenz der BWI (Item b), bei 33,5 Prozent ist sie sogar gewachsen in der letzten Zeit (Item d). Dies deutet auf positive Entwicklungen des Kooperationsverhältnisses seit Übernahme der Betriebsverantwortung für die Bundeswehr-IT durch die BWI hin. Analog nehmen 63,2 Prozent eine konstruktive Atmosphäre in der Zusammenarbeit zwischen der BWI und ihrer Dienststelle an (Item a).

Ändert man jedoch die „Flughöhe“ und fragt man nach der Zusammenarbeit zwischen der Bundeswehr und der BWI, dann relativiert sich das positive Bild, das man auf Ebene der Dienststelle vor Ort erhält. Aus Sicht von 41,3 Prozent der Befragten 2013 ziehen BWI und Bundeswehr (eher) nicht an einem Strang (Item c). Im Längsschnitt lässt hier aber ein positiver Trend ausmachen: Der entsprechende Anteil lag 2011 noch bei 50,8 Prozent (vgl. Richter 2011, S. 26).

<sup>8</sup> 2013: Mittelwert: 2,88. 95%-Konfidenzintervall: [2,72; 3,05]. 2011: Mittelwert: 2,93. 95%-Konfidenzintervall: [2,79; 3,08]. Hohe Mittelwerte indizieren eine negative Bewertung.

**Tabelle 3.6.1: Zusammenarbeit zwischen Bundeswehr und BWI**

Nehmen Sie bitte zum Abschluss noch zu folgenden vier Aussagen Stellung:					
	trifft zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
a) „Die Zusammenarbeit zwischen der BWI IT und unserer Dienststelle verläuft häufig in einer konstruktiven Atmosphäre.“	21,4%	41,8%	27,5%	7,1%	2,2%
b) „Ich vertraue der IT-Kompetenz der BWI IT.“	9,9%	32,0%	35,9%	11,5%	11,0%
c) „Meiner Meinung nach ziehen die BWI IT und die Bundeswehr gemeinsam an einem Strang.“	7,8%	15,1%	35,7%	21,8%	19,5%
d) „Mein Vertrauen gegenüber der BWI IT ist gewachsen.“	8,4%	25,1%	27,9%	20,7%	17,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

## 4 Fazit

---

Die diesjährige Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen zeichnet folgendes Gesamtbild: Seit 2011 sind keine merklichen Veränderungen des Niveaus der Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES auszumachen. Dies gilt für alle zentralen Aspekte der Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität wie der Bedarfsdeckung mit der Kommunikations- und IT-Ausstattung, der IT-Nutzerzufriedenheit im engeren Sinne und der Service- und Kundenorientierung der BWI.

Im Detail können aber seit 2011 nicht unerhebliche Veränderungen identifiziert werden. Auf der Habenseite zu verbuchen sind die Verbesserung der Bedarfsdeckungssituation mit Arbeitsplatzcomputern und vor allem mit Druckern – letztere boten in den Vorgängerbefragungen immer Anstoß zu Kritik –, sowie ein positiver Trend im Bereich des Netzausbaus in den Dienststellen. Auf der Sollseite finden sich demgegenüber die „Zentralen Dienste“, die vor allem in Hinblick auf die Mengengerüste kritisch bewertet werden. „Menge“ bei Zentralen Diensten meint in der Praxis beispielsweise die Anzahl von dienstlichen Internetzugängen oder die einer Dienststelle zur Verfügung stehenden Lotus-Notes-Accounts und Org-Briefkästen. Bedarfsdeckungslücken können zudem bei der Ausstattung mit Notebooks festgestellt werden.

Nach wie vor mit Skepsis reagieren die befragten Führungskräfte auf die Zusammenarbeit zwischen der Bundeswehr und ihrem privaten IT-Dienstleister – wenn auch mit positiver Tendenz gegenüber der Vorgängerbefragung. Die beiden Seiten ziehen der mehrheitlichen Wahrnehmung der Dienststellenleitungen zufolge nicht in partnerschaftlicher Weise an einem Strang. Dies verursacht in der Regel unnötige Reibungsverluste und äußert sich letztlich in Einbußen der Prozessqualität.

