



Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr



Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragungen 2009

Thomas Krampe

Gregor Richter

Forschungsbericht 92

April 2010

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: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr
Verantwortlich für den Inhalt: Thomas Krampe/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
ISSN 0342-2569 – ISBN 978-3-941481-09-1
Druck: Print- und Medienzentrumsverwaltung Ost, August 2010

Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT

Ergebnisse der Befragungen 2009

Thomas Krampe

Gregor Richter

Forschungsbericht 92

Strausberg, April 2010

Inhaltsverzeichnis

Zentrale Ergebnisse	7
1 Vorbemerkung	9
2 Das IT-Projekt HERKULES – Hintergründe und Strukturen	11
2.1 Öffentlich-Private-Partnerschaften im Servicebereich der Bundeswehr	11
2.2 Das HERKULES-Vertragswerk	13
2.3 Strategische Partnerschaft mit der Industrie	15
3 Konzeption der HERKULES-Studie	19
3.1 Forschungsdesign	19
3.2 Forschungsfragestellungen	23
4 Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen	25
4.1 Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz	25
4.2 Anschluss an die Netzinfrastruktur	29
4.3 Nutzerzufriedenheit mit dem User Help Desk (UHD)	33
4.4 Nutzerzufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung	36
4.5 Bewertung der Qualität der Dienstleistung der BWI	39
4.6 Erwartungen an das Projekt HERKULES	43
4.7 Informations- und Kommunikationsarbeit im Veränderungsprozess	45
4.8 Informationsveranstaltungen und Bewertung des Informationsmaterials	47
4.9 Vorbereitung und Durchführung der Erneuerung der IT-Ausstattung	49
4.10 Meinungsbild zum Projekt HERKULES nach dem Rollout	56
4.11 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen	61
5 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen	65
5.1 Grad der Bedarfsdeckung mit IT- und Kommunikationstechnologie und Gewährleistung der Auftragserfüllung	65
5.2 Zufriedenheit mit ausgewählten Aspekten der IT-Situation vor Ort	68
5.3 Rolle des IT-Personals der Dienststelle im Projekt HERKULES	69
5.4 Bewertung der Qualität der Dienstleistung der BWI	71
5.5 Einstellungen zum Projekt HERKULES	72

5.6	Informations- und Kommunikationsarbeit im Veränderungsprozess	76
5.7	Vorbereitung und Durchführung des Rollouts	78
5.8	Störungen und Ausfälle der IT-Ausstattung	81
5.9	Zugang zu Intranet, Internet, Lotus Notes und SASPF	83
5.10	Bilanzierendes Meinungsbild zum Projekt HERKULES	85
5.11	Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen	88
6	Fazit	91
7	Anhang	93
7.1	Grunddaten der Befragung der Anwender- und Anwenderinnen	93
7.2	Grunddaten der Untersuchungs- und Kontrollstichprobe (Matching-Verfahren)	95
7.3	Grunddaten der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen	97
8	Glossar	99
9	Literaturverzeichnis	103
10	Abbildungsverzeichnis	107
11	Tabellenverzeichnis	109

Zentrale Ergebnisse

- ➔ Zufriedenheit der Nutzer mit der IT-Ausstattung
 - Die Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung ist unter den Anwendern und Anwenderinnen in Folge des Rollouts, d. h. der IT-Erneuerung in einer Dienststelle, signifikant gestiegen. Wesentliche Verbesserungen konnten mit der Neuausstattung an Hardware und der Modernisierung der Netzwerke erzielt werden.
 - Unter den Dienststellenleitern und -leiterinnen ist die Nutzerzufriedenheit moderat hoch. Die IT-Erneuerung bewirkte keine signifikante Steigerung der Zufriedenheit.
- ➔ Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung
 - Der Grad der Auftragserfüllung bei den Anwendern und Anwenderinnen ist mit der Erneuerung der IT-Ausstattung spürbar gestiegen. V. a. die Modernisierung der Netzwerke führte zu nennenswerten Verbesserungen.
 - Im Hinblick auf die Dienststellenleiter und -leiterinnen hat sich der Grad der Auftragserfüllung nicht verändert. Die Leiter und Leiterinnen von ausgerollten Dienststellen bewerten viele IT-Komponenten schlechter als die Leiter und Leiterinnen von nicht ausgerollten Dienststellen. Für die Mehrheit stellt sich die IT-Gesamtsituation nach dem Rollout schlechter dar als vorher.
- ➔ Zufriedenheit der Nutzer und Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der neuen Kommunikationsausstattung
 - Ein großer Anteil der Gruppe der Anwender und Anwenderinnen ist mit der erneuerten Kommunikationsausstattung zufrieden.
 - Ein ebenso großer Anteil aus der Gruppe der Dienststellenleiter und -leiterinnen sieht die Auftragserfüllung mit der Kommunikationsausstattung als gewährleistet an. Allerdings sehen viele Dienststellenleiter und -leiterinnen trotz der Neuausstattung keine Veränderungen im Hinblick auf die Kommunikationsunterstützung.

- ➔ Qualität der Dienstleistungen der BWI
 - Die Qualität der verschiedenen Dienstleistungen der BWI Informationstechnik GmbH (BWI) wird von der Mehrheit der Anwender und Anwenderinnen, die bereits über die neue IT-Ausstattung verfügen, überwiegend als positiv bewertet.
 - Knapp die Hälfte der Dienststellenleiter und -leiterinnen mit neuer IT bewertet die Leistungen der BWI im Rahmen des Erneuerungsprozesses positiv. Dennoch: Als privater Partner für den Betrieb der „weißen IT“ der Bundeswehr erhält die BWI von vielen Befragten keine hohe Zustimmung.

- ➔ Effektivität der Kommunikations- und Informationsarbeit im organisatorischen Veränderungsprozess
 - Bei den Anwendern und Anwenderinnen wurden kritische Stimmen gegenüber dem die IT-Modernisierung begleitenden Kommunikationsprozess laut, insbesondere was Terminsetzungen und Planungen betrifft.
 - Die Dienststellenleiter und -leiterinnen sind im Vergleich zu den Anwendern und Anwenderinnen über die Planungen im Projekt weitgehend informiert.

- ➔ Grundsätzliche Einstellung zum Projekt HERKULES und Beurteilung der Ausgliederung der IT-Erneuerung und des IT-Betriebs
 - Die Mehrheit der Anwender und Anwenderinnen steht grundsätzlich hinter dem HERKULES-Projekt. Dennoch: Lediglich ein sehr kleiner Anteil sieht in der Ausgliederung der IT-Erneuerung und des IT-Betriebs auf einen privaten Partner eine wesentliche Steigerung der Effektivität und Effizienz.
 - Auch bei den Dienststellenleitern und -leiterinnen steht die Mehrheit grundsätzlich hinter dem Projekt HERKULES. Die Dienststellenleiter und -leiterinnen bringen eine grundsätzliche Skepsis gegenüber der Anlage des Projekts HERKULES zum Ausdruck, insbesondere gegenüber der Entscheidung, die flächendeckende Modernisierung der IT der Bundeswehr im Rahmen einer Öffentlich-Privaten-Partnerschaft (ÖPP) zu realisieren.

1 Vorbemerkung

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

Der vorliegende Bericht zum SOWI-Forschungsprojekt „Evaluation der Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI-IT“ (kurz: HERKULES-Studie) basiert auf ursprünglich zwei eigenständigen Gutachten, die dem Auftraggeber im Herbst 2009 vorgelegt wurden (Flach/Krampe/Richter 2009; Richter/Krampe 2009). Der Forschungsbericht geht inhaltlich über die Gutachten hinaus, indem weitere, bisher noch nicht ausgewertete Befragungsergebnisse dokumentiert und ergänzende Analysen des Datenmaterials vorgenommen werden.

Die HERKULES-Studie ist am SOWI dem Forschungsschwerpunkt „Transformation der Bundeswehr“ zugeordnet, und Teil des Projekts „Ökonomische Modernisierung der Bundeswehr. Sozialwissenschaftliche Begleitung der Einführung betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente und Denkweisen in der Bundeswehr“. Mit der HERKULES-Studie werden somit zugleich umfangreiche Untersuchungen des SOWI der letzten Jahre zu diesem Themenkomplex fortgesetzt (Kantner/Richter 2004; Portugal 2006; Richter 2006a, 2007; Großholz 2006). Wie bereits der Untertitel des Kernkompetenzfeldes andeutet, geht es bei diesen Projekten nicht darum, die ökonomischen und haushalterischen Effekte von Maßnahmen und Modernisierungsprojekten im Transformationsprozess der Bundeswehr im Sinne von Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen zu evaluieren. Vielmehr zielen die Forschungsprojekte – wie auch die HERKULES-Studie – darauf ab, Wissensstände, Motivationen und Einstellungen der davon betroffenen Personen als notwendige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Gestaltung des mit der ökonomischen Modernisierung verbundenen Wandels der Organisation Bundeswehr zu erfassen und zu beschreiben. Sie leisten somit einen Beitrag zum Veränderungsmanagement im Transformationsprozess der Bundeswehr (vgl. Richter 2006b).

Die Autoren danken Herrn WissRat Wolfgang Frantz und Herrn HptBtsm Lars Behnke für die kompetente Mitwirkung und vor allem IT-fachliche Unterstützung.

2 Das IT-Projekt HERKULES – Hintergründe und Strukturen

2.1 Öffentlich-Private-Partnerschaften im Servicebereich der Bundeswehr

Der mittlerweile seit über zehn Jahren bestehende „Rahmenvertrag über Innovation, Investition und Wirtschaftlichkeit in der Bundeswehr“ (1999) ist der Startpunkt für eine forcierte Zusammenarbeit zwischen der Bundeswehr und der privaten Wirtschaft nach dem Modell von Öffentlich-Privaten-Partnerschaften (ÖPP) (vgl. Portugall 2007). Zahlreiche Unternehmen haben bis heute diesen Vertrag unterzeichnet, und eine Reihe von Kooperationsprojekten wurde ins Leben gerufen. Der Rahmenvertrag formuliert folgende Zielsetzungen:

- Die Fähigkeit der deutschen Industrie zur Innovation nutzen und – daraus abgeleitet – die Möglichkeiten der Bundeswehr zur Investition steigern.
- Die Innovationskraft von Wirtschaft und Streitkräften stärken und verstetigen.
- Die Wirtschaftlichkeit der Betriebs- und Beschaffungsabläufe beim öffentlichen Auftraggeber und in den Unternehmen verbessern.
- Die Wirksamkeit der eingesetzten Mittel zugunsten neuer Investitionsfreiräume steigern.

Die Gründe für die Entstehung einer ÖPP können unterschiedlich sein: Der staatliche Partner erhofft sich durch die Einbindung von Managementwissen und Know-how des privaten Partners eine Effektivitäts- und Effizienzsteigerung der Aufgabenerfüllung. Steht dieser Aspekt im Vordergrund, dann handelt es sich um eine „managementorientierte PPP“¹ (Budäus 2003: 224). Ebenso besteht mit einer PPP die Möglichkeit der Aktivierung privaten Kapitals für die staatliche Aufgabenerfüllung – was gerade in Zeiten knapper öffentlicher Haushalte oft der ausschlaggebende Grund ist. Hier spricht man von einer „finanzierungsorientierten PPP“ (ebd.: 225). Auf der anderen Seite ermöglicht eine PPP dem privaten Partner oftmals die Erweiterung seiner geschäftlichen Aktivität.

1 PPP steht für „Public-Private-Partnership“. Die Begriffe ÖPP und PPP werden im Weiteren synonym verwendet.

ten in einen vormals staatlichen Bereich hinein, der bis dahin noch nicht für den Markt bzw. die Privatwirtschaft zugänglich war. In jedem Fall muss eine PPP den Interessen beider Partner entsprechen; sie ist nur leistungsfähig, wenn Synergieeffekte entstehen und eine sogenannte Win-win-Situation eintritt. PPP lassen sich – idealtypisch – zusammenfassend wie folgt kennzeichnen (Budäus 2004: 314f.):

- Es besteht eine längerfristig (projektbezogene) oder auf Dauer (organisationsbezogene) angelegte Interaktion zwischen öffentlicher Hand und Akteuren aus dem privaten Sektor,
- die Akteure verfolgen Ziele, die nicht konfliktär, sondern miteinander kompatibel sind,
- es ergeben sich Synergiepotenziale bei der Zusammenarbeit,
- es handelt sich um einen aus verschiedenen Teilmodulen bestehenden Prozess,
- die Identität und Verantwortung der Partner bleiben intakt und
- die Zusammenarbeit vollzieht sich auf der Grundlage einer vertraglichen Regelung, wobei die vertragliche Regelung allein nicht hinreichend ist; die Kooperation wird zusätzlich über *Vertrauen* geregelt.

Die bisherigen Kooperationsprojekte zwischen Bundeswehr und Wirtschaft wiesen sowohl Aspekte von managementorientierten, als auch von finanzierungsorientierten PPP auf. Dies gilt auch für das HERKULES-Projekt, mit dem sich die vorliegende SOWI-Studie beschäftigt.

Eine wesentliche Rolle bei der Bereitstellung von privatwirtschaftlichem Know-how für die Bundeswehr und bei der Initiierung von PPP bis hin zur Teilprivatisierung von Aufgaben aus dem Servicebereich der Bundeswehr nimmt die Gesellschaft für Entwicklung, Beschaffung und Betrieb mbH (g.e.b.b.) ein. Sie nahm ihren Betrieb im August 2000 auf und kann als sogenannte Inhouse-Gesellschaft bezeichnet werden, bei der eine Erfüllung von staatlichen Aufgaben zwar weiterhin durch den Staat, aber in den Organisationsformen des privaten Rechts erfolgt. Alleiniger Gesellschafter mit 100 Prozent der Geschäftsanteile ist das Bundesministerium der Verteidigung.² Folgende bisher realisierte PPP-Projekte im Bereich der Bundeswehr sind hervorzuheben:

2 So war die g.e.b.b. auch als Berater im Projekt HERKULES tätig, schwerpunktmäßig in den Feldern Geschäftsmodelle, Finanzierung und Leistungsvertrag (Rüttler 2007: 374).

- Im Juni 2002 wurde die BwFuhrparkService GmbH (BwFPS) gegründet. Hauptgesellschafter ist mit 75,1 Prozent die Bundesrepublik Deutschland; die Deutsche Bahn AG hält 24,9 Prozent der Geschäftsanteile. Die BwFPS hat die Aufgabe, den Mobilitätsbedarf der Bundeswehr wirtschaftlicher zu gestalten. Eine verkleinerte, aber modernisierte Fahrzeugflotte wird effizienter ausgelastet.
- Im August 2002 nahm die LH Bundeswehr Bekleidungsgesellschaft mbH (LHBw) ihre Arbeit auf. 25,1 Prozent der Geschäftsanteile hält die Bundesrepublik Deutschland; 74,9 Prozent der Geschäftsanteile halten die beiden kooperierenden Unternehmen LION APPAREL Deutschland GmbH und Hellman Worldwide Logistics GmbH & Co. KG. Die LHBw hat den Einkauf, die Lagerhaltung und Verteilung der Bekleidung übernommen.
- Die Heeresinstandsetzungslogistik GmbH (HIL) hat im Jahr 2005 ihre Geschäftstätigkeit aufgenommen. Sie ist ein privatwirtschaftliches Unternehmen zwischen einem im Wettbewerb ermittelten Industriegesellschafter – der HIL Industrie-Holding GmbH – und dem Bund mit substanzieller Minderheitsbeteiligung. Die HIL entlastet die Bundeswehr von Aufgaben der Materialerhaltung im Grundbetrieb, unterstützt den Ausbildungs- und Übungsbetrieb und ist auf die Einsatzorientierung der Streitkräfte ausgerichtet.
- Mit ihrer Gründung im Jahre 2006 bildet die BWI Informationstechnik GmbH (kurz: BWI) einen Leistungsverbund mit dem strategischen Ziel, die gesamte sogenannte „weiße IT“- und Telekommunikationsinfrastruktur der Bundeswehr zu modernisieren. Sie spielt eine Schlüsselrolle im Projekt HERKULES.

2.2 Das HERKULES-Vertragswerk

Das Unternehmens- und Geschäftsmodell der BWI basiert auf folgendem Beteiligungsstruktur: Bund, Siemens Business Service GmbH & Co. OHG (kurz: SBS)³ und IBM Deutschland GmbH (kurz: IBM) haben unmittelbar nach Unterzeichnung des Hauptvertrages eine gemeinsame Gesellschaft in der Rechtsform einer GmbH eingerichtet. Der Bund hält 49,9 Prozent der Geschäftsanteile der BWI, SBS 50,05 Prozent und IBM 0,05 Prozent. Dabei haben die industriellen Partner ihre Anteile am Gesellschaftskapital

³ Seit Januar 2007 heißt dieser Geschäftsbereich von Siemens „Siemens IT Solutions and Services“ (SIS).

durch Bareinlagen erbracht, während der Bund seinen Anteil im Wege einer Sacheinlage durch Einbringung von Gerät der Informations- und Kommunikationstechnik geleistet hat. Die BWI hat vier Geschäftsführer, von denen drei durch die privaten Partner und einer durch den Bund benannt wurden.

Die beiden BWI-Gesellschaften – BWI Systeme GmbH⁴ und BWI Services GmbH⁵ – erbringen in folgenden Bereichen Realisierungs-, Projekt- und Betriebsleistungen für die Bundeswehr:

- Realisierung und Betrieb der festen Netze,
- Betrieb der Rechenzentren der Bundeswehr,
- Bereitstellung von IT-Diensten (z. B. Internet-/Intranet-Dienste),
- Betrieb und Softwarepflege der administrativen und logistischen IT-Systeme,
- flächendeckende Einführung und Betrieb von SAP (SASPF),
- Modernisierung der IT-Plattform und IT-Infrastruktur,
- Unterstützungsleistungen im IT-Bereich (z. B. User Help Desk),
- IT-Sicherheit und Datenschutz.

„HERKULES schafft die IT-Basis im Inland, das heißt die IT-Infrastruktur mit Kommunikationsnetz, Rechenzentren, Anwendungen, Arbeitsplatzausstattungen und IT-Service für netzwerkbasierte Operationsführung“ (Hahnenfeld 2006: 25). HERKULES kann als ein Großprojekt im Rahmen der „Transformation der Bundeswehr“, d. h. der zurzeit stattfindenden Umgestaltung der Bundeswehr hin zu einer global agierenden Armee im Einsatz bezeichnet werden. Die Modernisierung der zivilen IT-Infrastruktur der Bundeswehr ist zudem das zurzeit größte Beschaffungsprojekt in Deutschland, das im Rahmen einer ÖPP abgewickelt wird (Budäus/Grüb 2007: 262).

Das IT-System der Bundeswehr ist in die zwei Bereiche, die „weiße“ und die „grüne IT“ unterteilt. Die „weiße IT“ unterstützt die administrativen und logistischen Aufgaben im zivilen Grundbetrieb. Der Leistungsumfang des HERKULES-Vertrages ist auf diese „weiße IT“ beschränkt; sie stellt keine wehrtechnische Neuentwicklung dar, sondern ist

4 Die BWI Systeme GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der IBM Deutschland GmbH.

5 Die BWI Services GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Siemens Business Services (SBS), heute Siemens IT Solutions and Services (SIS).

bereits industriell erprobt (Hahnenfeld 2006: 22). Die im engeren Sinne militärische, d. h. „grüne IT“ (für Waffensysteme, militärische Aufklärung usw.) ist nicht Gegenstand des HERKULES-Vertrages.

Die Laufzeit des HERKULES-Vertrages beträgt zehn Jahre. Der Vertrag regelt das schrittweise Vorgehen in aufeinander aufbauenden Phasen. Im ersten Jahr, der sogenannten Migrationsphase, war neben dem Aufbau der BWI vorgesehen, dass die BWI den laufenden Betrieb übernimmt und weiterführt. Gleichzeitig waren in dieser Phase eine umfassende Erhebung des Ist-Zustandes des IT-Systems der Bundeswehr durchzuführen und eine Reihe konzeptioneller Dokumente für die weitere Arbeit der BWI zu erstellen. In der sich anschließenden Integrationsphase gilt es nun, das bestehende IT-System der Bundeswehr Schritt für Schritt so umzubauen und zu erneuern, dass bis zum Ende des Jahres 2010 der vereinbarte Zielbetrieb erreicht wird. Im Rahmen des Projekts sollen u. a. 140 000 Computerarbeitsplätze, 7 000 Server, 300 000 Festnetztelefone und 15 000 Mobiltelefone an mehr als 700 Liegenschaften der Bundeswehr erneuert und vereinheitlicht werden.

Die vorliegende Studie und die Befragungen im Herbst des Jahres 2009 fallen zeitlich in die Integrationsphase des Projekts HERKULES. Dies war bei der Anlage der Studie und bei der Interpretation der Befragungsergebnisse entsprechend zu berücksichtigen. In der Ergebnisdarstellung wird weitgehend auf die Erläuterung von IT-technischen Fachbegriffen und der Begriffe im Projekt HERKULES verzichtet. Hierzu sei auf das Glossar am Ende des Berichts verwiesen.

2.3 Strategische Partnerschaft mit der Industrie

Ganz der Grundidee der Rahmenvereinbarung „Innovation, Investition und Wirtschaftlichkeit in der Bundeswehr“ folgend, schlagen die Bundeswehr und die Industrie auch beim HERKULES-Projekt neue Wege der Zusammenarbeit im Sinne einer „strategischen Partnerschaft“ ein. Der Betrieb und die Modernisierung der IT-Systeme, die auf handelsüblicher IT basieren, sollten auf eine „marktfähige und überlebensfähige IT-Gesellschaft“ übergehen, die die Bundeswehr zusammen mit einem „kompetenten, wirtschaftlich starken industriellen Partner“ gründen wollte (Hahnenfeld 2000: 236). Die strategischen Ziele dieser Gesellschaft – der BWI – sind eine moderne IT-Infrastruktur für moderne IT-Leistungen, der Ausbau der IT zu einem modernen Führungsinstrument für die Bundeswehr und die Sicherung der Einsatzfähigkeit der Streitkräfte für das Zu-

sammenspiel von nationaler und internationaler Sicherheitsarchitektur. Darüber steht für die IT-Gesellschaft als grundsätzliche Bedingung, die „Kernführungsfähigkeit“⁶ der Bundeswehr zu gewährleisten (BWI 2009a).

Von der Partnerschaft mit der Privatwirtschaft erwartet die Bundeswehr im Allgemeinen, „das Innovationspotential der Industrie soweit wie möglich auszuschöpfen“ (Hahnenfeld 2000: 236). Daneben bringt die Industrie für die ersten Jahre einen großen Anteil der Anschubfinanzierung des HERKULES-Projekts und der IT-Gesellschaft auf, den die Bundeswehr unter den gegenwärtigen Vorgaben durch den Bundeshaushalt alleine nicht hätte erbringen können (vgl. Hahnenfeld 2007) (Stichwort: finanzierungsorientierte PPP). Weil die kontinuierliche IT-Neuausstattung in den marktüblichen Innovationszyklen erfolgen soll, sind Investitionen erforderlich, die der IT-Gesellschaft neben den ca. sieben Mrd. Euro Finanzierungsanteil des Bundes auch aus den vereinbarten Nutzungsentgelten für die erbrachten Leistungen zufließen sollen, d. h. die Gesellschaft soll sich also langfristig zum Teil auch selbst refinanzieren (vgl. Hahnenfeld 2002: 22). Der Anspruch an den industriellen Partner besteht darin, dass sich seine Konzepte an der bedarfsgerechten Ausstattung der Bundeswehr ausrichten und „nicht nur die eigenen Firmeninteressen widerspiegeln“ (Hahnenfeld 2000: 236) sollen.

Die Organisation innerhalb der Bundeswehr für das Projekt HERKULES ist komplex. Im nachgeordneten Bereich sind die IT-Verantwortlichen in den Dienststellen und Truppenteilen in der Fläche die Ansprechpartner für die BWI. Um die Organisation auf der Ämter- und ministeriellen Ebene zu verstehen, muss man die beiden Rollen der Bundeswehr im HERKULES-Projekt trennen: Die Bundeswehr ist *einerseits* Auftraggeber der BWI und als solcher an einer effektiven und effizienten Auftragserfüllung des Auftragnehmers interessiert. Die Auftraggeberrolle übernimmt das „Bundesamt für Informationsmanagement und Informationstechnik der Bundeswehr“ (IT-AmtBw) zentral für die Bundeswehr. Im Rahmen des Auftraggebermanagements kommt hier insbesondere der Abteilung F im IT-AmtBw eine Schnittstellenfunktion zwischen der Bundeswehr und der BWI zu. Die Konzepte, die im Vertragswerk HERKULES gefordert sind, sind von der BWI zu erstellen und mit dem Auftraggeber, konkret dem IT-AmtBw Abteilung F4, abzustimmen. Für die Umsetzung der IT-Modernisierung gibt es eine institu-

6 Zum Begriff der Kernführungsfähigkeit (KFF) siehe das Glossar. „Die KFF legt den unabdingbaren Bedarf für die Einsatz- und Unterstützungsverbände der Bw [Bundeswehr] im ortsfesten Kommunikations- und Datennetz im Inland fest. Außerdem definiert sie die uneingeschränkte Anbindung der Einsatzkräfte im Ausland unter der Annahme einer nur eingeschränkt verfügbaren, gestörten Kommunikationsinfrastruktur im Inland.“ (Hahnenfeld 2002: 22)

tionalisierte enge Abstimmung zwischen den Organisationsbereichen der Bundeswehr (kurz: OrgBer), dem IT-AmtBw F4 unter der Führung des „Projektleiters HERKULES“ und der BWI. *Andererseits* ist die Bundeswehr auch Mitgesellschafter der BWI und hält eine knappe Minderheitsbeteiligung an der Gesellschaft. In dieser Rolle kontrolliert die Bundeswehr die Geschäftsführung der BWI, indem sie ihre Interessen innerhalb der Gesellschafterversammlung und des Aufsichtsrats wahrnimmt (vgl. BWI 2009b: 17ff.).

3 Konzeption der HERKULES-Studie

3.1 Forschungsdesign

Unter Evaluation soll im Folgenden ein Instrument des innerbetrieblichen Qualitätsmanagements (QM) verstanden werden.⁷ 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“ der Bundeswehr zu den erhofften positiven Effekten auf der Nutzerebene, d. h. beim Endnutzer führt. Darüber hinaus soll die Evaluation des Projekts HERKULES auch Aussagen zur *Struktur- und Prozessqualität* erlauben, d. h. Erkenntnisse über die Qualität der Informations- und Kommunikationsprozesse zwischen den Stellen der Bundeswehr und der BWI und der Organisation, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der IT-Erneuerung liefern.

Um hier ein möglichst repräsentatives und belastbares Gesamtbild zu erhalten, wurden zwei inhaltlich aufeinander bezogene Mitarbeiterbefragungen⁸ durchgeführt. Zielgruppe der *ersten* Befragung sind alle Bundeswehrangehörigen, die die „weiße IT“ zur Ausübung ihrer dienstlichen Funktion aktiv nutzen. Diese werden im Weiteren als „Anwender und Anwenderinnen“ bezeichnet. Die Zielgruppe der *zweiten* Befragung umfasst 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 Dienststellenleiter und -leiterinnen als Gesamtverantwortliche für die Auftrags Erfüllung ihrer Dienststelle sicherstellen müssen, dass der Betrieb der Kommunikations- und IT-Infrastruktur sowohl in der Integrationsphase als auch im Zielbetrieb reibungsfrei gewährleistet ist. Die Befragungen der beiden Zielgruppen wurden online über das Intranet der Bundeswehr mit einem teilstandardisierten Fragebogen – d. h. ein Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragen – durchgeführt.⁹

7 Zu den Methoden des Qualitätsmanagements siehe umfassend: Geiger/Kotte 2008.

8 Zu den Methoden der Mitarbeiterbefragung im Rahmen des Qualitätsmanagements siehe: Bungard/Jöns 1997.

9 Zu internetgestützten Befragungen in der Praxis siehe: Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer 2009; speziell zu dieser Methode in der Organisationsforschung: Weber/Brake 2005.

Der Studie lag die Leithypothese zugrunde, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bereits über die von der BWI zur Verfügung gestellte neue Kommunikations- und IT-Infrastruktur verfügen (neue Arbeitsplatzcomputer, neue Telefone usw.) und die neuen Dienstleistungen der BWI bereits nutzen bzw. nutzen könnten (User Help Desk, Auskunftsdienst und Vermittlungsdienst usw.), im Folgenden die sogenannten „ausgerollten“¹⁰ 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 war 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 der beiden Zielgruppen in der folgenden Ergebnisdarstellung in den Kapiteln 4 und 5 – soweit sinnvoll – differenziert nach ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern ausgewiesen. Durch den Vergleich der Nutzergruppen können somit Effekte in der Datenauswertung isoliert werden, die auf das Wirken der unabhängigen Variable „Modernisierung der Kommunikations- und IT-Infrastruktur“ zurückgeführt werden können.

3.1.1 Befragung der Anwender und Anwenderinnen

Die Auswahlgesamtheit der Gruppe der Anwender und Anwenderinnen entstammt der Organisations-Datenbank des BMVg (OrgDB) und umfasst alle militärischen und zivilen Bundeswehrangehörigen im Grundbetrieb (Inland und Ausland), die Zugang zu einem Arbeitsplatz-PC haben und über einen personenbezogenen Lotus-Notes-Account (LoNo) verfügen.¹¹ Es wurden ca. 128 000 Bedienstete der Bundeswehr per E-Mail angeschrieben und zur Teilnahme an der Online-Befragung über das Intranet der Bundes-

10 Die Modernisierung der Kommunikations- und IT-Infrastruktur, der sogenannte Rollout, findet sukzessive statt, wobei angestrebt wird soweit wie möglich immer komplette Dienststellen „auszurollen“. Zur sprachlichen Vereinfachung werden Angehörige solcher Dienststellen im Weiteren als „ausgerollte“ Anwender und Anwenderinnen bzw. Dienststellenleiter und -leiterinnen bezeichnet. Angehörige von Dienststellen, in denen zum Befragungszeitpunkt der Rollout noch nicht stattgefunden hat, werden als „nicht ausgerollte“ Anwender und Anwenderinnen bzw. Dienststellenleiter und -leiterinnen bezeichnet.

11 Sogenannte Organisationsbriefkästen wurden im Vorhinein aus der Auswahlgesamtheit ausgeschlossen. Nicht ausgeschlossen werden konnten als Empfänger die Dienststellen im Ausland – der HERKULES-Vertrag beschränkt sich jedoch auf den Grundbetrieb im Inland – und die Beschäftigten der BWI, die noch über einen LoNo-Account der Bundeswehr verfügen. Daher wurde im E-Mail-Anschreiben darum gebeten, dass diese Personengruppen nicht an der Befragung teilnehmen sollen, auch wenn sie angeschrieben wurden.

wehr aufgefordert. Die Befragung ist somit als Vollerhebung angelegt. Im Befragungszeitraum vom 22.09. bis 16.10.2009 beteiligten sich insgesamt 30 385 Personen an der Befragung; die Rücklaufquote liegt somit bei 23,7 Prozent.¹²

Unter den Studienteilnehmern sind 6 461 Personen, deren Arbeitsplatz mit den neuen Computern, den sogenannten HERKULES Clients, modernisiert wurde. Gemessen an den von der BWI bereits ausgelieferten 19 665 HERKULES Clients¹³ haben sich also ca. 33 Prozent der Bediensteten mit neuer IT-Ausstattung an der Befragung beteiligt. Die Anzahl der nicht ausgerollten Teilnehmer an der Studie beträgt 20 694 Personen, was einem Anteil von ca. 19 Prozent an der Auswahlgesamtheit entspricht (vgl. Tabelle 7.1.1 im Anhang).

Wie den Tabellen 7.1.2 bis 7.1.4 zu entnehmen ist, treten im Hinblick auf ausgewählte sozialstrukturelle Merkmale (Zugehörigkeit zu einem Organisationsbereich, Organisationsebene und Dienstgrad- und Statusgruppe) Unterschiede zwischen den ausgerollten und den nicht ausgerollten Teilnehmern an der Befragung der Anwender und Anwenderinnen auf. Es war anzunehmen, dass diese Merkmale im Sinne antezedierender Drittfaktoren das Antwortverhalten beeinflussen mit der Konsequenz, dass der Effekt der unabhängigen Variable „Modernisierung der Kommunikations- und IT-Infrastruktur“ nicht eindeutig bestimmt und quantifiziert werden könnte. Um solche Struktureffekte möglichst gering zu halten, wurden im Nachhinein zwei strukturgleiche Vergleichsgruppen gebildet: Aus den nicht ausgerollten Befragten wurden nach einem zufälligen Verfahren Personen ausgewählt, deren Struktureigenschaften denen eines entsprechenden ausgerollten Teilnehmers äquivalent sind. Die Zusammenstellung einer Kontrollstichprobe analog einer Untersuchungsstichprobe nach einen oder mehreren Merkmalen in der Weise, dass die Angehörigen der beiden Stichproben in diesen Merkmalen paarweise zugeordnet werden können, wird als Parallelisierung oder „Matched Sampling“ bezeichnet (vgl. Bacher 2002). Die so gebildete Kontrollstichprobe wird dementsprechend „Parallelstichprobe“ oder „Matched Sample“ genannt. Soweit vergleichende Betrachtungen zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzerinnen und Nutzern in diesem Bericht angestellt werden, wird im Folgenden immer auf die Untersuchungsstichprobe „ausgerollte Nutzer“ (Umfang: 5 793 Personen) und die Parallelstichprobe

12 Innerhalb des Befragungszeitraums fand eine Erinnerungsaktion über eine Seite des Intranets der Bundeswehr statt, mit der der Rücklauf erhöht werden konnte.

13 Stand: 10.10.2009, Quelle: E-Mail BWI – SOWI vom 13.10.2009. Somit liegt der Anteil der ausgerollten unter allen Anwendern und Anwenderinnen zum Zeitpunkt der Befragung bei ca. 15 Prozent.

„nicht ausgerollte Nutzer“ (Umfang: 5 675) zurückgegriffen. Den Tabellen 7.2.1 bis 7.2.3 ist zu entnehmen, dass die beiden Vergleichsgruppen nach dem Matching-Verfahren im Hinblick auf die relevanten sozialstrukturellen Merkmale weitgehende Übereinstimmung aufweisen und bei der Datenauswertung und -analyse mögliche Drittvariableneffekte ausgeschlossen werden können. Die in Kapitel 4 dokumentierten Befragungsergebnisse basieren immer auf dem auf diese Weise gebildeten Datensatz.

3.1.2 Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen

Die Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen wurde vom 23.09. bis 14.10.2009 ebenfalls online über das Intranet der Bundeswehr durchgeführt. Die Auswahlgesamtheit bildeten alle Dienststellenleiter und -leiterinnen der Bundeswehr, die über den Verteiler der sogenannten Kalenderführenden Dienststellen erreicht werden konnten. Es wurden 539 Kalenderführende Dienststellen per Fernschreiben angeschrieben und um Teilnahme an der Befragung gebeten. In dem Anschreiben wurden die Kalenderführenden Dienststellen auch dazu aufgefordert, die Informationen an die nachgeordneten Stellen und Einheiten weiterzuleiten, damit die Dienststellenleiter und -leiterinnen auch dieser Ebene über die Studie informiert sind und einbezogen werden können.

Die Anzahl der so gewonnenen Rückläufer betrug 306. Zur Rücklaufquote können keine exakten Angaben gemacht werden, da nicht nachvollziehbar war, in welchem Umfang die nachgeordneten Stellen die Informationen tatsächlich erhalten haben. Die Tabellen 7.3.1 bis 7.3.3 im Anhang informieren über die sozialstrukturellen Grunddaten der Teilnehmer. Das in der Befragung der Anwender und Anwenderinnen zum Einsatz gebrachte Verfahren der Matched Samples konnte aufgrund der wesentlich kleineren Fallzahlen der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen nicht sinnvoll angewendet werden.

3.2 Forschungsfragestellungen

Mit den beiden Befragungen sollten folgende übergreifende Fragestellungen beantwortet werden:

- ➔ Zufriedenheit der Nutzer mit der IT-Ausstattung,
- ➔ Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der IT-Ausstattung,
- ➔ Zufriedenheit der Nutzer und Gewährleistung der Auftragserfüllung mit der neuen Kommunikationsausstattung,
- ➔ Qualität der Dienstleistungen der BWI,
- ➔ Effektivität der Kommunikations- und Informationsarbeit im organisatorischen Veränderungsprozess,
- ➔ Grundsätzliche Einstellung zum Projekt HERKULES und Beurteilung der Ausgliederung der IT-Erneuerung und des IT-Betriebs.

Manche Fragen in den Fragebögen sind für die beiden Zielgruppen identisch formuliert. Dies erlaubt in einigen Aspekten einen Quervergleich des Antwortmusters der Anwender und Anwenderinnen mit dem der Dienststellenleiter und -leiterinnen.

4 Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen

4.1 Nutzerbewertung der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz

Eine Mehrheit von 70,1 Prozent der ausgerollten Anwender und Anwenderinnen sieht ihre Auftragserfüllung mit ihrer IT-Ausstattung als „(voll) gewährleistet“, gegenüber 58,6 Prozent der nicht ausgerollten Anwender und Anwenderinnen (vgl. Tabelle 4.1.1). Die neue IT-Ausstattung am Arbeitsplatz führt also zumindest aus Sicht der Befragten zu einer Steigerung des Grades der Gewährleistung der Auftragserfüllung.

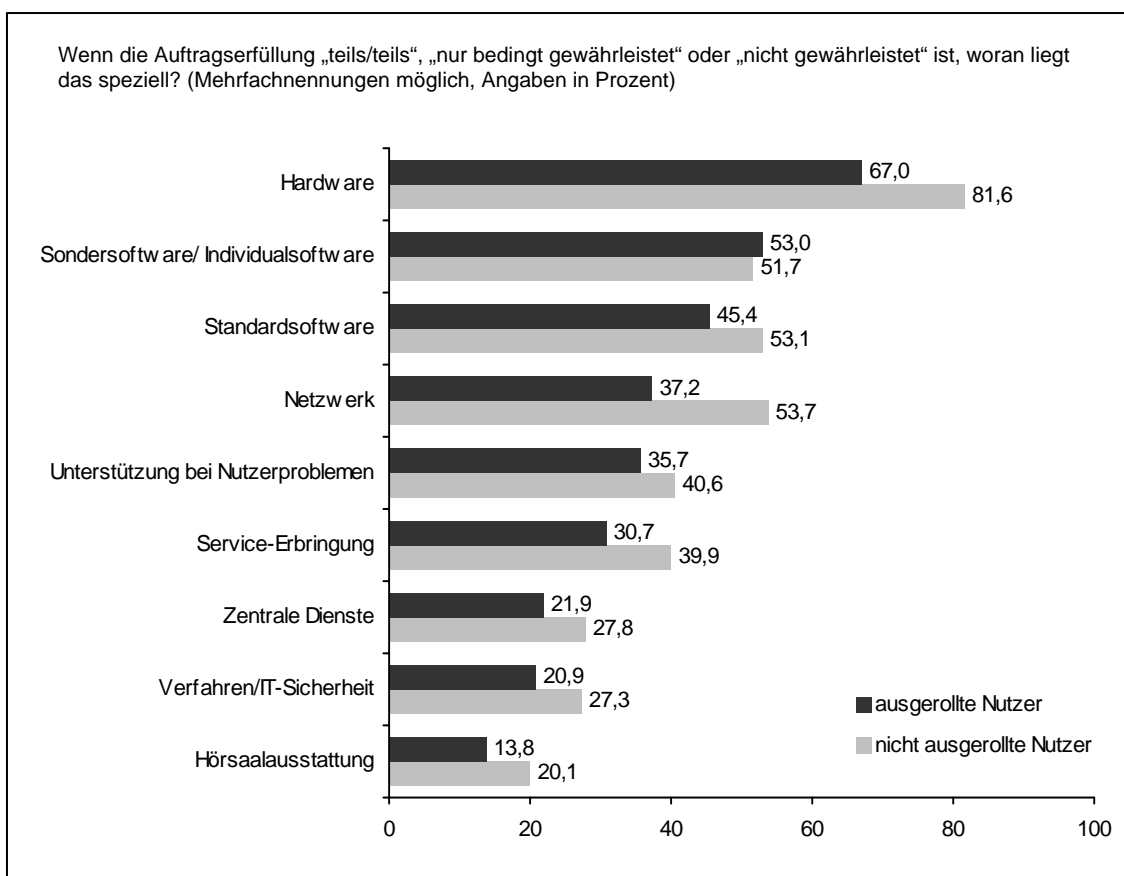
Tabelle 4.1.1: Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung

In welchem Maße ist die Erfüllung Ihres Auftrags durch Ihre derzeitige vorhandene IT-Ausstattung gewährleistet?					
	voll gewährleistet	gewährleistet	teils/teils	nur bedingt gewährleistet	nicht gewährleistet
ausgerollte Nutzer	26,1%	44,0%	19,5%	9,1%	1,3%
nicht ausgerollte Nutzer	16,2%	42,4%	25,1%	14,8%	1,4%
gesamt	21,2%	43,2%	22,3%	12,0%	1,4%

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

Diejenigen Nutzer, die angaben, dass die Auftragserfüllung lediglich „teils/teils“, „nur bedingt“ oder „nicht gewährleistet“ sei, wurden gebeten, die Ursachen hierfür zu nennen (vgl. Abbildung 4.1.1). Hauptursache sowohl bei der neuen als auch bei der alten IT-Ausstattung, so die Ergebnisse der Befragung, sind Mängel bei der Hard- und Software. Bis auf die Komponente „Sondersoftware/Individualsoftware“ gilt für alle abgefragten Komponenten, dass der Rollout zu einer Verbesserung der IT, d. h. zu einer weniger fehleranfälligen und mit Mängeln behafteten IT-Ausstattung, beiträgt.

Abbildung 4.1.1: „Stolpersteine“ der Auftragserfüllung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, Rangfolge der Häufigkeit der Nennungen bei den ausgerollten Nutzern.

Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung am Arbeitsplatz bekunden 51,1 Prozent aller Befragten, dass sie „(eher) zufrieden“ sind (vgl. Tabelle 4.1.2). Dieser Wert wird von den ausgerollten Nutzern mit 64,6 Prozent (eher) Zufriedenen deutlich überschritten, von den nicht ausgerollten Nutzern mit 37,4 Prozent unterschritten. Die Zufriedenheit mit der aktuellen IT-Ausstattung am Arbeitsplatz ist also bei den ausgerollten Nutzern höher als bei den nicht ausgerollten Nutzern.

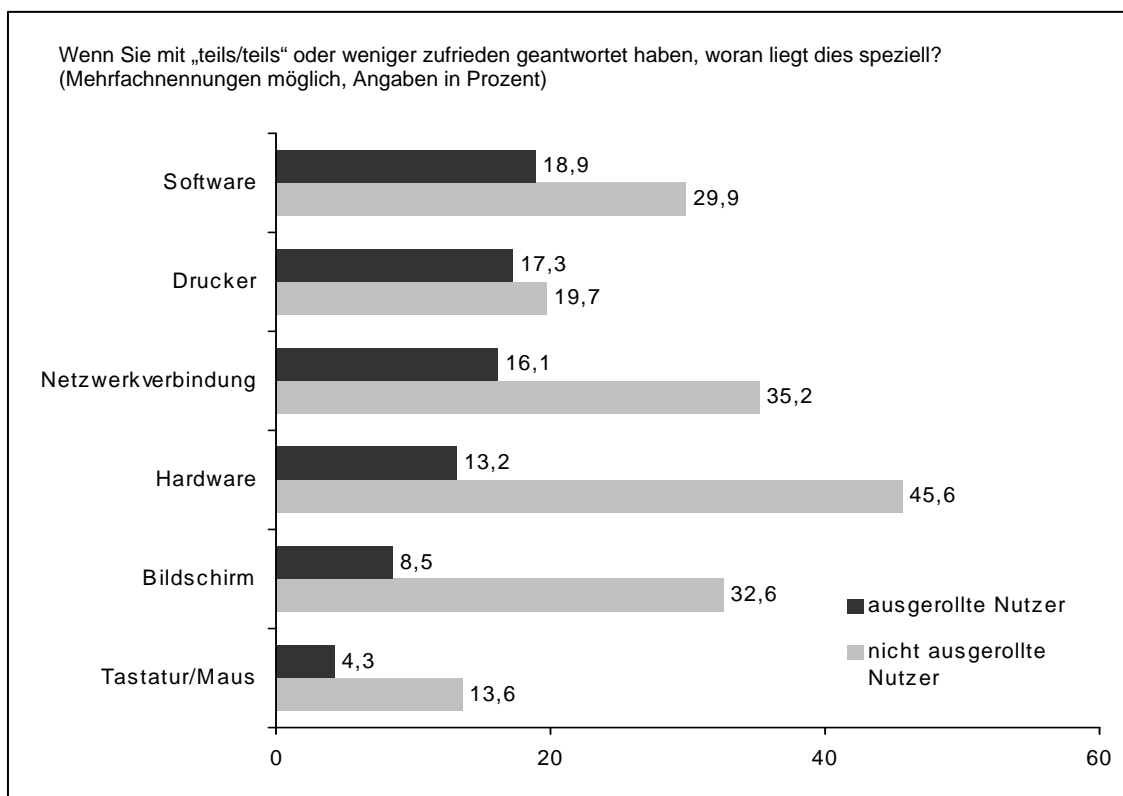
Tabelle 4.1.2: Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der IT-Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
ausgerollte Nutzer	31,4%	33,2%	25,0%	7,6%	2,8%
nicht ausgerollte Nutzer	13,7%	23,7%	32,9%	21,5%	8,2%
gesamt	22,6%	28,5%	28,9%	14,5%	5,5%

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

Die Befragten, die „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „unzufrieden“ mit der IT-Ausstattung an ihrem Arbeitsplatz sind, wurden anhand einer vorgegebenen Liste gefragt, welche Gründe sie dafür verantwortlich machen. Aus Abbildung 4.1.2 geht hervor, dass viele nicht ausgerollte Nutzer mit mehreren Komponenten ihrer IT-Ausstattung unzufrieden sind. Durch die IT-Modernisierung sind nach Aussage der Nutzer erhebliche Verbesserungen insbesondere hinsichtlich der Komponenten „Hardware“, „Bildschirm“ und „Tastatur/Maus“ zu verzeichnen. Nur eine geringe Verbesserung kann bei der Komponente „Drucker“ festgestellt werden.