Was die Rücklaufstatistik der diesjährigen Befragung des Führungspersonals zur IT-Nutzerzufriedenheit betrifft, sind an dieser Stelle einige einordnende Bemerkungen zweckmäßig:

- (1) Infolge der Neuausrichtung der Bundeswehr ist die Situation vor zwei Jahren nur eingeschränkt mit der Situation heute, also mitten in der Umsetzungsphase der Neuausrichtung, zu vergleichen – dies gilt auch für einen Längsschnittvergleich zur IT-Nutzerzufriedenheit. Zwischen den beiden Befragungswellen haben sowohl auf ministerieller Ebene als auch im nachgeordneten Bereich massive Veränderungen Ein-

zug gehalten, die die Aufbauorganisation, den Zuschnitt der Dienststellen bis hin zur Neuverteilung von fachlichen Zuständigkeiten für Fragen der Informations- und Kommunikationstechnologie in der Bundeswehr betreffen (z.B. Auflösung des IT-Amtes und Integration der Aufgaben in das Bundesamt für Ausrüstung, Informationstechnologie und Nutzung der Bundeswehr). Dieser tiefgreifende organisatorische Wandel hinterlässt seine Spuren auch in repräsentativen Längsschnittbefragungen wie der HERKULES-Studie. So sind Verschiebungen beispielsweise in der Rücklaufstatistik der zivilen Organisationsbereiche (vgl. Tab. 5.4, Anhang) Ausdruck des Organisationsumbaus in der Wehrverwaltung (z.B. Rückgang der Anteile der Mittelbehörden infolge der Auflösung der Wehrbereichsverwaltungen).

- (2) Die Neuausrichtung der Bundeswehr kann jedoch nicht alleine für die erheblichen Unterschiede in der Rücklaufstatistik von 2011 und 2013 verantwortlich gemacht werden. Ein zweiter Grund ist in dem 2013 erfolgten Methodenwechsel bei der Versendung der Anschreiben zu suchen. Das Anschreiben erfolgte nicht wie in den Vorjahren über Fernschreiben (Verteiler AIG 3300), sondern per Lotus-Notes auf dem Dienstweg über die Zentralreferate der ministeriellen Abteilungen in den nachgeordneten Bereich hinab bis zur militärischen Ebene Kompanie (oder vergleichbar) bzw. zivilen Ebene Ortsbehörde (oder vergleichbar). Motiv für den Methodenwechsel war den in früheren Befragungen für die Befragungsteilnehmer unkomfortablen Medienbruch (Anschreiben per Fernschreiben / Befragung online) dieses Mal zu vermeiden. Gute Erfahrungen mit dem Lotus-Notes-Verteiler auf dem Dienstweg konnten bei der Führungskräftebefragung zur Neuausrichtung 2012 (gleiche Grundgesamtheit bis auf Anteile Grundbetrieb Ausland) gesammelt werden: Die Rücklaufquote betrug 57 Prozent (vgl. Richter 2012, S. 221). Demgegenüber fällt der Rücklauf der Führungskräftebefragung zur IT-Nutzerzufriedenheit mit nur 23 Prozent herunter. Eine Analyse der Rücklaufstatistik (vgl. Tabelle 5.4, Anhang) lässt den Schluss zu, dass die Verteilung auf dem Dienstweg nicht in allen Organisationsbereichen in gleichem Umfang, gleich konsequent und mit gleicher Verbindlichkeit erfolgte. Die Nachfassaktion in der zweiten Hälfte der Feldphase konnte den disproportionalen Rücklauf nicht mehr auffangen. So funktionierte beispielsweise die Distribution der Anschreiben allem Anschein nach sehr gut in der Marine, jedoch kaum in der Luftwaffe. Für zukünftige Befragungen dieser Art wird es, um eine hohen Rücklauf zu gewährleisten, unumgänglich sein, einen personenbezogenen Lotus-Notes-Verteiler „Dienststellenleiter/innen der Bundeswehr“ einzurichten und

zu pflegen. Der organisatorische und personelle Aufwand hierfür sollte für künftige Befragungsstudien nicht gescheut werden.