Abbildung 4.1.2: Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung



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

Die Anwender und Anwenderinnen wurden auch nach der Störanfälligkeit und Ausfallhäufigkeit ihrer IT- und Kommunikationsausstattung befragt. Tabelle 4.1.3 gibt nur die Antwortenanteile derjenigen an, die bei der Frage nach der Ausfallhäufigkeit die Antworten „häufig“ oder „sehr häufig“ angegeben haben.

Tabelle 4.1.3: Störungshäufigkeit der IT- und Kommunikationsausstattung

Wie häufig sind Störungen/Ausfälle Ihrer IT- und Kommunikationsausstattung?			
Anteil der Befragten, die mit „häufig“ oder „sehr häufig“ geantwortet haben	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	Prozentsatzdifferenz ¹⁴
Server	15,1%	21,1%	6,0%
Drucker	14,7%	15,5%	0,8%
Hörsaalausstattungen	13,5%	15,5%	2,0%
Arbeitsplatzcomputer/Notebooks	7,1%	12,7%	5,6%
Netzwerk	6,8%	8,2%	1,4%
Beamer	3,4%	4,5%	1,1%
Telefonausstattung	3,2%	3,5%	0,3%

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

(Sehr) häufige Störungen und Ausfälle werden von ausgerollten wie von nicht ausgerollten Nutzern vor allem bei Servern, Druckern und Hörsaalausstattungen beklagt. Der Rollout führt nur bei den Komponenten „Server“ und „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“ zu einem merklichen Rückgang der Störanfälligkeit und Ausfallhäufigkeit.

Was die Behebung von Störungen anbelangt, äußern sich nicht unwesentliche Anteile beider Nutzergruppen kritisch im Sinne von „verzögert“ oder „sehr verzögert“ (vgl. Tabelle 4.1.4). Der Rollout führt bei allen Komponenten zu einer wenn auch leichten Verbesserung der Geschwindigkeit bei der Fehlerbehebung.

¹⁴ Erläuterung: Die ausgewiesene Prozentsatzdifferenz gibt den Unterschied zwischen den Anteilen der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer an, die die Frage mit „häufig“ oder „sehr häufig“ beantwortet haben. Sie ist v. a. als ein Maß der relativen Verbesserung/Verschlechterung für einen Vergleich *zwischen* den aufgeführten Ausstattungskomponenten zu interpretieren. Positive Werte indizieren einen positiven Effekt des Rollouts, d. h. einen Rückgang der Störungshäufigkeit bei einer Komponente.

Tabelle 4.1.4: Zeit bis zur Behebung von Störungen der IT- und Kommunikationsausstattung

Wie schnell werden Störungen Ihrer IT- und Kommunikationsausstattung behoben?			
Anteil der Befragten, die mit „verzögert“ oder „sehr verzögert“ geantwortet haben	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	Prozentsatzdifferenz
Drucker	28,3%	31,9%	3,6%
Netzwerk	28,1%	36,3%	8,2%
Hörsaalausstattungen	26,7%	30,5%	3,8%
Beamer	26,7%	34,7%	8,0%
Server	22,9%	28,0%	5,1%
Arbeitsplatzcomputer/Notebooks	18,6%	24,4%	5,8%
Telefonausstattung	14,1%	16,7%	2,6%

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

4.2 Anschluss an die Netzinfrastruktur

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

Bereits vor dem Rollout ist der Anteil derjenigen, die mit dem Zugang zum IntranetBw der Bundeswehr „(eher) zufrieden“ sind, mit 67 Prozent recht hoch. Er steigt nach dem Rollout auf 75,7 Prozent bei den ausgerollten Nutzern an (vgl. Tabelle 4.2.1).

Tabelle 4.2.1: Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem IntranetBw-Zugang?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
ausgerollte Nutzer	39,2%	36,5%	17,3%	4,4%	2,6%
nicht ausgerollte Nutzer	30,0%	37,0%	22,4%	7,2%	3,4%
gesamt	34,7%	36,8%	19,8%	5,8%	3,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 5\,744$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 5\,655$.

Der Zugang zum IntranetBw (vgl. Tabelle 4.2.2) wird sowohl von den ausgerollten als auch von den nicht ausgerollten Nutzern als weitgehend zuverlässig und stabil, gut erreichbar und gut verfügbar bewertet. Es sind leichte Verbesserungen nach dem Rollout zu verzeichnen: Bei den ausgerollten Nutzern geht der Anteil der eindeutig negativen Bewertungen zurück. Auffallend kritisch wird die „Geschwindigkeit/Performance“ des

Intranet-Zugangs gewertet: Vor der IT-Modernisierung bewerten mehr als ein Drittel der Mitarbeiter diesen Aspekt als „schlecht“ oder „sehr schlecht“. Der Anteil dieser negativen Bewertung sinkt zwar mit dem Rollout um 17,3 Prozentpunkte, ist aber trotzdem mit 17,8 Prozent immer noch als hoch zu beurteilen.

Tabelle 4.2.2: Bewertungskriterien für den Zugang zum IntranetBw

Wie bewerten Sie den Zugang zum Intranet an ihrem Arbeitsplatz hinsichtlich ...?			
Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	Prozentsatz-differenz
Zuverlässigkeit/Stabilität	4,8%	8,1%	3,3%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	5,3%	7,9%	2,6%
Geschwindigkeit/Performance	17,8%	35,1%	17,3%

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

Über einen Internet-Zugang verfügt ca. ein Drittel der Befragten, die dementsprechend dann auch eine Bewertung abgeben konnten (vgl. Tabelle 4.2.3). Vor dem Rollout sind insgesamt 62,1 Prozent der Nutzer mit dem Zugang zum Internet „(eher) zufrieden“, nach dem Rollout sind es 71,6 Prozent. Ferner zeigt sich, dass in beiden Nutzergruppen die Zufriedenheit mit dem Zugang zum *Internet* niedriger ist als zum *Intranet*.

Tabelle 4.2.3: Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Internet-Zugang?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
ausgerollte Nutzer	37,4%	34,2%	17,7%	5,8%	5,0%
nicht ausgerollte Nutzer	29,4%	32,7%	22,4%	7,9%	7,6%
gesamt	33,3%	33,4%	20,1%	6,9%	6,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen,
 $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 1\,981$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 2\,052$.

In Tabelle 4.2.4 bewerten die Befragten die technischen Kriterien des Internet-Zugangs. Die Kriterien „Zuverlässigkeit/Stabilität“ und „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ werden fast doppelt so häufig mit (sehr) schlecht bewertet wie beim Intranet-Zugang. Für die „Geschwindigkeit/Performance“ liegen sehr oft kritische Bewertungen vor, auch wenn der Rollout bei diesem Bewertungsaspekt zu einer spürbaren Verbesserung beiträgt.

Tabelle 4.2.4: Bewertungskriterien für den Internet-Zugang

Wie bewerten Sie den Zugang zum Internet an ihrem Arbeitsplatz hinsichtlich ...?			
<i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	Prozentsatz-differenz
Zuverlässigkeit/Stabilität	8,5%	12,1%	3,6%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	11,2%	14,3%	3,1%
Geschwindigkeit/Performance	19,3%	32,1%	12,8%

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

Lotus Notes wird von den Nutzern in erster Linie als ein E-Mailsystem genutzt, worauf die Frage nach der Zufriedenheit mit der Software auch ausdrücklich Bezug nimmt. Mit Lotus Notes sind vor dem Rollout 64,4 Prozent „(eher) zufrieden“ und nach dem Roll-out 71,8 Prozent (vgl. Tabelle 4.2.5).

Tabelle 4.2.5: Zufriedenheit mit Lotus Notes

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Mail-System (Lotus Notes)?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
ausgerollte Nutzer	34,2%	37,6%	17,3%	6,8%	4,0%
nicht ausgerollte Nutzer	26,5%	37,9%	19,8%	9,2%	6,6%
gesamt	28,2%	37,8%	19,3%	8,7%	6,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 5\ 777$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 5\ 662$.

Der Zugang zu Lotus Notes wird von der Mehrheit als weitgehend zuverlässig, stabil, gut erreichbar und verfügbar bewertet (vgl. Tabelle 4.2.6). Doch die „Geschwindigkeit/Performance“ wird auch hier wie schon beim Intranet- und beim Internet-Zugang in beiden Nutzergruppen schlechter als die beiden anderen Kriterien bewertet.

Tabelle 4.2.6: Bewertungskriterien für den Zugang zu Lotus Notes

Wie bewerten Sie den Zugang zu Lotus Notes an Ihrem Arbeitsplatz hinsichtlich ...?			
<i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	Prozentsatz-differenz
Zuverlässigkeit/Stabilität	5,0%	6,7%	1,7%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	4,7%	5,7%	1,0%
Geschwindigkeit/Performance	13,5%	27,0%	13,5%

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

Abschließend wird der Zugang zu den Fachanwendungen, d. h. die Software für besondere Anwendungen, bewertet. Fachanwendungen dienen der Erfüllung vielfältiger spezifischer Aufgaben in der Bundeswehr. Da für den jeweiligen Bedarf spezifische Software in einzelnen Bereichen entwickelt wurde und bisher keine zentrale Abstimmung erfolgte, bestehen in der Folge „eine Vielzahl von Eigenentwicklungen zur Unterstützung von Einzelfunktionen, die im Ergebnis zu einer heterogenen, nicht interoperablen IT-Struktur (...) führte“ (Hahnenfeld 2002: 21). Diese Eigenentwicklungen werden als „Insellösungen“ bezeichnet und sollen im Rahmen von HERKULES v. a. durch SASPF ersetzt werden. Für die Arbeitsabläufe bzw. Geschäftsprozesse in der Bundeswehr, für die SASPF noch nicht genutzt wird, werden die hergebrachten Systeme genutzt, die entsprechend als „Systeme in Nutzung“ (SinN) bezeichnet werden (vgl. Negrini 2006).

Die relativ geringe Anzahl der Befragten, die sich zum Thema „Fachanwendungen“ eine Meinung bilden wollten, zeigt, dass nicht für jeden PC-Arbeitsplatz Fachanwendungen benötigt werden (vgl. Tabelle 4.2.7, Unterzeile: Datenbasis). Mit den Fachanwendungen sind nur 37,5 Prozent der nicht ausgerollten Nutzer zufrieden. Durch den Rollout erhöht sich der Anteil der „(eher) Zufriedenen“ um 8,2 Prozentpunkte. Doch insgesamt machen sie lediglich eine relative Mehrheit von „nur“ 45,9 Prozent der ausgerollten Nutzer mit den Fachanwendungen aus; jeder fünfte ausgerollte Nutzer ist immer noch „(eher) unzufrieden“ mit seinen Fachanwendungen.

Tabelle 4.2.7: Zufriedenheit mit den Fachanwendungen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Fachanwendungen (HOST, SinN, SASPF, EMIR, PERFIS, etc.)?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
ausgerollte Nutzer	13,1%	32,8%	32,7%	12,2%	9,2%
nicht ausgerollte Nutzer	8,0%	29,5%	36,3%	15,5%	10,7%
gesamt	10,7%	31,3%	34,4%	13,8%	9,9%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 3\,281$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 2\,905$.

Die Bewertung der technischen Kriterien der Fachanwendungen weist ebenfalls einen hohen Anteil von kritischen Stimmen auf (vgl. Tabelle 4.2.8). Die drei Kriterien „Zuverlässigkeit/Stabilität“, „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ und „Geschwindigkeit/Performance“ werden im Vergleich zu den drei Netzdiensten „IntranetBw“, „Internet“ und „Lotus Notes“ häufiger mit „(eher) schlecht“ bewertet. Von den drei Kriterien besteht wiederum an der „Geschwindigkeit/Performance“ die größte Kritik.

Tabelle 4.2.8: Bewertungskriterien für die Fachanwendungen

Wie bewerten Sie die Fachanwendung (HOST, SinN, SASPF, EMIR, PERFIS etc.) an ihrem Arbeitsplatz hinsichtlich ...?			
<i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	Prozentsatzdifferenz
Zuverlässigkeit/Stabilität	12,8%	15,7%	2,9%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	13,1%	15,4%	2,3%
Geschwindigkeit/Performance	23,9%	37,8%	13,9%

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

4.3 Nutzerzufriedenheit mit dem User Help Desk (UHD)

Der UHD steht für die Nutzeranfragen aus allen Liegenschaften im Zielbetrieb zur Verfügung. Hier haben die Anwender und Anwenderinnen unter einer zentralen Rufnummer einen Ansprechpartner für die Behebung von technischen Störungen und Softwareproblemen. Wegen der Vernetzung der HERKULES Clients kann der UHD-Mitarbeiter bzw. die UHD-Mitarbeiterin mit einem Remote-Zugriff Einsicht auf den Arbeitsplatzcomputer des Anrufers nehmen, um das vom User beschriebene Problem von einem zentralen Ort aus beheben zu können. Das Ziel ist, die gemeldete Störung im Sinne einer Erstlösung zu beheben („First-Level-Lösung“). Wenn die zentrale Fehlerbehebung fehlschlägt, kümmern sich Spezialisten um die Lösung tiefer gehender Probleme, was möglicherweise bei dem PC-Nutzer vor Ort erfolgen muss („Second-Level-Lösung“) (vgl. Reinhardt 2009: 5f.). Vor dem Rollout hingegen werden die Computer durch die örtlichen, liegenschaftsgebundenen Administratoren betreut. Der Zugriff erfolgte auch hier über einen Remote-Zugriff, allerdings innerhalb des Liegenschaftsnetzes (LAN) und nicht über das bundeswehrende Weitverkehrsnetz (WAN).

Die Dienststellen im HERKULES-Zielbetrieb werden ausschließlich über den UHD der BWI, die Dienststellen vor dem Rollout in erster Linie von den örtlichen Administratoren betreut. Die UHD-Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen sind zwar angehalten nur die PCs im Zielbetrieb zu betreuen. Ebenso haben die Systemadministratoren der Bundeswehr auch nur auf die PC-Arbeitsplätze im Ist-Betrieb Zugriff und können nicht auf die sogenannten HERKULES Clients, d. h. die von der BWI betreuten PCs, zugreifen. Nachfragen der Autoren haben aber ergeben, dass bisweilen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des UHD auch bemüht sind, den Anrufern aus dem sogenannten Ist-Betrieb eine Problemlösung an die Hand zu geben. Diese Anrufer verfügen noch nicht über den HERKULES Client, und der Remote-Zugriff auf die alten PCs ist nicht möglich.

Die Befragung der Anwender und Anwenderinnen zeigt: Von den ausgerollten Nutzern kennen 91 Prozent den UHD und 56,4 Prozent haben ihn bereits genutzt. Von den nicht ausgerollten Nutzern kennen 82,3 Prozent den UHD und 38,1 Prozent haben ihn bereits genutzt. In Tabelle 4.3.1 sind nur die Angaben derjenigen ausgewiesen, die den UHD tatsächlich auch bereits mindestens einmal genutzt haben. Auch wenn über die Hälfte der Nutzer mit dem UHD „eher zufrieden“ oder „zufrieden“ sind, gibt es doch einen mit 22,1 Prozent relativ hohen Anteil von „(eher) unzufriedenen“ Personen.

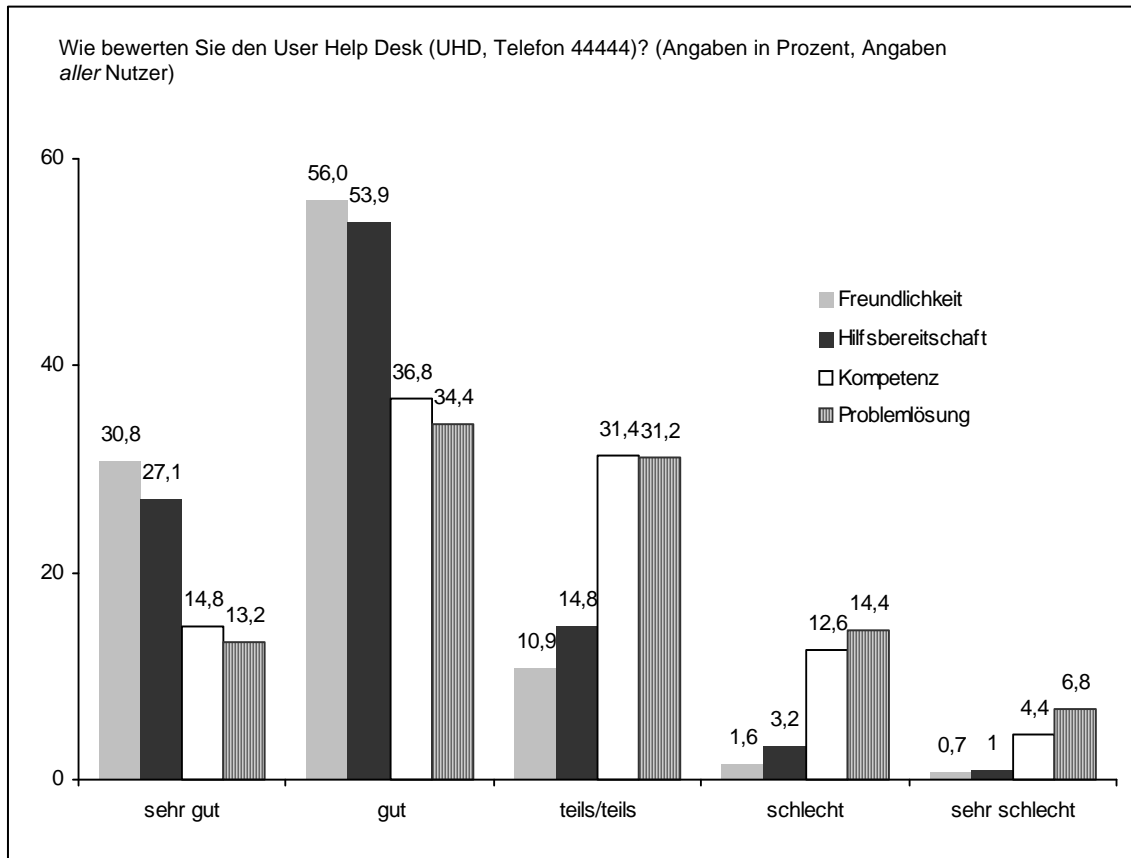
Tabelle 4.3.1: Zufriedenheit mit dem UHD

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

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT} = 3 267, n_{NICHT AUSGEROLLT} = 2 160.

Abbildung 4.3.1 liefert ein differenzierteres Bild der Nutzerzufriedenheit hinsichtlich verschiedener Servicedimensionen: Die sozialen Dimensionen „Freundlichkeit“ und „Hilfsbereitschaft“ werden positiv, fachlich-inhaltliche Dimensionen wie „Kompetenz“ und „Problemlösung“ hingegen weniger positiv bewertet. Die Unterschiede in den Antworten der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer sind marginal. Daher weist die Abbildung 4.3.1 nur die Antworten aller Befragten, d. h. der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer, aus.

Abbildung 4.3.1: Bewertungen der Servicedimensionen des UHD



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

Betrachtet man den statistischen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem UHD und der Bewertung der vier abgefragten Servicedimensionen aus Tabelle 4.3.2, dann wird deutlich, dass die inhaltlich-fachlichen Dimensionen stärker auf die Zufriedenheit mit dem UHD „durchschlagen“ als die sozialen Dimensionen. Mit anderen Worten, der Grad der Zufriedenheit mit dem UHD wird in hohem Maße durch die Faktoren „Kompetenz“ und „Problemlösung“ erklärt, die Faktoren „Freundlichkeit“ und „Hilfsbereitschaft“ spielen demgegenüber eine eher untergeordnete Rolle für die Erklärung der Zufriedenheit mit dem UHD.

Tabelle 4.3.2: Statistischer Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit dem UHD und den Servicedimensionen des UHD

alle Befragten	Freundlichkeit	Hilfsbereitschaft	Kompetenz	Problemlösung
Zufriedenheit mit dem UHD	,370**	,505**	,743**	,774**

** Die Korrelation nach Pearson ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen.

4.4 Nutzerzufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung

Die Ausstattung der Dienststellen der Bundeswehr mit neuen Kommunikationsgeräten ist inzwischen weitgehend abgeschlossen, so dass im Großen und Ganzen alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über die gleiche Kommunikationsausstattung verfügen.¹⁵ Die Bundeswehrangehörigen sind mehrheitlich mit der vorhandenen Kommunikationsausstattung zufrieden (vgl. Tabelle 4.4.1).

Tabelle 4.4.1: Zufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung

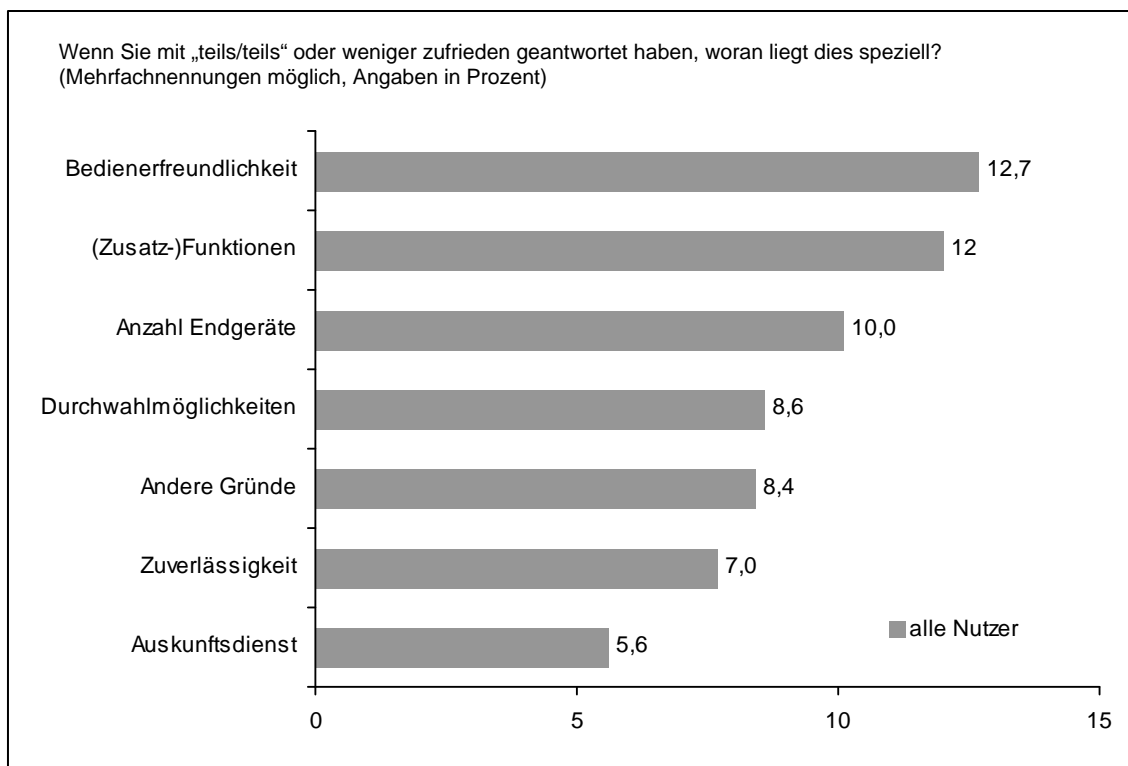
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Kommunikationsausstattung (z. B. Telefon, Mobiltelefon, Fax)?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
gesamt	33,8%	35,8%	18,2%	7,9%	4,3%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen,
n_{AUSGEROLLT} = 5 769, n_{NICHT AUSGEROLLT} = 5 669.

Bei den 30,4 Prozent der Befragten, die mit ihrer Kommunikationsausstattung weniger als „eher zufrieden“ sind, wurde die Frage nach den Gründen gestellt (vgl. Abbildung 4.4.1). Die Faktoren „Bedienerfreundlichkeit“ und „(Zusatz-)Funktionen“ werden am häufigsten als Grund genannt. „Andere Gründe“ werden relativ selten angegeben, so dass die Schlussfolgerung gezogen werden kann, dass die abgefragten Gründe die möglichen Gründe für Unzufriedenheit weitgehend abdecken.

¹⁵ Die Ausstattung der Dienststellen mit neuer Kommunikationstechnik fällt in der Regel mit dem IT-Rollout zeitlich nicht zusammen, weshalb die sonst in der Ergebnisdarstellung übliche Unterteilung in ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer nicht sinnvoll ist.

Abbildung 4.4.1: Faktoren für Unzufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT: Anwender und Anwenderinnen, n=11 468.

Gefragt wurde auch nach der Zufriedenheit mit dem Auskunft- und Vermittlungsdienst (A&V). Der A&V soll rund um die Uhr eine hochwertige Telefonauskunft und -vermittlung bieten. Dabei soll mit Hilfe einer zentralen Telefondatenbank bundesweit an den gewünschten Teilnehmer vermittelt werden können, ohne den Anrufer, wie es bisher erforderlich war, erst an andere lokale Vermittlungsstellen weiterleiten zu müssen.

Tabelle 4.4.2 gibt die Bewertung des A&V durch die Nutzer wieder. Von allen Befragten geben 29,8 Prozent an, dass sie den A&V noch nicht genutzt haben und 10,3 Prozent kennen den A&V nicht. Die Darstellung der Antwortverteilung umfasst also die 60,1 Prozent der Befragten, die die Frage nach der Zufriedenheit sinnvoll beantworten konnten. 53,6 Prozent sind mit dem A&V „(eher) zufrieden“. Allerdings gibt es auch einen nicht unerheblichen Anteil von 26,6 Prozent der Befragten, die „(eher) unzufrieden“ mit dem A&V sind.

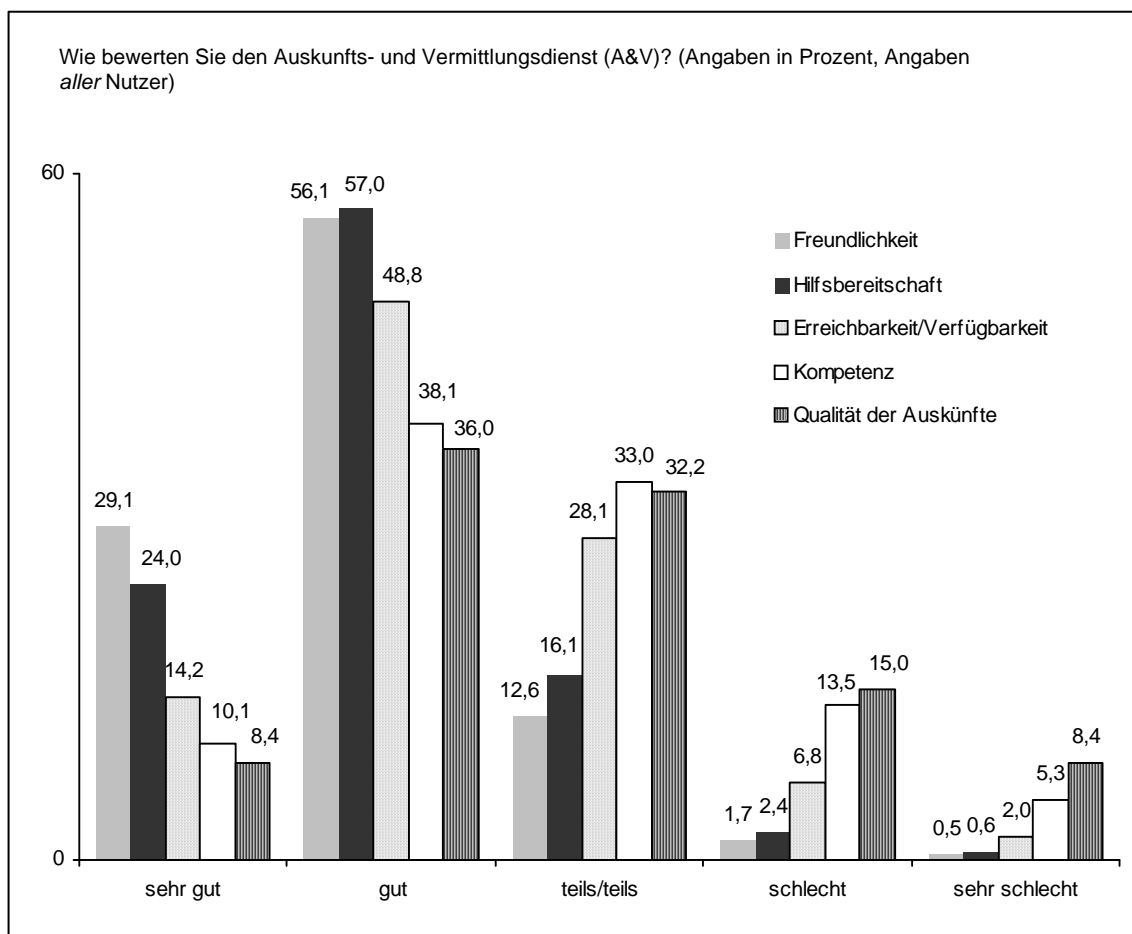
Tabelle 4.4.2: Zufriedenheit mit dem Auskunft- und Vermittlungsdienst

Wie zufrieden sind Sie mit dem Auskunft- und Vermittlungsdienst (A&V)?					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
gesamt	21,9%	31,7%	19,8%	11,6%	15,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen,
*n*_{AUSGEROLLT} = 3 511, *n*_{NICHT AUSGEROLLT} = 3 610.

Wie beim UHD so sollten auch hier die Befragten bestimmte Aspekte des Services bewerten (vgl. Abbildung 4.4.2). Ähnlich dem Antwortmuster zum UHD zeigen sich auch beim A&V sehr positive Bewertungen bei den sozialen Dimensionen „Freundlichkeit“ und „Hilfsbereitschaft“ und im Vergleich hierzu eher weniger positive bei den fachlichen Dimensionen „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“, „Kompetenz“ und „Qualität der Auskünfte“.

Abbildung 4.4.2: Bewertungen der Servicedimensionen des A&V



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

Der Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem A&V und den abgefragten Servicedimensionen zeigt, dass die inhaltlich-fachlichen Dimensionen sich stärker auf die Bewertung des A&V auswirken als die sozialen Dimensionen (vgl. Tabelle 4.4.3). Je mehr eine Bewertungsdimension einen fachlich-inhaltlichen Aspekt widerspiegelt, desto stärker wirkt sie sich auf die Zufriedenheit mit der Dienstleistung aus. Dieses Ergebnis korrespondiert zu obigen Befunden zum UHD.

Tabelle 4.4.3: Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit A&V und den Bewertungskriterien des A&V

alle Befragten	Freundlichkeit	Hilfsbereitschaft	Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	Kompetenz	Qualität der Auskünfte
Zufriedenheit mit dem A&V	,274**	,390**	,412**	,700**	,755**

** Die Korrelation nach Pearson ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen.

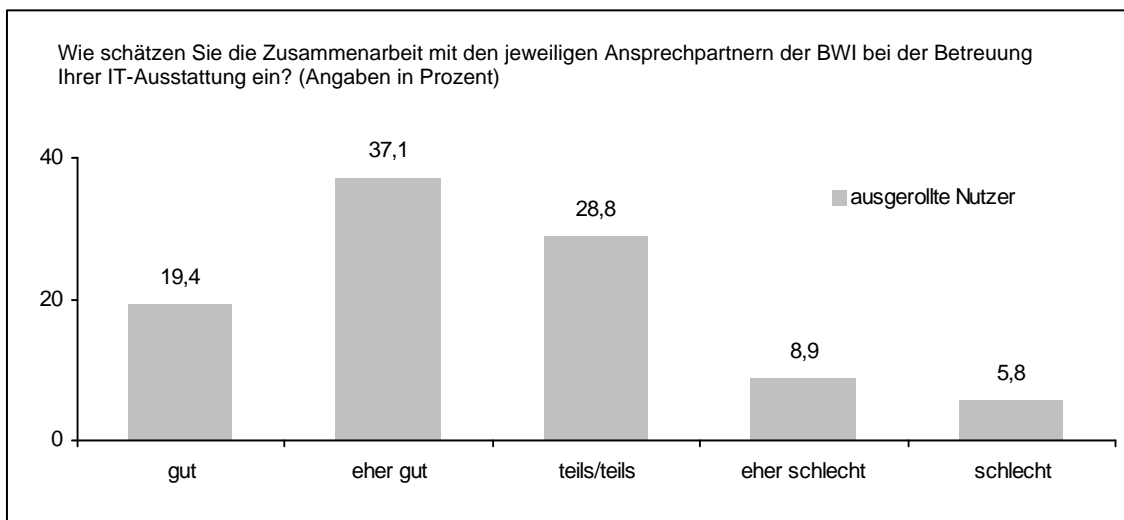
4.5 Bewertung der Qualität der Dienstleistung der BWI

Im Zielbetrieb ist für die Systemadministration der „weißen IT“ die BWI verantwortlich. Vor diesem Hintergrund geht es in diesem Abschnitt um die Klärung der Frage, wie die „Kunden“ in den Dienststellen die BWI als Dienstleister für die Bundeswehr wahrnehmen und bewerten.

Positiv fiel die Arbeit der BWI bereits bei der Frage nach ihrer Kompetenz bei der *Beseitigung von Störungen* auf (vgl. Tabelle 4.1.4): Die Störungsbeseitigung erfolgt bei denjenigen Nutzern schneller, deren Arbeitsplätze bereits im Zielbetrieb des IT-Dienstleisters sind.

Wie wird generell die Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnern der BWI im Hinblick auf die *Betreuung der IT-Ausstattung* eingeschätzt? Die Befragungsergebnisse hierzu finden sich in Abbildung 4.5.1. Keine Einschätzung gaben 36,2 Prozent der ausgerollten Nutzer ab, weil sie bislang keinen Kontakt mit der BWI hatten. Dargestellt sind also die Angaben von 63,8 Prozent der ausgerollten Nutzer, die die Frage sinnvoll beantworten konnten. Sie schätzen die Zusammenarbeit mit der BWI überwiegend als positiv ein: Die 14,7 Prozent eindeutig negativen Bewertungen sind als niedrig zu werten.

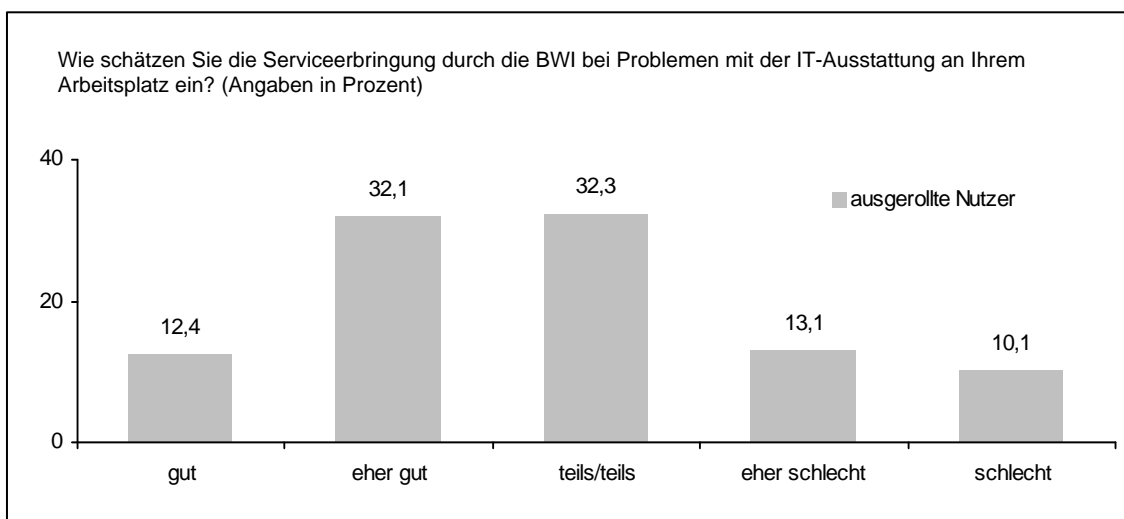
Abbildung 4.5.1: Bewertung der Zusammenarbeit mit der BWI für die IT-Betreuung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 3\ 696$.

Eine weitere Bewertung der BWI als Dienstleister erfolgt über die Bewertung des *Services bei Problemen mit der IT-Ausstattung* (vgl. Abbildung 4.5.2). Hierzu haben sich 63,6 Prozent der ausgerollten Nutzer geäußert. Von einer relativen Mehrheit von 44,5 Prozent wird die Serviceerbringung durch die BWI bei Problemen mit der IT-Ausstattung als „(eher) gut“ angesehen.

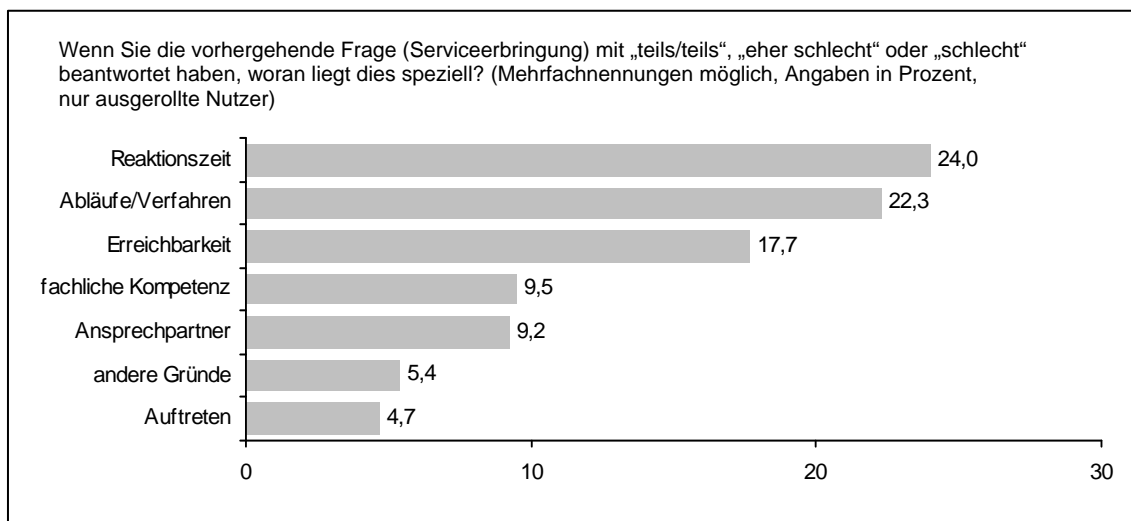
Abbildung 4.5.2: Bewertung der Serviceerbringung bei Problemen mit der IT



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 3\ 684$.

Die Serviceerbringung der BWI bei Problemen mit der IT-Ausstattung wurde entlang verschiedener Servicedimensionen evaluiert. Auf diese Weise kann differenzierter ermittelt werden, welche Erklärungsfaktoren für die Bewertung der Serviceerbringung als unmittelbar ausschlaggebend angesehen werden können (vgl. Abbildung 4.5.3). Mit diesen Informationen könnte im Umkehrschluss der Bedarf für Verbesserungen beim „Störungsdienst“ der BWI genauer spezifiziert werden.

Abbildung 4.5.3: Bewertungsfaktoren für die Serviceerbringung der BWI

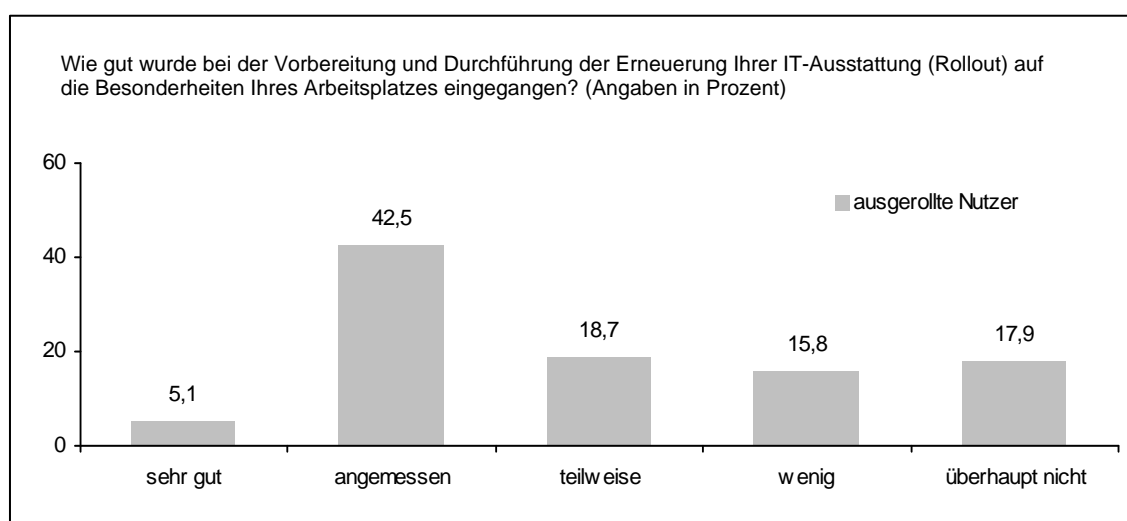


Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT: Anwender und Anwenderinnen.

Zwei Bewertungsfaktoren aus Abbildung 4.5.3 sollen näher kommentiert werden: „Reaktionszeit“ sowie „Abläufe und Verfahren“. Zu Beginn dieses Abschnitts wurde festgestellt, dass die Störungsbeseitigung im Zielbetrieb in der Regie der BWI zügiger erfolgt als im Ist-Betrieb in der Regie der Bundeswehr (vgl. Tabelle 4.1.4). Allerdings ist die Störungsbeseitigung auch im Zielbetrieb noch oftmals verzögert: Es wird deutlich, dass die „Reaktionszeit“ auf eine gemeldete Störung der häufigste Grund dafür ist, wenn Kritik an der Serviceerbringung geäußert wird. An zweiter Stelle der Kritikliste stehen „Abläufe und Verfahren“ einer Problembehebung. In einer offenen Frage im Fragebogen geben viele Bundeswehrangehörige an, dass die Zusammenarbeit mit den IT-Fachkräften erschwert ist, seitdem die BWI die Verantwortung für die IT übernommen hat. Während vorher über den „kurzen Dienstweg“ Problemlösungen und Hilfeleistungen schnell und „unbürokratisch“ erbracht worden seien, sei nun die Bestellung des Störungsservices mit einem höheren Zeit- und Arbeitsaufwand verbunden.

Ein zentraler Aspekt bei der Bewertung der Qualität der Dienstleistung der BWI ist der Grad, mit dem beim Rollout auf die *Besonderheiten der Dienststelle* eingegangen wurde (vgl. Abbildung 4.5.4). Die Befragten lassen hier, im Gegensatz zu den bisher ausgewogenen Antwortverteilungen, ein stark polarisiertes Meinungsbild erkennen. Jeder dritte Befragte hält die Besonderheiten seines Arbeitsplatzes für „wenig“ oder „überhaupt nicht“ berücksichtigt. Nur sehr wenige Befragte halten die neue IT-Ausstattung für „sehr gut“ an ihre Bedürfnisse angepasst (5,1 Prozent), eine relative Mehrheit hält sie für „angemessen“ angepasst (42,5 Prozent). Dies ist als Hinweis darauf zu werten, dass der Rollout möglicherweise noch nicht in vollem Umfang auf dienststellenspezifische Lösungen hin ausgereichtet worden ist.

Abbildung 4.5.4: Berücksichtigung der Besonderheiten des Arbeitsplatzes beim Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen,
 n_{AUSGEROLLT} = 5 266.

Es wäre zu erwarten, dass die Berücksichtigung der Arbeitsplatzanforderungen einen erheblichen Effekt auf die Gewährleistung der Auftragserfüllung (vgl. Tabelle 4.1.1) und auf die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung hat (vgl. Tabelle 4.1.2). In diesem Zusammenhang können folgende zwei Hypothesen überprüft werden:

1. Je weniger die neue IT-Ausstattung auf die Besonderheiten des Arbeitsplatzes hin ausgerichtet ist, desto weniger ist die Erfüllung des dienstlichen Auftrags gewährleistet.
2. Je weniger die neue IT-Ausstattung auf die Besonderheiten des Arbeitsplatzes hin ausgerichtet ist, desto geringer ist die Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung.

Beide Hypothesen wurden durch eine Korrelationsanalyse mit einer hohen statistischen Sicherheit bestätigt. Die Korrelationswerte sind ebenfalls hoch genug, um von einem relevanten Zusammenhang sprechen zu dürfen.¹⁶ Das bedeutet, dass der Berücksichtigung der Spezifika des Arbeitsplatzes im Zuge des Rollouts für die Gewährleistung der Auftragsbefriedigung und für die generelle Nutzerzufriedenheit mit der IT-Ausstattung eine sehr hohe Bedeutung zukommt.