- (3) Seit Beginn der HERKULES-Studie muss für die Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen eine kontinuierliche Verringerung des Rücklaufs konstatiert werden ( $n_{(2009)}=306$ ;  $n_{(2010)}=268$ ;  $n_{(2011)}=217$ ;  $n_{(2013)}=183$ ). Grund für den immer geringer werdenden Rücklauf dürfte eine generelle Befragungsmüdigkeit bei den Dienststellenleitungen angesichts der in den letzten Jahren sich häufenden bundeswehrinternen Umfragen sein.

In Hinblick auf wesentliche Aspekte der Rücklaufstatistik, vor allem der Teilnehmerstruktur nach Status und nach Organisationsebene sowie der Personalstärke der untersuchten Dienststellen (vgl. Tabelle 5.3, 5.4 und 5.7, Anhang), ist jedoch eine weitgehende Übereinstimmung der Verteilungen 2011 und 2013 festzustellen. Deshalb sind die Ergebnisse auch der diesjährigen Dienststellenleiterbefragung zu HERKULES, trotz der obigen Einschränkungen, belastbar und entsprechende Schlüsse zur Entwicklung der Nutzerzufriedenheit können gezogen werden.



## 5 Anhang

**Tabelle 5.1: Verwertbare Fälle**

Gruppen von Befragungsteilnehmern	absolute Anzahl
Rückläufer insgesamt	378
davon weder Dienststellenleiter/Dienststellenleiterin noch Vertreter/in des Dienststellenleiters/der Dienststellenleiterin (gefiltert)	-187
davon Angehörige BMVg (nicht Teil der Grundgesamtheit, gefiltert)	-8
Anzahl verwertbare Fälle	183
davon Dienststellenleiter/Dienststellenleiterin	125
davon Vertreter/in des Dienststellenleiters/der Dienststellenleiterin	58

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

**Tabelle 5.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen**

Organisationsbereich:	2011	Organisationsbereich:	2013
Streitkräftebasis	28,5%	Streitkräftebasis	28,4%
Heer	26,2%	Heer	12,6%
Luftwaffe	16,4%	Luftwaffe	2,7%
Marine	6,1%	Marine	20,2%
Zentraler Sanitätsdienst	10,7%	Zentraler Sanitätsdienst	8,2%
Territoriale Wehrverwaltung	9,3%	Infrastruktur, Umweltschutz und Dienstleistungen	16,9%
		Personal	4,4%
Rüstung	1,4%	Ausrüstung, Informationstechnik und Nutzung	4,9%
Rechtspflege	1,4%	Rechtspflege	1,1%
Militärseelsorge	0,0%	Militärseelsorge	0,5%
Summe	100,0%	Summe	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

**Tabelle 5.3: Teilnehmerstruktur nach Status**

Statusgruppe:	2011	2013
Soldatin/Soldat (Offizier)	22,7%	21,4%
Soldatin/Soldat (Staboffizier)	56,9%	47,3%
Soldatin/Soldat (General / Admiral))	8,1%	4,9%
Beamtin/Beamter, gehobener Dienst	4,3%	12,1%
Beamtin/Beamter, höherer Dienst	8,1%	14,3%
Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin, vergleichbar gehobener Dienst	0,0%	0,0%
Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin, vergleichbar höherer Dienst	0,0%	0,0%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

**Tabelle 5.4: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen**

Organisationsebene	2011	2013
<i>Militärische Organisationsebene</i>		
Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	27,1%	35,1%
Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	35,9%	29,8%
Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/Brigade/Schule	24,5%	14,2%
Division/Einsatzflottille	3,1%	5,2%
Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	9,4%	15,7%
Summe	100,0%	100,0%
<i>Zivile Organisationsebene</i>		
Ortsbehörde oder vergleichbar	55,6%	66,7%
Mittelbehörde oder vergleichbar	35,8%	17,6%
Oberbehörde oder vergleichbar	8,6%	15,7%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

**Tabelle 5.5: Teilnehmerstruktur nach Geschlecht**

Geschlecht	2011	2013
männlich	97,2%	92,9%
weiblich	2,8%	7,1%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

**Tabelle 5.6: Teilnehmerstruktur nach Alter**

Alter	2011	2013
bis 40 Jahre	27,4%	28,0%
41–50 Jahre	32,1%	31,3%
über 50 Jahre	40,5%	40,7%
Summe	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

**Tabelle 5.7: Personalstärke in den Dienststellen**

Frage: Wie viele Soldaten und zivile Mitarbeiter umfasst Ihre Dienststelle insgesamt?		
	2011	2013
Mittelwert	516,6	443,3
Median	260	274
Modus	100, 150, 700*	250, 500*
Standardabweichung	607,0	724,1
Spannweite	4196	6997
Minimum	4	3
Maximum	4200	7000

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2011/2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

\* mehrere Modi vorhanden.