4.6 Erwartungen an das Projekt HERKULES

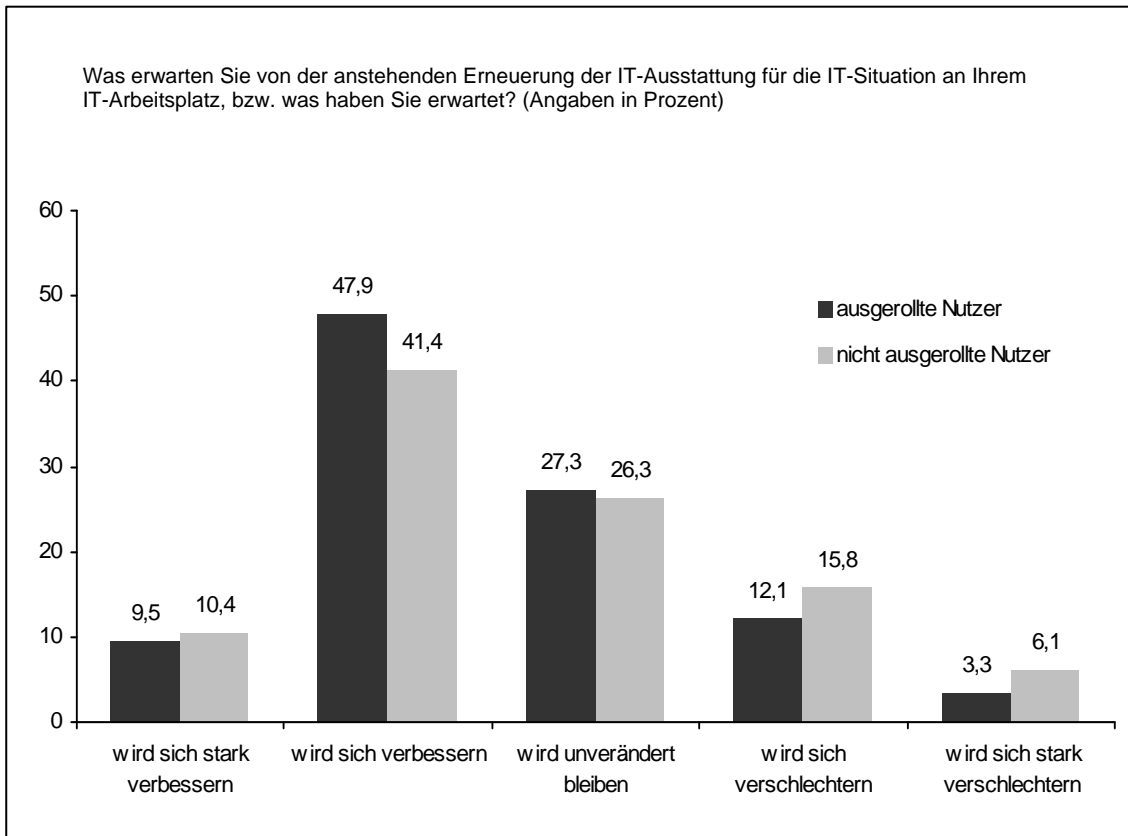
Abbildung 4.6.1 zeigt, welche Erwartungen die Nutzer mit der Erneuerung der IT-Ausstattung verbunden haben bzw. verbinden. Bereits ausgerollte Nutzer äußerten sich über ihre damaligen Erwartungen vor dem Rollout; diejenigen Nutzer, bei denen der Rollout noch aussteht, formulierten die Erwartungen perspektivisch. Generell gilt: Es bestanden bzw. bestehen bei beiden Gruppen hohe Erwartungen an eine Verbesserung der IT-Situation durch den Rollout.

An einer anderen Stelle des Fragebogens sollten die Anwender und Anwenderinnen ihre Einstellung zum Projekt HERKULES mitteilen. Jeder fünfte Befragte kennt das Projekt nicht oder hat dazu keine Meinung. Dieser Anteil ist in Tabelle 4.6.1 nicht eingerechnet; dargestellt sind also nur die Aussagen von vier Fünfteln der Befragten.¹⁷ Innerhalb dieser Gruppe steht mehr als jeder dritte der nicht ausgerollten Nutzer dem Projekt kritisch gegenüber. Dieser Anteil sinkt, wenn der Arbeitsplatz ausgerollt wurde. Insgesamt scheinen die Befragten nach der IT-Erneuerung dem HERKULES-Projekt weniger kritisch gegenüberzustehen als vorher.

¹⁶ Das Korrelationsmaß Gamma (γ) hat für die erste Hypothese den Wert 0,442 und für die zweite den Wert 0,466. Erläuterung: Der Korrelationskoeffizient Gamma (γ) kann als Pre-Maß interpretiert werden, d. h. mit einer Wahrscheinlichkeit in Höhe von γ lässt sich ein Messwert aufgrund einer unabhängigen Variable vorhersagen: „Das Maß γ liefert einen Erklärungsanteil für eine Variable in Höhe von γ Prozent.“ (Benninghaus 2002: 170ff.)

¹⁷ Damit ist Tabelle 4.6.1 vergleichbar mit Tabelle 5.5.1 für die Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Abbildung 4.6.1: Erwartungen an die Erneuerung der IT-Ausstattung



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 5\,335$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 5\,090$.

Tabelle 4.6.1: Persönliche Einstellung zum Projekt HERKULES

Wie stehen Sie persönlich zum Projekt HERKULES/BWI?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ich stehe voll dahinter und erachte es als wichtig.“	7,4%	4,1%	5,7%
„Ich unterstütze die Absicht, glaube jedoch nur begrenzt an einen Erfolg.“	34,1%	33,3%	33,1%
„Dies ist ein Modernisierungsprojekt wie viele andere auch.“	22,1%	16,5%	19,3%
„Ich unterstütze das Projekt nur in Teilbereichen.“	5,6%	3,9%	4,7%
„Ich stehe dem Projekt kritisch gegenüber.“	31,4%	42,3%	36,6%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 4\,571$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 3\,970$.

4.7 Informations- und Kommunikationsarbeit im Veränderungsprozess

Kantner/Richter (2004: 31f.) zeigen, dass die Zustimmung zu Veränderungen und Reorganisationen im Zusammenhang mit der Ökonomischen Modernisierung der Bundeswehr in hohem Maße davon abhängt, wie sehr die „Betroffenen“ informiert sind und wie weit sie den Sinn und Zweck der Veränderungen nachvollziehen können. Sie ziehen daraus den Schluss, dass der Kenntnisgrad zu betriebswirtschaftlichen Themen in der Bundeswehr verbessert werden müsse, um den Grad der Zustimmung zu den Veränderungsvorhaben zu erhöhen. Wie steht es mit der Informations- und Kommunikationsarbeit im Modernisierungsprojekt HERKULES?

Tabelle 4.7.1 gibt wieder, in welchem Umfang sich die Befragten mit der Thematik des Rollouts bisher auseinandergesetzt haben. Generell ist die Bereitschaft zur „Eigeninformation“ bei weit über der Hälfte der Nutzer vorhanden. Ein Viertel aller Befragten sieht sich hier nicht in der Informationspflicht, sondern hält den IT-Verantwortlichen der Dienststelle für zuständig.

Tabelle 4.7.1: Auseinandersetzung mit der Thematik der IT-Ausstattung

Haben Sie sich bereits mit der Thematik der Erneuerung der IT-Ausstattung (Rollout) durch die BWI IT für Ihren Arbeitsplatz auseinandergesetzt, bzw. hatten Sie es getan?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ja, sehr intensiv.“	10,8%	8,9%	9,8%
„Ja, ich informiere mich regelmäßig, bzw. habe es regelmäßig getan.“	25,7%	19,1%	22,4%
„Ja, ein wenig.“	28,8%	25,7%	27,3%
„Nein, noch nicht, werde dies aber tun.“	3,4%	5,5%	4,4%
„Nein, ich habe bzw. hatte andere Schwerpunkte.“	11,8%	14,7%	13,2%
„Nein, denn hierfür ist die/der IT-Verantwortliche der Dienststelle zuständig.“	19,5%	26,2%	22,8%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT} = 5 744, n_{NICHT AUSGEROLLT} = 5 653.

Mit dem Thema „Rollout“ hat sich eine Mehrheit der bereits ausgerollten Nutzer befasst (65,3 Prozent). 19,5 Prozent sahen für dieses Thema in erster Linie den IT-Verantwortlichen zuständig, weswegen sie sich nicht weiter mit der Erneuerung der IT- und Kommunikationsausstattung beschäftigten. Für 11,8 Prozent hatte das Thema keine Priorität. Von denjenigen Nutzern, bei denen der Rollout noch aussteht, haben sich ebenfalls be-

reits mehr als die Hälfte (59,9 Prozent) mit dem Thema auseinandergesetzt. Weitere 5,5 Prozent beabsichtigen dies noch zu tun.

Das HERKULES-Projekt hat für die Bundeswehr insgesamt eine große strategische Bedeutung und für die zivilen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Soldaten und Soldatinnen in den Dienststellen und Einheiten vor Ort unmittelbare Auswirkungen. Daher wäre zu erwarten, dass das Interesse an den Modernisierungsprojekten für die „lokale“, eigene Einheitsebene und für die „globale“ Bundeswehrebene groß ist. Tabelle 4.7.2 spiegelt wider, in welchem Umfang die Befragten die zur Verfügung stehenden Informationsquellen nutzen.

Tabelle 4.7.2: Nutzung von Informationsquellen zum Projekt HERKULES

Wie wurden Sie bisher über das IT-Modernisierungsprojekt HERKULES informiert? (Mehrfachnennungen möglich)			
	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Durch den IT-Verantwortlichen der Dienststelle	51,9%	43,8%	47,9%
Durch Gespräche mit Kolleginnen/Kollegen bzw. Kameradinnen/Kameraden	47,5%	50,8%	49,1%
Durch den Vorgesetzten	37,8%	30,0%	33,9%
Tagungen oder Informationsveranstaltungen	23,4%	16,1%	19,8%
Informationsbroschüren der BWI	17,8%	9,8%	13,8%
Intranetauftritt der OrgBereiche	16,6%	17,1%	16,8%
Intranetauftritt des IT-Amtes	13,9%	14,7%	14,3%
HERKULES Client-Anwenderinformationen	15,6%	4,8%	10,2%
Faltblatt „Informationen zum HERKULES Client“	14,8%	3,9%	9,4%
Ich wurde bisher nicht informiert	11,8%	20,5%	16,1%
Öffentliche Medien	10,9%	13,1%	12,0%
Kompendium der BWI	5,3%	4,6%	4,9%

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

Es ist zu erkennen, dass die Informationen primär über direkte, mündliche Kommunikationswege gewonnen werden. An zweiter Stelle stehen die offiziellen Informationsmaterialien der Bundeswehr und der BWI, wobei vor dem Rollout die Informationen der Bundeswehr für die Informationssuchenden bedeutender sind, während die Broschüren der BWI erst im Zuge des Rollouts stärker genutzt werden. Die öffentlichen Medien als Informationsquellen werden nur von wenigen Nutzern herangezogen. Nach dem Rollout geben immerhin noch 11,8 Prozent und vor dem Rollout 20,5 Prozent an, sie seien bisher nicht informiert worden.

Kritischer Erfolgsfaktor für einen Veränderungsprozess ist, dass die Beteiligten über den zeitlichen Plan und die Terminierung eines Projekts, in diesem Fall des Rollouts, informiert sind (vgl. Baumöl 2008: 8). Tabelle 4.7.3 gibt die Informationslage zur Rollout-Planung für die Dienststellen wieder.

Die Informationslage ist bei den ausgerollten Nutzern und noch stärker bei den nicht ausgerollten als nicht befriedigend zu bewerten. Jedem fünften der ausgerollten Nutzer war weder Termin noch Planung für die Neuausstattung seines Arbeitsplatzes bekannt. Es zeigt sich, dass den noch nicht ausgerollten Nutzern kaum konkrete und detaillierte Informationen vorliegen, zu welchem Zeitpunkt die Erneuerung der IT-Ausstattung vorgenommen werden soll. Für zukünftige Rollout-Planungen bestehen also die Notwendigkeit und auch noch die Chance, die Informationslage zu verbessern.

Tabelle 4.7.3: Informationslage über die Planung und Terminierung des Rollouts

Kennen Sie bzw. kannten Sie die Planung und den Termin für die Erneuerung der IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ja, beides ist/war mir bekannt.“	44,4%	16,8%	30,8%
„Nur der Termin ist/war mir bekannt.“	11,2%	5,2%	8,2%
„Nur die grobe Planung ist/war mir bekannt.“	25,3%	39,0%	32,1%
„Nein, beides ist/war mir nicht bekannt.“	19,1%	38,9%	28,9%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

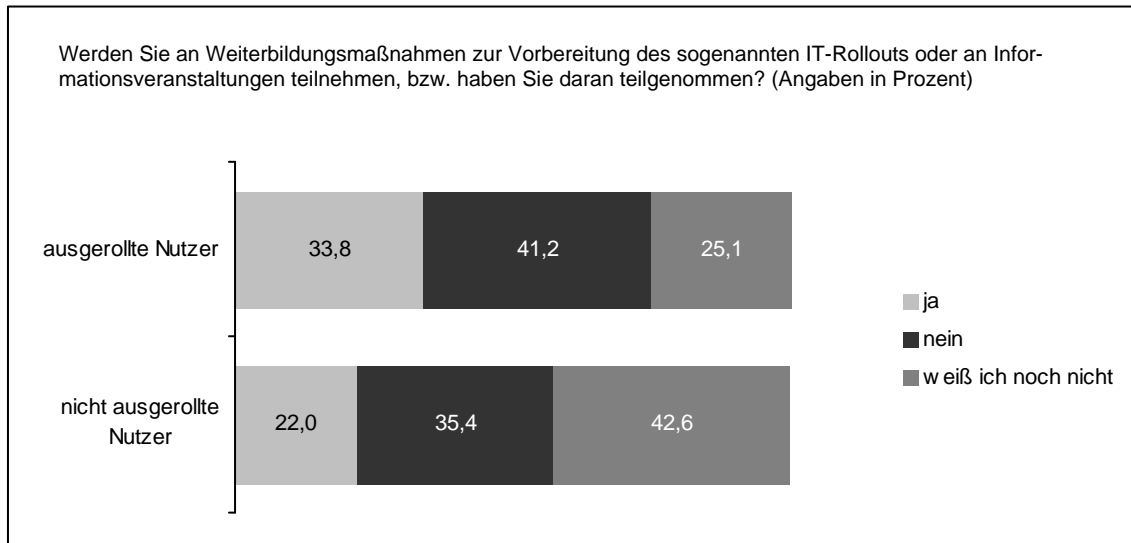
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 5\ 760$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 5\ 649$.

4.8 Informationsveranstaltungen und Bewertung des Informationsmaterials

Die BWI nutzt unterschiedliche Kommunikationsmedien, um ihre „Endkunden“ zu informieren. Zu diesen Medien zählen, neben Informationsveranstaltungen, die in den Liegenschaften in unmittelbarer zeitlicher Nähe zum Rollout-Termin stattfinden, diverse Broschüren.

Abbildung 4.8.1 gibt Auskunft darüber, in welchem Umfang die Befragten bereits an Weiterbildungsmaßnahmen und Informationsveranstaltungen teilgenommen haben bzw. voraussichtlich teilnehmen werden.

Abbildung 4.8.1: Weiterbildung und Informationsveranstaltungen



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 5\,734$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 5\,661$.

Hiernach hat ein Drittel der ausgerollten Nutzer bereits an einer Weiterbildungsmaßnahme oder an einer Informationsveranstaltung teilgenommen. Von den Nutzern, bei denen der Rollout noch aussteht, gibt mehr als jeder Fünfte an, eine entsprechende Veranstaltung besucht zu haben.

Für die Bewertung des schriftlichen Informationsmaterials (vgl. Tabelle 4.8.1) werden nur die Angaben der ausgerollten Nutzer wiedergegeben. Die Materialien werden anhand des Informationsgehalts (IG) und der Verständlichkeit der Texte (VT) bewertet. Zur Bewertung standen das Faltblatt „Informationen zum HERKULES Client“, die „HERKULES Client-Anwenderinformationen“, das „Kompendium der BWI“ sowie die „Informationen der OrgBereiche im IntranetBw“ an. Der Bekanntheitsgrad des jeweiligen Mediums ist in der Unterzeile von Tabelle 4.8.1 angegeben.

Tabelle 4.8.1: Bewertung der Informationsmaterialien

Bewertung des Informationsmaterials hinsichtlich Informationsgehalt (IG) und Verständlichkeit der Texte (VT). (Angaben in Prozent)										
nur ausgerollte Nutzer	sehr gut		gut		teils/teils		schlecht		sehr schlecht	
	IG	VT	IG	VT	IG	VT	IG	VT	IG	VT
a) Informationen zum HERKULES Client	3,8	4,9	50,0	54,7	37,9	34,5	6,3	4,1	2,0	1,8
b) HERKULES Client-Anwenderinformationen	3,7	3,9	51,8	52,3	37,8	37,7	5,1	4,6	1,7	1,5
c) Kompendium der BWI	3,9	3,9	46,0	46,7	40,0	39,4	7,3	7,0	2,7	2,9
d) Informationen der OrgBer im IntranetBw	2,6	2,8	44,4	46,2	43,8	42,7	7,1	6,5	2,1	1,8

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT} = 5 793, n_a = 2 409 (41,6%), n_b = 2 132 (36,8%), n_c = 1 420 (24,5%), n_d = 2 776 (47,9%).

Aus Sicht der ausgerollten Nutzer ist das Faltblatt „Informationen zum HERKULES Client“ von allen Informationsmaterialien am verständlichsten (59,6 Prozent). Das „Kompendium der BWI“ und die „Informationen der OrgBereiche im IntranetBw“ halten weniger als die Hälfte der Befragten für gut verständlich. Keines der Medien ist mehr als der Hälfte der Nutzer bekannt. Am weitesten sind die Informationen aus dem Intranet der Bundeswehr bekannt, am wenigsten das Kompendium. Der vergleichende Blick von Tabelle 4.8.1 auf die Frage nach den tatsächlich genutzten Informationsquellen in Tabelle 4.7.2 lässt erkennen, dass in aller Regel weniger als ein Drittel aller Befragten, die das angebotene Informationsmaterial kennen, es auch tatsächlich nutzen.

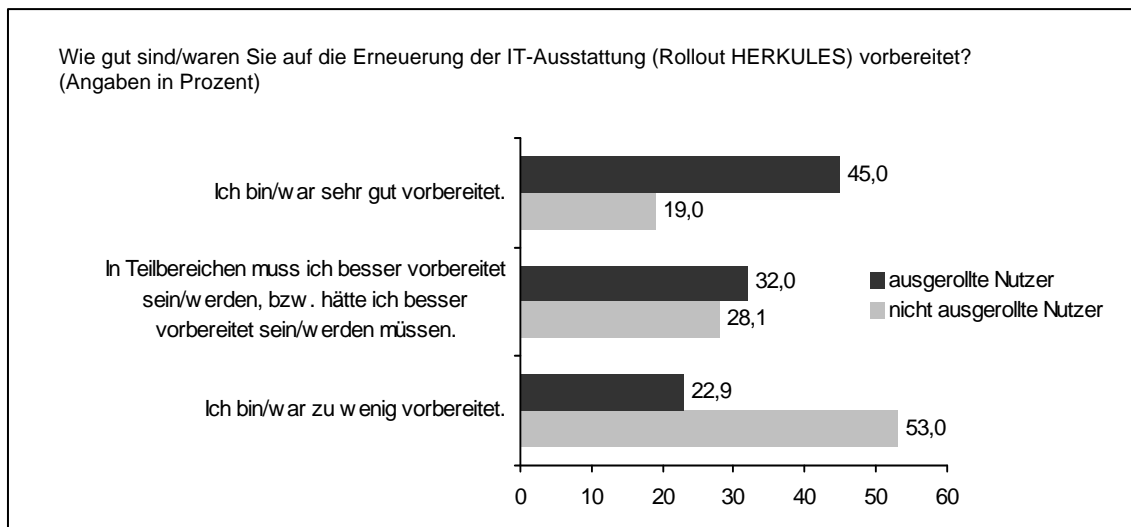
4.9 Vorbereitung und Durchführung der Erneuerung der IT-Ausstattung

Der Erfolg der Integrationsphase des HERKULES-Projekts ist in hohem Maße auf die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den Nutzerdienststellen, der BWI und den für das Projekt zuständigen Stellen der Bundeswehr angewiesen. Abbildung 4.9.1 gibt wieder, wie die Anwender und Anwenderinnen ihre Vorbereitung auf die Erneuerung der IT-Ausstattung bewerten. 47,9 Prozent der Befragten gaben hierzu eine Einschätzung ab. Die Verteilung der Antworten erstreckt sich also nur auf diejenigen, die die Frage in sinnvoller Weise beantworten wollten.

Zur Evaluation der Informations- und Kommunikationsarbeit im Vorfeld des Rollouts sind v. a. die Stimmen derjenigen Anwender und Anwenderinnen zu hören, die die Erneuerung der IT bereits durchlaufen haben: Von den ausgerollten Nutzern geben

45 Prozent an, dass sie sehr gut vorbereitet wurden, eine Mehrheit von 55 Prozent der Nutzer hätte sich allerdings wenigstens in Teilbereichen eine bessere Vorbereitung gewünscht. Diese Befragungsergebnisse korrespondieren mit denjenigen aus Tabelle 4.7.3, wonach ca. ein Fünftel der ausgerollten Nutzer weder Planung noch Termin des Rollouts kannten.

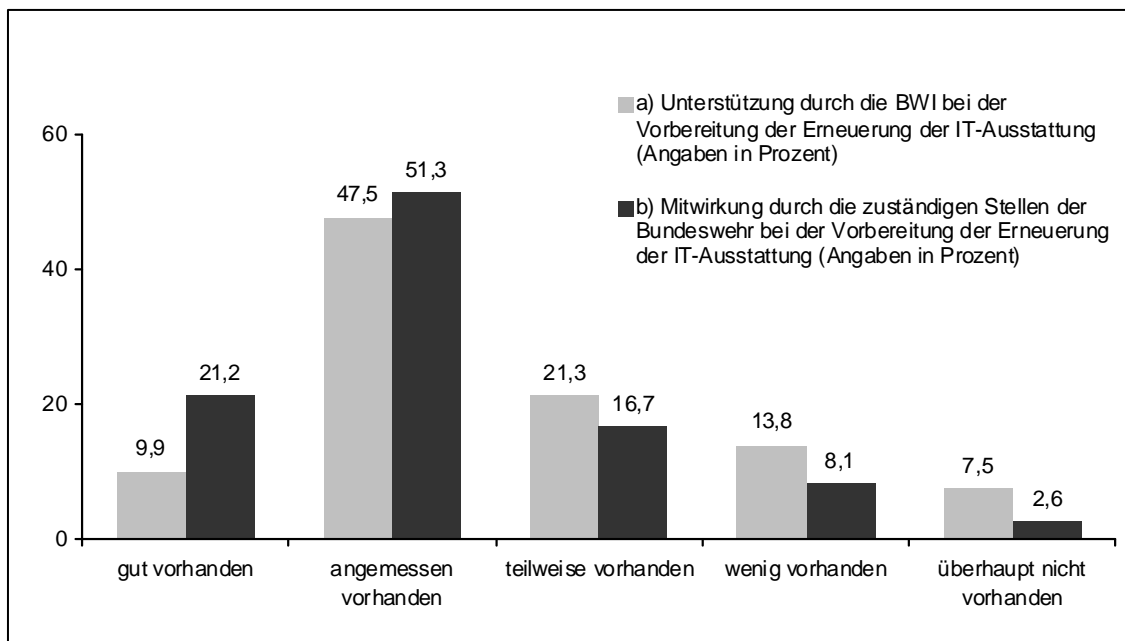
Abbildung 4.9.1: Vorbereitung auf den Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 4\,224$, $n_{\text{NICHT AUSGEROLLT}} = 1\,265$.

Der HERKULES-Vertrag regelt auch Mitwirkungspflichten der Bundeswehr. In den Organisationsbereichen wurden entsprechende Stellen für die Begleitung des Rollouts eingerichtet. Daher wurde neben der Bewertung der BWI auch nach der Bewertung der Rolle der Bundeswehr in der Vorbereitungsphase des Rollouts gefragt. Hierzu sind in Abbildung 4.9.2 nur die Antworten der ausgerollten Anwender dargestellt, da die Vorbereitung des Rollouts nur von denjenigen differenziert eingeschätzt werden kann, die ihn bereits durchlaufen haben. Es konnten über die Rolle der BWI und die der Bundeswehr jeweils ca. 71 Prozent der Befragten eine Einschätzung abgeben.

Abbildung 4.9.2: Bewertung der Unterstützung durch die BWI und Mitwirkung der Stellen der Bundeswehr in der Vorbereitungsphase des Rollouts



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_a = 4\ 111$, $n_b = 4\ 094$, nur ausgerollte Nutzer.

Es fällt auf: Die zuständigen Bundeswehrstellen erhalten bessere Noten als die BWI bei der Vorbereitung der Erneuerung der IT-Ausstattung. Die Mitwirkung der Bundeswehr wird von 72,5 Prozent, die Unterstützung durch die BWI hingegen nur von 57,4 Prozent der ausgerollten Nutzer als „angemessen“ oder „gut vorhanden“ bewertet. Insgesamt 10,5 Prozent der Befragten bewerten die Mitwirkungsleistungen der Bundeswehrstellen für „wenig“ bis „überhaupt nicht vorhanden“, während gut doppelt so viele Befragte die entsprechende Unterstützung durch die BWI für „wenig“ bis „überhaupt nicht vorhanden“ ansehen.

Jeder, der die Leistungen der BWI nicht als „gut“ oder „angemessen vorhanden“ wahrgenommen hat, wurde in einer offenen Frage gebeten zu erläutern, wo er jeweils Verbesserungsbedarf sieht.¹⁸ Für die Unterstützungsleistungen der BWI lassen sich drei relevante Verbesserungsbedarfe ausmachen:

¹⁸ Aufgrund der hohen Fallzahlen der Befragung der Anwender und Anwenderinnen und der damit verbundenen großen Anzahl an offenen Antworten konnten nicht alle Antworten bei der Auswertung berücksichtigt werden. Daher wurden Stichproben nach folgendem Schema gezogen: Die Antworten wurden zuerst danach eingeteilt, welche Antwortkategorie in der vorangegangenen Frage gewählt wurde. Aus jeder dieser Gruppen wurden dann die ersten 100 Antworten ausgewertet.

- *Personal der BWI*: Am häufigsten (109 von 300 Nennungen: 36,3 Prozent) wird das Personal der BWI genannt. Zum einen wünschen viele Befragte eine bessere „Verfügbarkeit“ des BWI-Personals. Dazu gehört ein intensiverer Kontakt, um mehr oder bessere Informationen erfragen zu können. Darunter fällt auch die oftmals geäußerte Kritik, dass gerade „nach dem Aufstellen der PCs das BWI-Personal weg“ gewesen sei und viele Nacharbeiten vom bundeswehreigenen Personal in den Dienststellen selbst hätten geleistet werden müssen. Zum anderen bemängeln viele die fachliche Kompetenz des Personals, das die neuen Computer aufgestellt hat.
- *Informationen und Schulungen*: An zweiter Stelle (85 von 300 Nennungen: 28,3 Prozent) besteht Verbesserungsbedarf an der Qualität der Informationen und den Schulungsmaßnahmen. Dabei geht es um konkrete Informationen, was von dem PC-Anwender selbst zu leisten und wie die Eigenleistung zu erbringen ist; es bedürfe der „Unterstützung, Einweisung, Hilfestellung, Anleitung“. Nach Meinung einiger Befragter sollten neben allgemeinen Informationsveranstaltungen auch verstärkt persönliche Gespräche geführt werden zwischen den Verantwortlichen der BWI vor Ort und den Nutzern.
- *Bedarfsabfrage*: Am dritthäufigsten (54 von 300 Nennungen: 18 Prozent) wird eine Bedarfsabfrage im Vorfeld des Rollouts in den Dienststellen gefordert. Mit der Abfrage ist dann auch die Forderung nach einer entsprechenden, „richtigen“ Ausstattung verbunden. Gerade durch diese anscheinend unzureichende Berücksichtigung dienststellenspezifischer Besonderheiten entstünden Einschränkungen am Arbeitsplatz.

Für die Mitwirkung der Bundeswehr bei der Vorbereitung des Rollouts können ebenfalls drei relevante Verbesserungsvorschläge aus dem Befragungsmaterial extrahiert werden:

- *Informationsversorgung*: An erster Stelle steht eine Verbesserung der Informationsarbeit durch die Bundeswehrstellen (63 von 259 Nennungen¹⁹: 24,3 Prozent). Die Informationen zum Rollout sollten nach Ansicht der Befragten rechtzeitig in den Dienststellen bekannt gemacht werden und umfassender sein, so dass die betroffenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen besser über den Ablauf und die Termine des

¹⁹ Von den 2,6 Prozent der Befragten, die in Abbildung 4.9.2 „überhaupt nicht vorhanden“ angegeben haben, haben auf die daran anschließende offene Frage, wo sie jeweils Verbesserungsbedarf sehen, lediglich 59 Personen geantwortet.

Rollouts und über die Erneuerung der Arbeitsplatzausstattung mit Hard- und Software informiert sind.

- *Informationsinhalte*: Viele Befragte (51 von 259 Nennungen: 19,7 Prozent) kritisieren die Unterstützungsleistungen der Fachdienststellen der Bundeswehr. Von den Befragten werden bessere Informationen darüber gefordert, wie die Administratorrechte zwischen der BWI und den Dienststellen im Zielbetrieb verteilt sind.²⁰ Es wird von den Fachdienststellen ebenfalls erwartet, dass sie die Dienststellen in ihrer „Kundenrolle“ gegenüber der BWI besser führen und anleiten, denn zurzeit werde man „aufgrund der Vertragsgestaltung (BWI mit jeder DSt) (...) sich selbst überlassen“.²¹
- *Bedarfsabfrage*: An dritter Stelle steht die Forderung nach einer verbindlicheren Einbindung des Bundeswehrpersonals (44 von 259 Nennungen: 17 Prozent), damit die IT-Erneuerung anwenderspezifisch und eben „nicht nur am runden Tisch ausgedacht“ geplant wird.²² Die neue IT-Ausstattung wird daher häufig als eine Verschlechterung der Situation am Arbeitsplatz wahrgenommen.

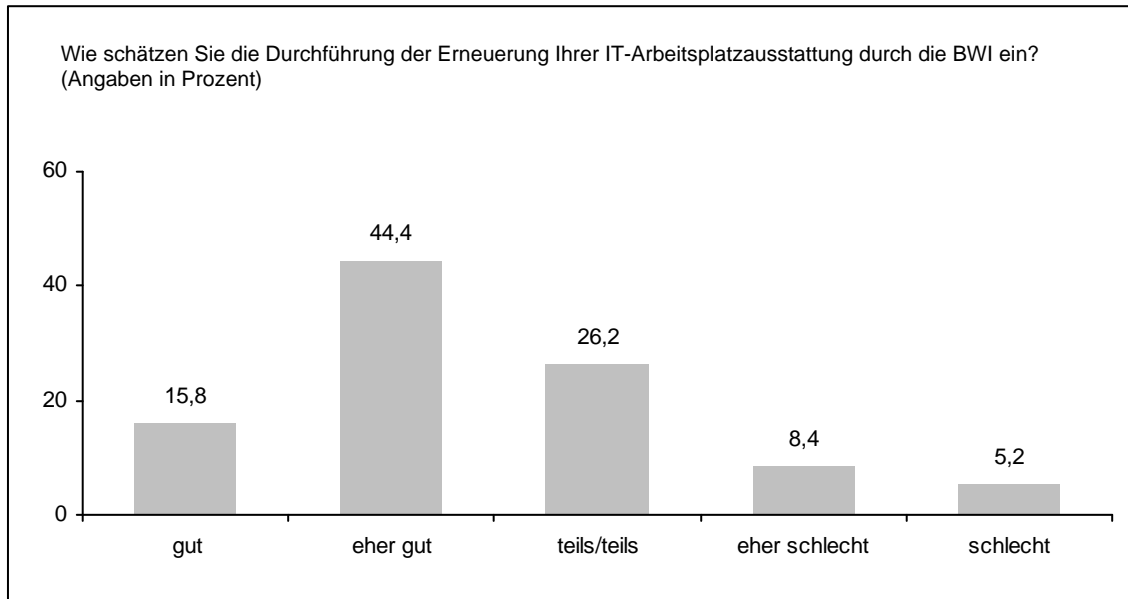
Abbildung 4.9.3 gibt die Bewertungen der ausgerollten Nutzer zur Durchführung des Rollouts durch die BWI wieder. 60,2 Prozent halten den Rollout für „(eher) gut“, demgegenüber nur 13,6 Prozent für „(eher) schlecht“ durchgeführt. Das Meinungsbild über die BWI in der Phase der *Durchführung* des Rollouts entspricht in etwa dem Muster der Verteilung der Antworten über die Phase der *Vorbereitung* des Rollouts (vgl. Abb. 4.9.2 und 4.9.3).

20 Zitat: „Wie sollen Fachgeräte eingebunden werden, wie können Wehrübende sich am neuen System anmelden, wie werden Brigaden während Übungsvorhaben angebunden?“

21 Ein anderes Zitat zeigt Kritik an der Rolle der übergeordneten Fachdienststellen: „IT-KoordStellen der OrgBereiche müssen erheblich besser den unterstellten Bereich unterstützen und anleiten. Immer nur unrealistische Meldetermine, Meldeverpflichtungen und Mitwirkungshandlungen auf die Truppe ‚abzuwälzen‘ ist wenig zielführend.“

22 Zitat: „Altes IT-Konzept wurde anscheinend teilweise ignoriert, Ausstattung mit Druckern und APCs unter dem alten Stand.“

Abbildung 4.9.3: Bewertung der Durchführung des Rollouts durch die BWI



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

Alle Befragten, die mit „teils/teils“, „eher schlecht“ oder „schlecht“ geantwortet haben, wurden gefragt, wo sie Verbesserungsbedarf sehen. Aus den Antworten auf eine entsprechende offene Frage stechen folgende zwei Aspekte hervor:

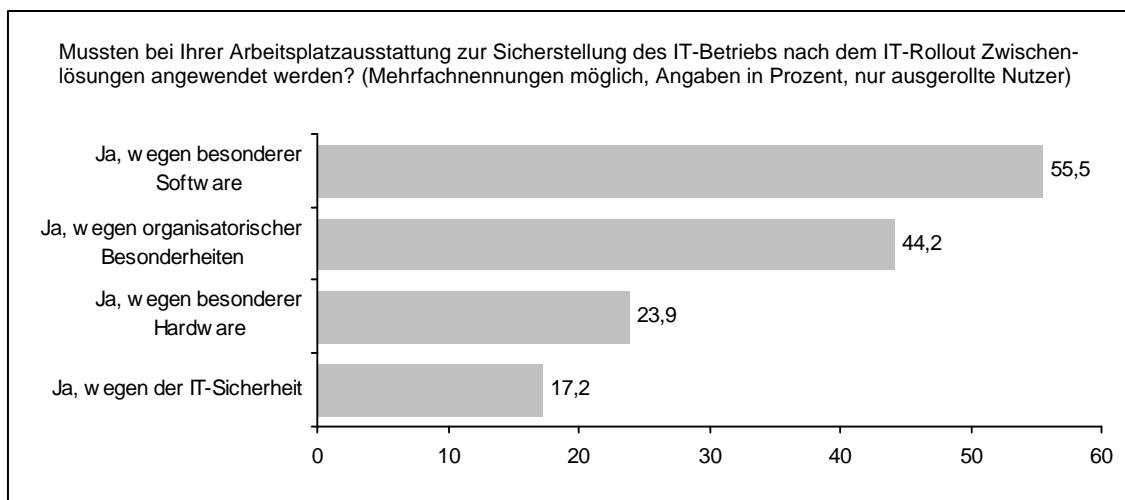
- *Planung, Absprache und Durchführung*: Die meisten Nennungen (90 von 300 Nennungen: 30 Prozent) liegen für die Kategorie „Bessere Planung, Absprache und schnellere Durchführung“ vor. Diese Kategorie umfasst zwar unterschiedliche Aspekte, doch sie werden sehr häufig zusammen genannt. Das ist durchaus plausibel, da einer erfolgreichen Durchführung eine gute Planung und Absprache vorangehen müssen (vgl. Weber 2002: 55). Die Planungen für den Rollout seien häufig nicht so umgesetzt worden wie angekündigt, denn der Rollout sei vielmehr ein „völliges“ oder „heilloses Durcheinander“ und „vollkommen planlos“ gewesen. Daher sehen viele einen Verbesserungsbedarf im Projektmanagement. Auch die Bereitstellung der IT sei zu verbessern, denn nicht immer wären ausreichend oder die richtige Hardware geliefert und die IT-Geräte in der Dienststelle auf Anhieb den richtigen Räumen zugeordnet worden. Die Koordination und die Kommunikation in den Rollout-Teams wurden von mehreren Befragten als unstimmig wahrgenommen. Das Zeitmanagement sei oft verbesserungsbedürftig gewesen, sowohl was die Terminsetzungen als auch die Zeiträume für den Rollout selbst betrifft. In einigen Fällen

wären mehrere Tage vergangen, bis die neuen IT-Systeme vollständig betriebsbereit gewesen waren.

- *Nutzerbetreuung und Qualitätssicherung*: Der zweite Aspekt (59 von 300 Nennungen: 19,7 Prozent) bezieht sich auf die Serviceleistungen während und nach dem Rollout, wie – um die Formulierungen der Befragten zu verwenden – z. B. eine „Rundumbetreuung“ und eine „gewissenhafte Leistungserbringung“. Unter „Rundumbetreuung“ wird ein Service verstanden, der die PC-Nutzer in die neuen HERKULES Clients für den Erstbetrieb einweist und eine sofortige Hilfestellung bei Fragen und Problemen bietet. Neben der Rundumbetreuung wird auch eine „gewissenhafte Leistungserbringung“ erwartet. Darunter fällt die vollständige Einrichtung der IT vor Ort, damit die Anwender ohne Unterbrechung ihre Arbeit fortsetzen können. Der neue Computer sollte auch auf seine Funktionalität hin getestet werden. Ferner wurde mehrfach kritisiert, dass der Aufbau des HERKULES Clients eine Unordnung am Arbeitsplatz hinterlassen habe, eine „wilde Kabelei“ im Büroraum vorliege und der Computer nicht „ergonomisch“ aufgestellt worden sei. Der letzte Punkt, der in die Kategorie „Gewissenhaftigkeit“ fällt, ist, dass für die Abgabe der IT-Ausstattung Übergabebelege geführt werden sollten, damit das abgegebene Material ordnungsgemäß ausgebucht werden kann.

Sind Vorbereitung und Durchführung des Rollouts abgeschlossen, müsste, so die Zielsetzung des HERKULES-Projekts, die IT-Ausstattung am Arbeitsplatz funktionsfähig und vollständig einsetzbar sein. In vielen Fällen musste allerdings, das zeigen die Befragungen im Rahmen der HERKULES-Studie, eine Übergangslösung durch die Anwender und Anwenderinnen in Kauf genommen werden. Abbildung 4.9.4 gibt die Antworten der 44,3 Prozent der ausgerollten Nutzer wieder, die von einer solchen Übergangslösung zu berichten hatten. Demgegenüber verneinten 55,7 Prozent die Frage, ob zur Sicherstellung des Betriebs nach dem Rollout Zwischenlösungen erforderlich waren. Wenn von einer Zwischenlösung berichtet wurde, dann lag dies in 55,5 Prozent der Fälle an einer besonderen Software, die gar nicht, nicht ausreichend oder nicht in der erforderlichen Funktionalität vorhanden bzw. nutzbar war. Auch hier wird wieder ein das ganze Datenmaterial durchziehendes Muster von Kritik erkennbar, wonach HERKULES immer dann an Grenzen stößt, wenn es um individuelle Lösungen für die Nutzer und um spezifische Anforderungen an eine IT-Arbeitsplatzausstattung geht.

Abbildung 4.9.4: Zwischenlösungen nach dem Rollout



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

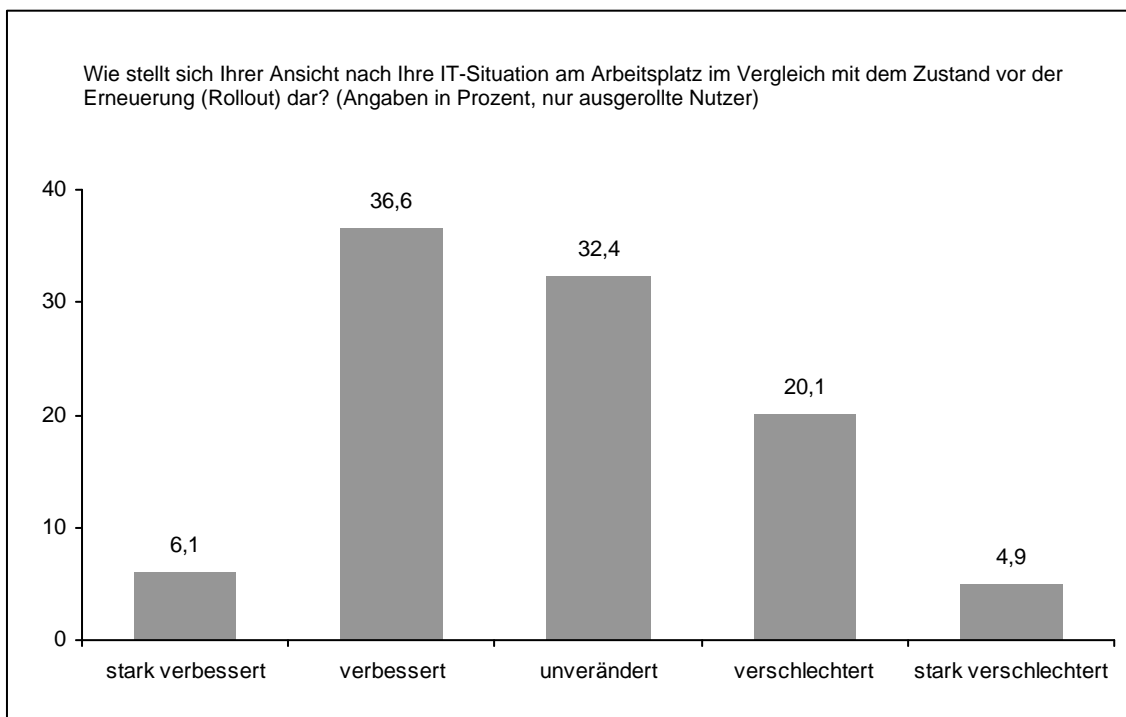
4.10 Meinungsbild zum Projekt HERKULES nach dem Rollout

Das abschließende Interesse gilt den Einstellungen der Anwender und Anwenderinnen gegenüber dem konkreten Outcome des HERKULES-Projekts sowie gegenüber dem von der Bundeswehr eingeschlagenen Weg, die umfassende IT-Modernisierung im Rahmen einer Öffentlich-Privaten-Partnerschaft auszugestalten.

Abbildung 4.10.1 gibt an, wie sich die IT-Situation für die ausgerollten Nutzer durch den Rollout verändert hat: Für insgesamt 43 Prozent ist die Situation besser geworden, für 32 Prozent stellt sie sich als unverändert dar und für insgesamt 25 Prozent hat sie sich verschlechtert. Aufschlussreich ist ein Quervergleich zu den Befragungsergebnissen über die Erwartungen an das Projekt aus Abschnitt 4.6: Betrachtet man hier nur die ausgerollten Nutzer (vgl. Abbildung 4.6.1), so gaben auf die Frage nach den Erwartungen 57 Prozent an, die Situation würde sich „(stark) verbessern“, 27,3 Prozent, sie würde unverändert bleiben, und 15,7 Prozent, sie würde sich „(stark) verschlechtern“. Die hohen Erwartungen an den bevorstehenden Rollout haben sich offenbar nicht bei allen Anwendern und Anwenderinnen erfüllt.²³

²³ Vergleicht man die Zahlen in Abbildung 4.10.1 mit den Zahlen in Abbildung 4.6.1, dann lässt sich erkennen, dass der Anteil derjenigen, die eine „(starke) Verbesserung“ der IT-Situation erwartet haben, um 14,7 Prozentpunkte höher war, als der Anteil derjenigen, für die sich eine „(starke) Verbesserung“ der IT-Situation nach dem Rollout auch tatsächlich eingestellt hat.

Abbildung 4.10.1: Vergleich des Zustands vor und nach dem Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n_{AUSGEROLLT}= 5 069.

Im Anschluss an die Frage, wie sich die IT-Situation am Arbeitsplatz nach dem Rollout darstellt, sollten alle ausgerollten Nutzer aufzählen, was zu ihrer Ansicht über die Vergleichssituation nach dem Rollout beigetragen hat. Zu dieser Frage wurden keine standardisierten Antworten vorgegeben, sondern die Befragten sollten die Frage in eigenen Stichworten beantworten.

Die offenen Antworten wurden mit dem Ziel einer differenzierten Auswertung zuerst danach unterteilt, welcher Antwortkategorie aus Abbildung 4.10.1 sie zuzuordnen sind. So wurden z. B. von allen Befragten, die „stark verbessert“ angegeben haben, alle offenen Antworten als eine „Antwortengruppe“ zusammengefasst. Auf diese Weise liegen fünf „Antwortgruppen“ vor. Aus jeder der fünf Antwortgruppen wurden dann jeweils die ersten 60 Antworten gezogen, ausgewertet und verschiedenen Ursachenfeldern zugeordnet – in Tabelle 4.10.1 „Kategorien“ genannt. Damit sind insgesamt 300 Antworten zu der Frage ausgewertet, welche Gründe zur Ansicht der Befragten über die Vergleichssituation nach dem Rollout geführt haben. Da es bei den Antwortgruppen, die den Antwortkategorien „stark verbessert“ und „verbessert“ zugeordnet sind, kaum nennenswerte Unterschiede in den offenen Antworten gibt, wurden diese beiden Antwortgruppen dann wiederum zusammengefasst. Damit liegen für diese zusammengefasste

Antwortgruppe insgesamt 120 Antworten vor. Ebenso wurden auch die beiden Antwortgruppen zusammengefasst, die den beiden Antwortkategorien „verschlechtert“ und „sehr verschlechtert“ zugeordnet sind. Auf diese Weise kommt man zu folgenden Ergebnissen (Tabelle 4.10.1):

Tabelle 4.10.1: Bewertungsfaktoren für die IT-Situation nach dem Rollout

Was hat zu Ihrer Ansicht über die Vergleichssituation nach dem Rollout beigetragen? (Bitte in Stichworten hinschreiben) (Darstellung der Kategorien mit Anteilen der Nennungen von mindestens 10 Prozent)		
Antwortgruppen aus Abb. 4.10.1	Kategorie	Anteil der Nennungen unter den offenen Antworten
Antworten derjenigen, deren IT-Situation nach der Erneuerung „(stark) verbessert“ ist.	Bessere Hardware	66,6%
	Höhere Anwenderfreundlichkeit	21,7%
	Geringere Menge an Hardware	17,5%
	Bessere Software	14,2%
Antworten derjenigen, deren IT-Situation nach der Erneuerung „unverändert“ ist.	Keine (positiven) Veränderungen	48,3%
	Bessere Hardware	21,7%
	Schlechtere Hardware	10,0%
Antworten derjenigen, deren IT-Situation nach der Erneuerung „(stark) verschlechtert“ ist.	Geringere Menge an Hardware	44,2%
	Niedrigere Anwenderfreundlichkeit	33,3%
	Schlechtere Hardware	17,5%
	Nutzerbetreuung durch dienststelleneigenen Administrator fehlt	15,8%
	Nutzerbetreuung durch die BWI	15,8%
	Schlechtere Software	10,0%

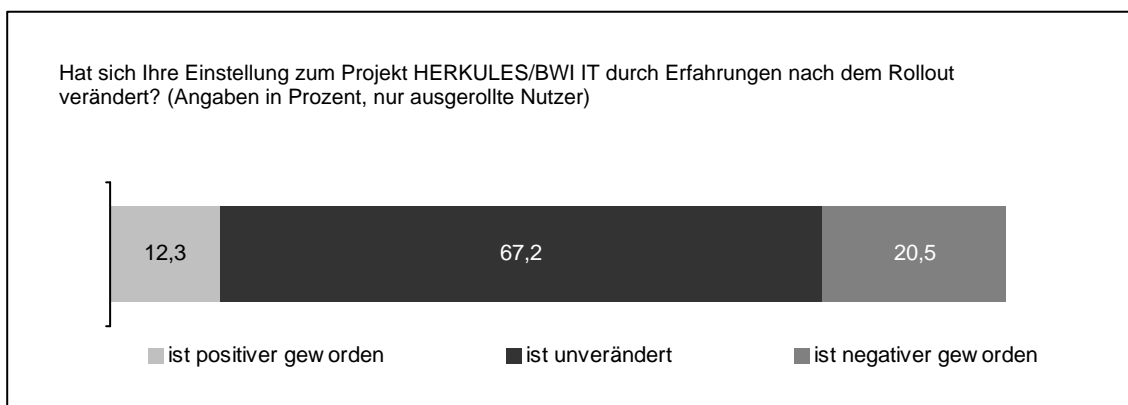
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen.