**Tabelle 5.8: Betriebssystem, Office, File Service und PKIBw**

Welche der nachfolgenden Punkte treffen vorwiegend auf Ihre Dienststelle zu? (Anteil der Befragten, die mit „Ja“ geantwortet haben)	2013
APC/Notebooks haben das Betriebssystem Windows 7	50,6%
APC/Notebooks haben Office 2010	89,4%
Nutzung File Service	73,3%
Nutzung PKIBw	86,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES 2013: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

## 6 Literaturverzeichnis

---

- Behnke, Joachim/Behnke Nathalie (2006): Grundlagen der statistischen Datenanalyse. Eine Einführung für Politikwissenschaftler. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krampe, Thomas (2013): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen 2013. Potsdam: Zentrum für Militärgeschichte und Sozialwissenschaften der Bundeswehr. (Ergebnisbericht)
- Krampe, Thomas/Richter, Gregor (2010): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI-IT. Ergebnisse der Befragungen 2009 (=SOWI-Forschungsbericht 92). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Richter, Gregor (2011): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2011. Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr. (Ergebnisbericht)
- Richter, Gregor (2012): Veränderungsmanagement zur Neuausrichtung der Bundeswehr. Ergebnisse der SOWI-Führungskräftebefragung 2012. In: Bundeswehrverwaltung. Fachzeitschrift für Administration. 56. Jg., H. 10.
- Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke (1989): Methoden der empirischen Sozialforschung. 2. überarb. u. erw. Aufl. München/Wien: Oldenbourg.

**Zum Inhalt:** Im Juni 2013 führte das Zentrum für Militärgeschichte und Sozialwissenschaften der Bundeswehr (ZMSBw) Befragungen von Dienststellenleitern und -leiterinnen zur Nutzerzufriedenheit mit dem Projekt HERKULES durch. HERKULES steht dabei für die umfassende Modernisierung der Informationstechnologie der Bundeswehr, die 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 „BWI Leistungsverbund“, dem privaten Kooperationspartner im HERKULES-Projekt. Im Sinne einer Trendstudie sind Teile der Befragungsdaten 2013 mit den bereits 2009, 2010 und 2011 durchgeführten Befragungen vergleichbar.

**Zum Autor:** Dr. Gregor Richter, Dipl.-Soz., ist Projektleiter am ZMSBw. Arbeitsgebiete: Verwaltungswissenschaften, Organisations- und Personalforschung.

**Zum Zentrum:** Das Zentrum für Militärgeschichte und Sozialwissenschaften der Bundeswehr ([www.zmsbw.de](http://www.zmsbw.de)) zählt zu den Ressortforschungseinrichtungen des Bundes im Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Verteidigung (BMVg). Es betreibt militärhistorische Grundlagenforschung sowie militärsoziologische und sicherheitspolitische Forschung für die Bundeswehr. Dazu erforscht es die deutsche Militärgeschichte – mit Schwerpunkt auf dem Zeitalter der Weltkriege sowie der Militärgeschichte der Bundesrepublik und der DDR in ihren Bündnissen – nach den Methoden und Standards der allgemeinen Geschichtswissenschaft unter Berücksichtigung der Wechselbeziehungen zwischen Militär, Staat, Gesellschaft, Wirtschaft, Kultur und Öffentlichkeit. Mit seiner sozialwissenschaftlichen Forschung leistet es einen Beitrag zur Fortentwicklung der Militärsoziologie und der Sicherheitspolitik sowie zur wissenschaftsbasierten Politikberatung. Dabei stehen geschichts- und sozialwissenschaftliche Forschungen in einem wechselseitigen Austausch.