Es ist zu beachten, dass von denjenigen, deren IT-Situation sich nach der IT-Erneuerung „(stark) verbessert“ hat, trotz des grundsätzlich positiven Resümees 17,5 Prozent angeben, dass sie nach dem Rollout über weniger Hardware verfügen als vorher (Tabelle 4.10.1). In der Gruppe derjenigen, die ihre IT-Situation nach der Erneuerung als „unverändert“ bewerten, liegen Aussagen über Verbesserungen und Verschlechterungen der Hardware vor, wobei sich aber im Endeffekt die Situation aus Sicht der Befragten nicht merklich verändert hat. Aus der Gruppe derjenigen, die ihre IT-Situation nach der Erneuerung als „(stark) verschlechtert“ ansehen, sind folgende Antworten kurz zu kommentieren: Dass die Antworten „Nutzerbetreuung durch dienststelleneigenen Administrator fehlt“ und „Nutzerbetreuung durch die BWI“ gleichhäufig vorkommen, ist zufällig. Die Kritik an der Nutzerbetreuung durch die BWI beruht zu einem Teil an der

wahrgenommenen Servicequalität seitens der BWI, zum anderen Teil auf dem hohen Aufwand, den die IT-Nutzer für eine Hilfestellung bei ihren IT-Problemen haben.²⁴

Aus Sicht des begleitenden Veränderungsmanagements sind die Einstellungen und v. a. aber auch der Einstellungswandel der betroffenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gegenüber einem umfassenden Modernisierungsvorhaben wie der IT-Erneuerung ein wichtiger Indikator für den Projekterfolg. Abbildung 4.10.2 zeigt den Umfang des Einstellungswandels gegenüber dem Projekt HERKULES bei denjenigen Befragten auf, die den Rollout bereits durchlaufen haben. Es sind die Angaben derjenigen 79,8 Prozent der ausgerollten Nutzer berücksichtigt, die auf die vorliegende Frage eine Antwort geben wollten.

Abbildung 4.10.2: Einstellungsänderung zu HERKULES nach dem Rollout



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, $n_{\text{AUSGEROLLT}} = 4\ 621$.

Bei 67,2 Prozent haben die Erfahrungen mit dem Rollout nicht zu einer Veränderung ihrer Einstellungen zum Projekt geführt. Kommt es allerdings zu einer Einstellungsänderung (32,8 Prozent), dann verändert sie sich bei ca. zwei Dritteln der Befragten zum Negativen, bei ca. einem Drittel zum Positiven hin.

Der entscheidende Grund für Einstellungsänderungen bei den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ist Tabelle 4.10.2 zu entnehmen: Es kann ein starker korrelationsstatistischer Zusammenhang zwischen der Bewertung der aktuellen IT-Situation und der Ver-

²⁴ Viele Aussagen entfallen auf die „Umständlichkeit“ der externen Nutzerbetreuung durch die BWI. Mangelnde Betreuung, lange Reaktionszeiten und gelegentlich „inkompetente“ Serviceerbringung werden auch als Kritik an der Nutzerbetreuung durch die BWI angegeben.

änderung der Einstellung gegenüber dem IT-Projekt festgestellt werden.²⁵ Die Einstellung der Bundeswehrangehörigen gegenüber dem ÖPP-Projekt HERKULES bildet sich demnach hauptsächlich vor dem Hintergrund der eigenen, konkret erfahrbaren IT-Situation am Arbeitsplatz, d. h. vor dem Hintergrund des Outcome des Projekts auf der Nutzerebene heraus.

Tabelle 4.10.2: Zusammenhang zwischen der Einstellung zu HERKULES und der Bewertung der jetzigen IT-Situation

Bewertung der jetzigen IT-Situation (nur ausgerollte Nutzer)	Einstellungsänderung zum Projekt HERKULES			
	positiver	unverändert	negativer	gesamt
starke Verbesserung	53,6%	45,7%	0,7%	100,0%
Verbesserung	22,0%	73,8%	4,2%	100,0%
keine Veränderung	2,6%	83,0%	14,4%	100,0%
Verschlechterung	1,5%	51,8%	46,7%	100,0%
starke Verschlechterung	0,4%	13,7%	85,9%	100,0%
gesamt	12,4%	67,2%	20,3%	100,0%

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen,
 n_{AUSGEROLLT} = 4 541.

Die Entscheidung für eine ÖPP als Strategie zur umfassenden und flächendeckenden IT-Modernisierung muss sich auch daran messen lassen, ob das sogenannte Eigenmodell nicht eine im Sinne der Rahmenrichtlinie für Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen²⁶ bessere Handlungsalternative gewesen wäre. Eine solche Bewertung aus wirtschaftlicher und haushalterischer Sicht kann selbstverständlich nicht auf Grundlage von Einstellungsforschung entschieden werden und ist auch nicht Zielsetzung der HERKULES-Studie. Dennoch ist zu erkennen, dass zumindest in der Wahrnehmung der Nutzer das „Eigenmodell“ wohl die (wirtschaftlich) bessere Alternative gewesen wäre. Die Antworten in Abbildung 4.10.3 beziehen nur die 73,1 Prozent aller Befragten ein, die sich hierzu eine Meinung bilden wollten.

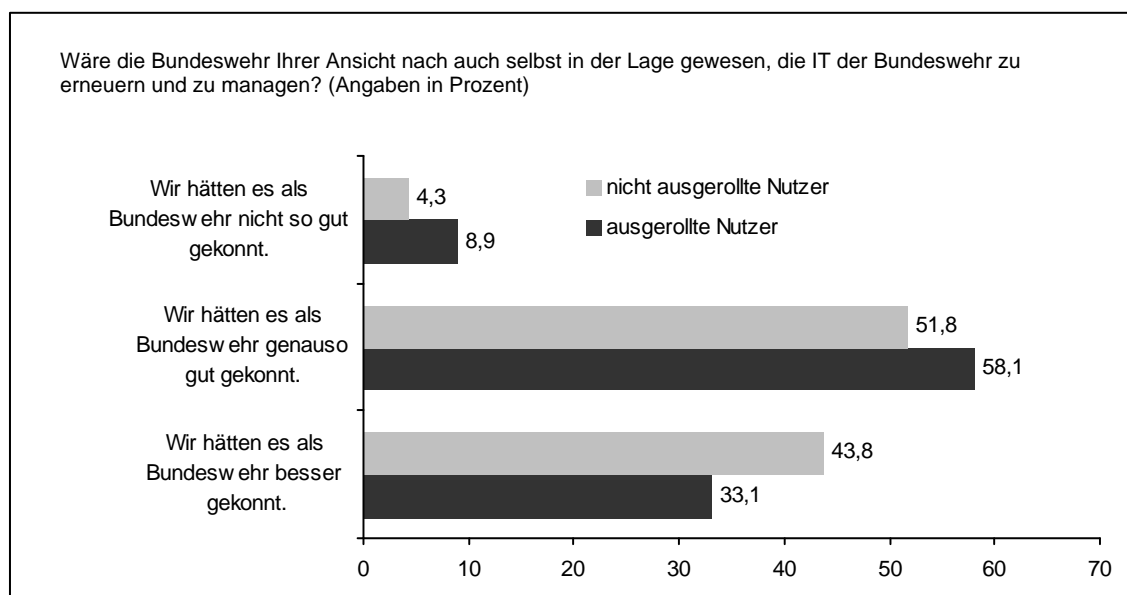
Dass (Teil-)Privatisierungen im Servicebereich der Bundeswehr kritisch gesehen werden, konnte auch in einer früheren SOWI-Studie gezeigt werden (Kantner/Richter 2004: 42). Auch im Fall des ÖPP-Projekts HERKULES kann wieder eine eher kritische Grundhaltung diagnostiziert werden: Die überwiegende Mehrheit der Bundeswehrange-

²⁵ Das Korrelationsmaß „Kendall-Tau_b“ nimmt den Wert 0,519 an und die Korrelation nach Gamma einen Wert von 0,803. Der Zusammenhang ist hoch signifikant.

²⁶ „Rahmenrichtlinie für die Durchführung von Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen im Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Verteidigung“ (HI 6 – AZ 20-20-20 vom 24.07.2009).

hörigen ist der Überzeugung, dass die Bundeswehr selbst besser oder wenigstens genauso gut in der Lage gewesen wäre, ihre IT zu erneuern und zu managen. Nur 8,9 Prozent der ausgerollten Nutzer sehen einen echten Mehrwert in der Durchführung der IT-Modernisierung im Rahmen einer ÖPP (vgl. Abbildung 4.10.3). Es ist allerdings zu erkennen, dass der Rollout und die mit ihm zusammenhängenden Erfahrungen mit der Arbeit der BWI zu einem positiveren Meinungsbild bei den Bundeswehrangehörigen gegenüber dem privaten Partner führen.

Abbildung 4.10.3: Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell



Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n=8 297.

4.11 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der Befragung der Anwender und Anwenderinnen

- Eine Mehrheit der Befragten sieht die Erfüllung ihres Auftrags mit der vorhandenen IT-Infrastruktur gewährleistet. Ausgerollte Nutzer sehen mit einer neuen Hard- und Software die Gewährleistung des Auftrags in noch stärkerem Maße sichergestellt als diejenigen, die den Rollout noch nicht durchlaufen haben.
- Die Anwender und Anwenderinnen sind mehrheitlich mit der IT-Infrastruktur an ihrem Arbeitsplatz zufrieden. Die Bereitstellung zeitgemäßer und moderner Informationstechnologie am Arbeitsplatz in Zusammenhang mit HERKULES hatte den erwarteten positiven Einfluss auf die Nutzerzufriedenheit.

- Wenn Nutzer eine geringe Zufriedenheit mit der neuen IT-Ausstattung äußern, dann ist dies oftmals auf eine nicht ausreichende Berücksichtigung von spezifischen Anforderungen der Dienststellen und der Arbeitsplätze der Nutzer zurückzuführen. Dies gilt insbesondere für die Deckung des Bedarfs mit kundenspezifischen Softwarelösungen und speziellen Anwendungen, die nach dem Rollout oftmals nicht mehr im erforderlichen Umfang zur Verfügung stehen bzw. eingesetzt werden können.
- Die Modernisierung der IT-Netze führt erwartungsgemäß zu einer höheren Anwenderzufriedenheit mit Netzdiensten der Bundeswehr (IntranetBw, Internet und Lotus Notes). Die Anteile negativer Bewertungen über die technischen Qualitäten der Netzdienstzugänge sinken mit dem Rollout. Eine Verbesserung zeigt sich v. a. im Bereich der „Performance/Geschwindigkeit“ der Netzdienste.
- Zum Zeitpunkt der Befragung verfügt die Mehrheit der Dienststellen bereits über eine neue Kommunikationsausstattung (Telefon, Mobiltelefon, Fax usw.). Die Nutzerzufriedenheit ist als hoch anzugeben. Ob ein positiver Effekt der Erneuerung der Kommunikationsausstattung auf die Nutzerzufriedenheit im Verhältnis zu früher vorliegt, kann infolge der Anlage der HERKULES-Studie nicht entschieden werden.
- Die von der BWI angebotene Hotline und die Telefondienste (User Help Desk und Auskunfts- und Vermittlungsdienst) werden von den Nutzern tendenziell positiv bewertet. In Einzelbereichen besteht offenbar noch Optimierungsbedarf. Dieser wird weniger in kommunikativ-sozialen Servicedimensionen, als in fachlich-inhaltlichen Aspekten erkennbar.
- Gegenüber dem die IT-Modernisierung begleitenden Kommunikationsprozess wurden kritische Stimmen laut. Diese beziehen sich weniger auf die vorliegenden Informationsschriften und Materialien, die insgesamt bei den Nutzern gut abschneiden. Kritik wurde v. a. gegenüber der Kommunikationsarbeit sowie den Planungen und somit gegenüber dem Projektmanagement erkennbar. Insbesondere der Termin für die Erneuerung der IT in den Liegenschaften bzw. Dienststellen ist im bisherigen Rollout-Prozess im Vorfeld nicht immer klar und präzise an die Nutzer kommuniziert worden.
- Der Service, den die BWI bei der Vorbereitung und bei der Durchführung der Erneuerung der IT leistet, wird von den Befragten mit einer Tendenz zu positiven Bewertungen gesehen. Eine in vielen Fällen nicht genügende Orientierung an kunden-

spezifischen Problemstellungen, oftmals erforderliche Übergangslösungen, bis die neue IT vollumfänglich die alte Ausstattung am Arbeitsplatz ersetzen kann, sowie Abstimmungsprobleme bei der Rollout-Planung sind die hauptsächlichen Gründe dafür, dass die Zufriedenheitswerte mit der Servicequalität nicht höher sind.

- Die meisten Befragten sehen kaum einen echten Vorteil in der gewählten Organisationsform des Projekts als ÖPP. Eine Steigerung der Effizienz und des Kundennutzens für die Bundeswehr gegenüber der „Eigenlösung“ wird mehrheitlich verneint. Die Erfahrungen nach erfolgtem Rollout und somit mit dem privaten Partner und Dienstleister BWI mildern aber oftmals die anfänglich kritische Einstellung gegenüber dem eingeschlagenen Weg „ÖPP“ ab.

5 Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen

5.1 Grad der Bedarfsdeckung mit IT- und Kommunikationstechnologie und Gewährleistung der Auftragserfüllung

Aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen ist die Sicherstellung der Auftragserfüllung der Dienststelle, für die sie schließlich die Verantwortung tragen, sicherlich das entscheidende Kriterium der Nutzerzufriedenheit im Projekt HERKULES. Die Befragungsergebnisse hierzu erlauben eine differenzierte Betrachtung auch für einzelne IT-Ausstattungsbestandteile und die Kommunikationssysteme in den Dienststellen. Tabelle 5.1.1 gibt die Befragungsergebnisse zum Grad der Bedarfsdeckung mit den wichtigsten Komponenten der IT-Ausstattung wieder.

Der Anteil der Befragten insgesamt, der den Bedarf „(voll) gedeckt“ sieht, liegt bei den Ausstattungskomponenten „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“ bei 82,2 Prozent, „Drucker“ bei 71,6 Prozent und „Beamer“ bei 64,7 Prozent. In diesen Bereichen besteht den Angaben der Dienststellenleiter und -leiterinnen zufolge ein hoher Grad der Bedarfsdeckung. Bei der Komponente „Software“ liegt der entsprechende Anteil bei noch 45,8 Prozent. Kritisch zu bewerten ist der vergleichsweise geringe Grad der Bedarfsdeckung im Fall der „Hörsaalausstattungen“: Nur 38,3 Prozent der Befragten sehen den Bedarf hierfür in ihrer Dienststelle gedeckt.

Zwischen den Gruppen der ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzer zeigen sich Unterschiede in der Bewertung des Grades der Bedarfsdeckung (Tabelle 5.1.1). Statistisch signifikante Unterschiede können allerdings nur für die Komponenten „Drucker“ und „Software“ diagnostiziert werden.²⁷ Leiter und Leiterinnen ausgerollter Dienststellen sehen im Vergleich zu denjenigen der nicht ausgerollten Dienststellen einen geringeren Grad der Bedarfsdeckung bei diesen beiden Komponenten: So geben bei der IT-Komponente „Drucker“ insgesamt nur 41,9 Prozent der ausgerollten Dienststellenleiter und -leiterinnen an, dass der Bedarf gedeckt sei, dem gegenüber sehen 77,6 Prozent der

²⁷ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: „Drucker“: 2,82 (ausgerollt), 2,00 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$; „Software“: 2,89 (ausgerollt), 2,36 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Bedarfsdeckung.

noch nicht ausgerollten Dienststellen ihren Bedarf bei dieser IT-Komponente gedeckt, d. h. der Grad der Bedarfsdeckung sinkt mit dem Rollout um 35,7 Prozentpunkte. Analog hierzu sinkt der Grad der Bedarfsdeckung mit Software nach dem Rollout um 20,8 Prozentpunkte. Offenbar führt der Rollout in einigen Dienststellen trotz der eigentlich intendierten Zielsetzungen des Projekts HERKULES zu einer tendenziellen Verschlechterung des Grades der Ausstattung bei einzelnen Ausstattungskomponenten.

Tabelle 5.1.1: Grad der Bedarfsdeckung mit IT-Ausstattung in der Dienststelle vor und nach dem Rollout

In welchem Maße ist mit der momentanen IT-Ausstattung der Bedarf Ihrer Dienststelle gedeckt?					
	voll gedeckt	gedeckt	teils/teils	nur bedingt gedeckt	nicht gedeckt
<i>Arbeitsplatzcomputer/Notebooks</i>					
ausgerollte Nutzer	40,0%	27,3%	20,0%	10,9%	1,8%
nicht ausgerollte Nutzer	27,4%	44,8%	21,0%	6,0%	0,8%
gesamt	29,7%	41,6%	20,8%	6,9%	1,0%
<i>Drucker</i>					
ausgerollte Nutzer	25,5%	16,4%	20,0%	27,3%	10,9%
nicht ausgerollte Nutzer	30,6%	47,6%	13,7%	6,9%	1,2%
gesamt	29,7%	41,9%	14,9%	10,6%	3,0%
<i>Beamer</i>					
ausgerollte Nutzer	28,3%	28,3%	13,2%	15,1%	15,1%
nicht ausgerollte Nutzer	29,5%	36,9%	19,9%	8,3%	5,4%
gesamt	29,3%	35,4%	18,7%	9,5%	7,1%
<i>Software</i>					
ausgerollte Nutzer	9,3%	29,6%	35,2%	14,8%	11,1%
nicht ausgerollte Nutzer	16,6%	42,9%	30,0%	8,9%	1,6%
gesamt	15,3%	40,5%	30,9%	10,0%	3,3%
<i>Hörsaalausstattungen</i>					
ausgerollte Nutzer	24,2%	18,2%	9,1%	6,1%	42,4%
nicht ausgerollte Nutzer	22,0%	15,6%	12,7%	5,2%	44,5%
gesamt	22,3%	16,0%	12,1%	5,3%	44,2%

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

Die Dienststellenleiter und -leiterinnen wurden zudem gefragt, ob durch die momentane IT-Ausstattung die Auftragserfüllung der Dienststelle gewährleistet ist. Tabelle 5.1.2 ist zu entnehmen, dass 57,4 Prozent die Auftragserfüllung „(voll) gewährleistet“ sehen. Unterschiede im Antwortverhalten zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellenleitungen konnten mit statistischem Test nicht nachgewiesen werden.

Tabelle 5.1.2: Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch 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
gesamt	12,2%	45,2%	33,7%	8,6%	0,3%

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

Die Dienststellenleiter und -leiterinnen, die die Erfüllung des Auftrags lediglich „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ sahen, wurden gebeten anzugeben, woran dies speziell liegt. Die Bereiche „Standardsoftware“, „Serviceerbringung“, „Zentrale Dienste/Anwendungen“, „Verfahren/IT-Sicherheit“ und „Hörsaalausstattung“ wurden jeweils von weniger als 40 Prozent der Befragten als Grund genannt. Kritisch bewertet werden hingegen v. a. die Komponenten „Hardware“, „Sondersoftware/Individualsoftware“ und „Netzwerk“.

Von Interesse ist die Situation v. a. bei den Dienststellen, die den Rollout bereits hinter sich haben: Von den ausgerollten Nutzern geben 51,7 Prozent an, dass die Komponente „Netzwerk“ entweder „fehlt/zu wenig vorhanden“ ist oder eine „falsche bzw. fehlende Funktionalität“ aufweist. Bei der Komponente „Hardware“ sind es 62,1 Prozent. Für die Komponente „Sondersoftware/Individualsoftware“ beträgt der Wert sogar 75,9 Prozent gegenüber 48 Prozent bei den nicht ausgerollten Nutzern; dies entspricht einer Prozentsatzdifferenz von 27,9 Prozent. D. h., deutlich mehr Leiter und Leiterinnen von ausgerollten als von nicht ausgerollten Dienststellen sehen in der Komponente „Sondersoftware/Individualsoftware“ einen kritischen Faktor für die Gewährleistung der Auftrags Erfüllung.

Neben der IT-Ausstattung wurde auch die Kommunikationsausstattung einer Bewertung durch die Dienststellenleiter und -leiterinnen unterzogen. Tabelle 5.1.3 ist zu entnehmen, dass der Bedarf an Festnetztelefonen und Faxgeräten aus Sicht der Mehrheit der Dienststellenleiter und -leiterinnen in ausreichendem Maße gedeckt ist. Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellenleitungen konnten mit statistischen Tests nicht nachgewiesen werden. Der Bedarf an Mobiltelefonen hingegen ist aus Sicht von weniger als der Hälfte der Befragten gedeckt. Ob der geringe Bedarfsdeckungsgrad bei „Mobiltelefonen (VS/NfD)“ auf die Leistungen der BWI oder auf die nicht im erforderlichen Umfang erfolgte Anerkennung einer (militärischen) Bedarfsforderung zurückzuführen ist, kann mit den vorliegenden Befragungsdaten nicht entschieden werden.

Tabelle 5.1.3: Grad der 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)
gesamt	93,9%	46,5%	35,8%	78,3%

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

Der Anteil derjenigen Leiter und Leiterinnen, die durch ihre momentane Kommunikationsausstattung die Auftragserfüllung ihrer Dienststelle ernsthaft gefährdet sehen, ist gering (vgl. Tabelle 5.1.4). Ebenso wie bei der Frage nach der Bedarfsdeckung durch die IT-Ausstattung sind auch hier keine statistisch signifikanten Unterschiede zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Nutzern feststellbar.

Tabelle 5.1.4: Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch 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
gesamt	18,8%	50,8%	26,4%	4,0%	0,0%

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

Auch nach dieser Frage wurden die Dienststellenleiter und -leiterinnen, die die Erfüllung des Auftrags nur „teils/teils“, „nur bedingt gewährleistet“ oder „nicht gewährleistet“ sehen, gebeten anzugeben, woran dies speziell liegt. Die Bereiche „(Zusatz-)Funktionen“, „Zuverlässigkeit“, „Auskunftsdienst“, „Durchwahlmöglichkeiten“ und „Bedienerfreundlichkeit“ wurden jeweils nur von weniger als 30 Prozent aller Befragten als Grund genannt. Demgegenüber nennen 65,2 Prozent der Befragten die Komponente „Anzahl der Endgeräte“ als Grund.

5.2 Zufriedenheit mit ausgewählten Aspekten der IT-Situation vor Ort

Tabelle 5.2.1 liefert die Werte zur Nutzerzufriedenheit zu ausgewählten Aspekten der IT-Situation in der Dienststelle. Das Antwortmuster ist ausgewogen, wobei eine Tendenz zu positiven Antworten zu verzeichnen ist. Zwischen den Antwortmustern der ausgerollten und der nicht ausgerollten Nutzer kann ein statistisch signifikanter Unter-

schied nur für den Aspekt „Netzwerkausbau“ nachgewiesen werden²⁸, d. h. dass ausgerollte Nutzer mit dem Netzwerkausbau zufriedener sind: Der Anteil unter den ausgerollten Nutzern, die „(eher) zufrieden“ sind, liegt bei 62,9 Prozent, bei den nicht ausgerollten bei 40 Prozent.

Tabelle 5.2.1: Nutzerzufriedenheit mit Aspekten der IT-Situation vor Ort

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit ...	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
<i>... der momentanen IT-Ausstattung Ihrer Dienststelle?</i>					
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%
gesamt	11,8%	34,5%	36,1%	15,2%	2,4%
<i>... den Unterstützungsleistungen der BWI im täglichen Dienstbetrieb?</i>					
ausgerollte Nutzer	1,8%	35,7%	35,7%	21,4%	5,4%
nicht ausgerollte Nutzer	5,5%	26,1%	36,6%	20,6%	11,3%
gesamt	4,8%	27,9%	36,4%	20,7%	10,2%
<i>... dem Netzwerkausbau Ihrer Dienststelle?</i>					
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%
gesamt	19,7%	24,4%	19,1%	16,1%	20,7%
<i>... der Netzwerkanbindung an das WANBw Ihrer Dienststelle?</i>					
ausgerollte Nutzer	23,6%	40,0%	27,3%	3,6%	5,5%
nicht ausgerollte Nutzer	22,9%	27,8%	20,8%	16,3%	12,2%
gesamt	23,0%	30,0%	22,0%	14,0%	11,0%

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

5.3 Rolle des IT-Personals der Dienststelle im Projekt HERKULES

Im Projekt HERKULES sind drei Gruppen von Mitarbeitern zu unterscheiden: *Erstens* die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der BWI und der angeschlossenen Servicegesellschaften, die nicht Teil der Bundeswehr sind oder waren, *zweitens* Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Bundeswehr, die im Rahmen von Personalgestellungen bzw. -zuweisungen vorübergehend oder langfristig für die BWI tätig sind und *drittens* IT-Personal, welches weiterhin als Soldaten, Beamte oder Angestellte Aufgaben im Rahmen des Projekts HERKULES in den Dienststellen der Bundeswehr wahrnimmt. Auf diese dritte

²⁸ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: „Netzwerkausbau“: 2,43 (ausgerollt), 3,05 (nicht ausgerollt), $p < 0.005$. Hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Nutzerzufriedenheit.

Gruppe bezieht sich die Frage an die Dienststellenleiter und -leiterinnen zur fachlichen Kompetenz des Personals (vgl. Tabelle 5.3.1), für das sie in der Regel auch Personalverantwortung haben. Die HERKULES-Studie zeigt: Die vorgesetzten Dienststellenleiter und -leiterinnen stehen in der Frage der Fachkompetenz ihres IT-Personals fast ausnahmslos hinter ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Tabelle 5.3.1: Fachliche Kompetenz des IT-Personals in der Dienststelle

Wie bewerten Sie die fachliche Kompetenz des IT-Personals in Ihrer Dienststelle im Hinblick auf die Betreuung der allgemeinen IT?					
	kompetent	eher kompetent	teils/teils	eher inkompetent	inkompetent
gesamt	63,3%	24,7%	10,7%	1,3%	0,0%

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

Vor dem Rollout ist von den Dienststellen ein neues IT-Konzept zu erstellen bzw. das bestehende zu überarbeiten. Hierbei kommt dem IT-Unterstützungspersonal der Dienststelle eine Schlüsselrolle zu. Tabelle 5.3.2 zeigt auf, wie oft das IT-Konzept im Zusammenhang mit HERKULES überarbeitet werden musste. Tabelle 5.3.3 gibt Auskunft über den Aufwand bei der Überarbeitung anderer Übersichten (z. B. ZMT, eZMA).²⁹

Tabelle 5.3.2: Überarbeitung des IT-Konzepts im Zusammenhang mit HERKULES

Wie oft musste Ihr IT-Unterstützungspersonal im Zusammenhang mit HERKULES/BWI das IT-Konzept Ihrer Dienststelle überarbeiten?				
	1–5-mal	6–10-mal	11–15-mal	über 15-mal
ausgerollte Nutzer	48,1%	27,8%	9,3%	14,8%
nicht ausgerollte Nutzer	44,4%	34,6%	10,7%	10,3%
gesamt	45,1%	33,3%	10,4%	11,1%

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

²⁹ Von Seiten der Autoren kann nicht eingeschätzt werden, ob eine häufige Überarbeitung der Dokumente im Zusammenhang mit HERKULES/BWI in den Dienststellen sachlich und fachlich erforderlichlich und wie der damit verbundene Personalaufwand zu bewerten ist.

Tabelle 5.3.3: Überarbeitung von Dokumenten im Zusammenhang mit HERKULES

Wie oft musste Ihr IT-Unterstützungspersonal im Zusammenhang mit HERKULES/BWI andere Übersichten überarbeiten (z. B. ZMT, eZMA)?	1–3-mal	4–6-mal	7–10-mal	über 10-mal
ausgerollte Nutzer	9,6%	26,9%	19,2%	44,2%
nicht ausgerollte Nutzer	22,9%	30,0%	13,7%	33,5%
gesamt	20,4%	29,4%	14,7%	35,5%

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

5.4 Bewertung der Qualität der Dienstleistung der BWI

Die Qualität der Dienstleistungen der BWI wurde anhand der Dimensionen „Zusammenarbeit“ und „Servicequalität“ ermittelt. Die Tabellen 5.4.1 und 5.4.2 umfassen nur diejenigen 89,6 Prozent der Befragten, die die Frage sinnvoll beantworten konnten, weil sie angaben, dass die BWI für ihre IT-Ausstattung die Verantwortung trägt. Die Antworten fallen eher kritisch aus, wobei die BWI bei der Dimension „Zusammenarbeit“ besser abschneidet als im Hinblick auf die Dimension „Servicequalität“: Die Zusammenarbeit mit der BWI wird von 24,7 Prozent als „(eher) schlecht“ bewertet und der Anteil derjenigen, die die Serviceerbringung der BWI bei Problemen mit der IT als „(eher) schlecht“ bewerten, liegt bei 35,6 Prozent. Dies korrespondiert mit dem Befund der Befragung der Anwender und Anwenderinnen, wo die BWI bei der Nutzerzufriedenheit bei sozial-kommunikativen Aspekten besser abschneidet als bei sachlich-fachlichen Aspekten.

Tabelle 5.4.1: Bewertung der Leistungsqualität der BWI: Zusammenarbeit

Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit mit der BWI bei der Betreuung der IT-Ausstattung Ihrer Dienststelle ein?	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
ausgerollte Nutzer	3,6%	34,5%	38,2%	14,5%	9,1%
nicht ausgerollte Nutzer	7,1%	27,8%	40,1%	15,1%	9,9%
gesamt	6,4%	29,2%	39,7%	15,0%	9,7%

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

Tabelle 5.4.2: Bewertung der Leistungsqualität der BWI: Serviceerbringung

Wie schätzen Sie die Serviceerbringung durch die BWI bei Problemen mit IT in Ihrer Dienststelle ein?	gut	eher gut	teils/teils	eher schlecht	schlecht
ausgerollte Nutzer	3,6%	23,6%	40,0%	21,8%	10,9%
nicht ausgerollte Nutzer	6,5%	20,0%	37,2%	24,7%	11,6%
gesamt	5,9%	20,7%	37,8%	24,1%	11,5%

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

Diejenigen Dienststellenleiter und -leiterinnen, die die Frage nach der Serviceerbringung mit „teils/teils“, „eher schlecht“ oder „schlecht“ beantwortet haben, sollten die speziellen Gründe hierfür angeben. Von Interesse für die Bewertung der Servicequalität der BWI sind dabei v. a. die Voten der Leiter und Leiterinnen von Dienststellen, die den Rollout bereits durchlaufen haben, da sie ein differenziertes, auf einer umfassenderen Erfahrungsbasis gründendes Urteil abgeben können. So liegt der Hauptgrund für Kritik im Bereich „Abläufe/Verfahren“, der von immerhin 85 Prozent genannt wird. 77,5 Prozent nennen die „Reaktionszeit“ und 55 Prozent die „fachliche Kompetenz“ als einen Kritikpunkt. Weniger häufig werden die Aspekte „Ansprechpartner“ (37,5 Prozent), „Erreichbarkeit“ (32,5 Prozent) und „Auftreten“ (12,5 Prozent) angeführt. Auch hier zeigt sich das bereits oben erkennbare Muster, wonach die sozial-kommunikativen Aspekte besser abschneiden als die strukturellen und fachlichen Aspekte der Leistungen des Dienstleistungspartners BWI.

5.5 Einstellungen zum Projekt HERKULES

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein umfassendes Modernisierungsprojekt wie die flächendeckende Erneuerung der „weißen IT“ der Bundeswehr ist die Verankerung der Projektziele auf der Führungs- und Managementebene der Organisation. Wie stehen die Dienststellenleiter und -leiterinnen zu HERKULES? Tabelle 5.5.1 gibt hierüber Aufschluss. Gut ein Fünftel der Befragten steht dem Projekt sehr kritisch gegenüber.

Tabelle 5.5.1: Einstellung zum Projekt HERKULES bei den Dienststellenleitern und -leiterinnen

Wie stehen Sie zum Projekt HERKULES?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ich stehe voll dahinter und erachte es als wichtig.“	16,4%	10,4%	11,5%
„Ich unterstütze die Absicht, glaube jedoch nur begrenzt an einen Erfolg.“	45,5%	39,2%	40,3%
„Dies ist ein Modernisierungsprojekt wie viele andere auch.“	14,5%	20,0%	19,0%
„Ich unterstütze das Projekt nur in Teilbereichen.“	3,6%	9,6%	8,5%
„Ich stehe dem Projekt sehr kritisch gegenüber und halte es für einen Fehler.“	20,0%	20,8%	20,7%

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

Diejenigen Dienststellenleiter und -leiterinnen, die auf die Frage in Tabelle 5.5.1 geantwortet haben, dass sie das Projekt nur in Teilbereichen unterstützen oder es für einen Fehler halten, wurden in einer offenen Frage gebeten, hierfür die Gründe in Stichworten zu nennen. Bei der qualitativen Auswertung der Antworten konnten v. a. folgende Bündel von Gründen extrahiert werden:

- *Datensicherheit und militärische Führungs- und Handlungsfähigkeit:* Ein Befragter brachte es auf folgende Formel: „Man sollte die Kommunikationswege einer Armee nicht in die Hände der privaten Wirtschaft legen.“ Konkreter formulierte diesen Aspekt ein Dienststellenleiter, der das „Outsourcing der IT und [die] damit verbundene Datenüberlassung (...) als überdenkenswürdig im Hinblick auf die Sicherheitsinteressen der Bw [erachtet]“. Zwar umfasst das Projekt HERKULES „nur“ die „weiße IT“ der Bundeswehr, viele militärische und auch zivile Führungskräfte haben offenbar aber systematische Bedenken gegen eine Abgabe von Kompetenzen in sicherheitsrelevanten Bereichen an einen privaten Partner. Ein Befragter empfindet sogar seine „Führungs- und Handlungsfähigkeit in diesem Bereich als in Frage gestellt“.
- *Verlust von Kernfähigkeiten und Wegfall von Know-how:* Einige Befragte fürchten einen Verlust von Fähigkeiten, die v. a. im Hinblick auf das Aufgabenprofil der Bundeswehr als einer Einsatzarmee kritisch sind. Ein Dienststellenleiter stellt hierzu Folgendes fest: „Nach dem Rollout [ist] keine Inübunghaltung des IT-Personals im Friedensbetrieb für den Einsatz mehr möglich.“ Ein anderer bewertet das Projekt HERKULES auch aus wirtschaftlichen Überlegungen und eines drohenden Verlustes von in der Bundeswehr bereits aufgebautem Humankapital heraus: „Die Fachkompetenz des S6-Personals wird auf Dauer nicht mehr zu gewährleisten sein. Somit wird die oft mehrjährige Ausbildung des S6-Personals umsonst gewesen sein.“

- *Divergierende Interessenlagen der Partner im Projekt HERKULES:* Fakt ist, dass die BWI als privatwirtschaftliches Unternehmen primär gewinnorientiert, die Bundeswehr hingegen primär sachzielorientiert handelt – soll heißen: Priorität hat die (militärische) Auftragserfüllung. Ein Befragter sieht hierin einen Interessenkonflikt: „Die wirtschaftlichen Interessen der BWI lassen sich mit denen der Bw nur begrenzt in Einklang bringen.“ Aus Sicht mancher Befragter kommt im Fall des Projekts HERKULES hinzu, dass die Grundidee einer ÖPP, also die einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit, nicht in dem erforderlichen Maße gepflegt wurde und wird: „HERKULES ist das Projekt von Auftraggeber (Bw) und Auftragnehmer (BWI). Jahrelang wurde das Vertragswerk mehr juristisch und nicht partnerschaftlich erlebbar gemacht.“ Manche Dienststellenleiter und -leiterinnen vermissen also im Fall des Projekts HERKULES die ausreichende Fundierung der Kooperation durch das „Sozialkapital als Erfolgsfaktor von Public Private Partnerschaft“ (Grüb 2007).
- *Zentralisierungsgrad, Verfahrenswege und bürokratischer Aufwand:* „Der zentrale Ansatz kann nicht immer die individuellen Anforderungen erfüllen“ – so begründet ein Dienststellenleiter seine kritische Einstellung gegenüber dem Projekt HERKULES. Dies korrespondiert mit dem Befund oben, dass Kritik oft an der unzureichenden Bereitstellung von Spezialsoftware und kundenspezifischen Lösungen geübt wird. Dies hat auch Auswirkungen auf den täglichen Dienstbetrieb: „Zu hoher Zentralisierungsgrad schränkt den Benutzer ein und verringert die Flexibilität des Systems.“ Ein Hauptmotiv für die Einbindung von privatwirtschaftlicher Kompetenz in die Leistungserstellungsprozesse staatlicher Aufgaben liegt in der Regel auch in der Hoffnung auf weniger Bürokratie und mehr Flexibilität begründet. Im Fall des ÖPP-Projekts HERKULES scheint sich diese Hoffnung in ihr Gegenteil zu verkehren – so jedenfalls in der Wahrnehmung einiger Dienststellenleiter und -leiterinnen. Einer von ihnen formuliert: „Es wird viel Geld für langsamen und durch Regeln und Verträge sehr unflexiblen Service ausgegeben.“ In die gleiche Stoßrichtung begründet ein Dienststellenleiter seine Einstellung, wenn er einen „wesentlich höheren bürokratischen Aufwand im Umgang mit der BWI“ anspricht. In vielen Fällen wird der Grund für eine kritische Stellungnahme aber in der schieren Komplexität des Projekts gesehen: „Zu komplex, man will zuviel auf einmal erreichen.“ Oder: „Die Komplexität der Umsetzung wurde offensichtlich unterschätzt und führt bereits jetzt zu Einschränkungen in der Auftragserfüllung, die durch die Truppe kompensiert werden müssen.“

Trauen es die Dienststellenleiter der BWI zu, das Projekt HERKULES zu managen? Wie bewerten sie die Managementkompetenz der Bundeswehr im Projekt? Tabelle 5.5.2 gibt die Antwort hierauf. Demnach schneidet die Bundeswehr in der Bewertung der Managementkompetenz besser ab als der private Partner. So haben ohne Einschränkungen 17,8 Prozent der Befragten Vertrauen in die Managementkompetenz der Bundeswehr, aber nur 4,7 Prozent Vertrauen in die Managementkompetenz der BWI im Projekt HERKULES. Ein Ergebnis, das vor dem Hintergrund der Zielsetzungen des HERKULES-Projekts als „managementorientierte PPP“ (vgl. Abschnitt 2.1) verwundert.

Tabelle 5.5.2 ist aber auch zu entnehmen, dass die Anteile der kritischen Stimmen gegenüber der Managementkompetenz der BWI im Vergleich zu der Managementkompetenz der Bundeswehr nach der Erfahrung des Rollouts sinken. So tendieren nicht ausgerollte Dienststellenleiter und -leiterinnen eher zu der Aussage, dass die Bundeswehr selbst besser in der Lage gewesen wäre, die IT-Erneuerung zu managen, als ihre ausgerollten Kollegen und Kolleginnen bzw. und Kameraden und Kameradinnen. Der Unterschied hält einer statistischen Signifikanzprüfung stand.³⁰

Tabelle 5.5.2: Managementkompetenz der BWI und der Bundeswehr im Vergleich

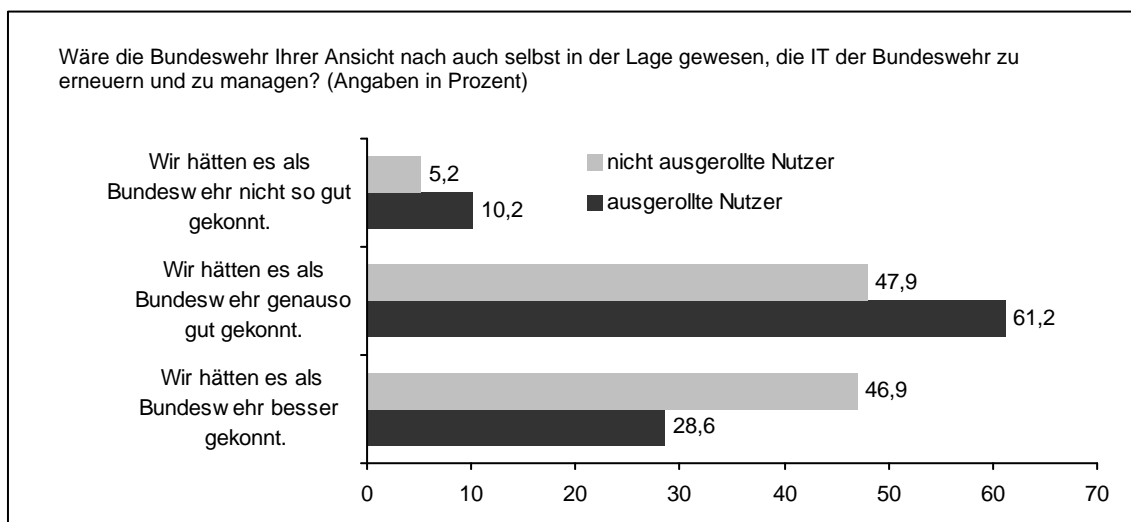
Ist die BWI Ihrer Ansicht nach der Herausforderung gewachsen, den IT-Grundbetrieb der Bundeswehr zu erneuern und zu managen?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ja, ohne Einschränkungen.“	1,9%	5,4%	4,7%
„Ja, aber nur in Standardfällen.“	44,4%	35,4%	37,2%
„Ja, aber nicht auf der notwendigen Qualitätsstufe.“	18,5%	26,9%	25,3%
„Nein, sie wird schnell überfordert sein.“	35,2%	32,3%	32,9%
Ist aus Ihrer Sicht die Bundeswehr als Auftraggeber in der Lage, das Projekt HERKULES zu managen?			
„Ja, ohne Einschränkungen.“	10,4%	19,5%	17,8%
„Ja, aber nur in Standardfällen.“	43,8%	34,8%	36,4%
„Ja, aber nicht auf der notwendigen Qualitätsstufe.“	35,4%	29,5%	30,6%
„Nein, sie wird schnell überfordert sein.“	10,4%	16,2%	15,1%

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

³⁰ Korrelation nach Pearson: $r = -0.153$. Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,05 (2-seitig) signifikant.

Wie schon die Anwender und Anwenderinnen (vgl. Abbildung 4.10.3), so wurden auch die Dienststellenleiter und -leiterinnen gebeten, die Umsetzung des Projekts als ÖPP zu bewerten. Die Antworten in Abbildung 5.5.1. beziehen die 87,5 Prozent aller befragten Leiter und Leiterinnen ein, die sich hierzu eine Meinung bilden wollten. Es zeigt sich: Auch aus ihrer Sicht wäre das „Eigenmodell“ wohl vorteilhafter gewesen. Es fällt aber auf, dass sich, wie schon bei den Anwendern und Anwenderinnen, das Meinungsbild zugunsten des Kooperationsmodells verschiebt, wenn der Rollout durchlaufen wurde.

Abbildung 5.5.1: Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell



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

5.6 Informations- und Kommunikationsarbeit im Veränderungsprozess

Zur Bewertung der Informations- und Kommunikationsarbeit im Projekt HERKULES und beim Rollout wurden drei Themenbereiche abgefragt: erstens die Intensität der Beschäftigung der Dienststellenleiter und -leiterinnen mit der Thematik „Rollout“, zweitens die Kommunikation vor und während des Rollouts und drittens die Nutzung von Informationsquellen zum Projekt HERKULES.

Tabelle 5.6.1 gibt wieder, in welchem Umfang sich die Befragten mit der Thematik des Rollouts auseinandergesetzt haben. Generell ist die Bereitschaft zur „Eigeninformation“ bei den Dienststellenleitern und -leiterinnen mit 83,6 Prozent sehr hoch. Es besteht demnach also eine hohe Bereitschaft auf der Führungsebene, das Projekt HERKULES zur „Chefsache“ zu machen.

Tabelle 5.6.1: Persönliche Information über das Projekt HERKULES

Hatten/Haben Sie sich als Dienststellenleiter/ Dienststellenleiterin bereits mit der Thematik des Rollouts für Ihre Dienststelle auseinandergesetzt?	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
„Ich lasse mich regelmäßig informieren/habe mich regelmäßig informieren lassen.“	88,9%	82,4%	83,6%
„Noch nicht, werde dies aber tun.“	0,0%	2,5%	2,0%
„Nein, ich habe im Moment andere Schwerpunkte.“	1,9%	3,8%	3,4%
„Hierfür ist mein IT-Verantwortlicher zuständig.“	9,3%	11,3%	10,9%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

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

Ein Anteil von 90,3 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen kennt bzw. kannte den Termin für den Rollout; 49,7 Prozent kennen bzw. kannten über den Termin hinaus auch die Planungen (vgl. Tabelle 5.6.2). Kritischer Erfolgsfaktor für einen Veränderungsprozess ist, dass die Beteiligten über die zeitlichen Planungen und die Terminsetzungen des Projekts, in diesem Fall des Rollouts, ausreichend und zeitgerecht informiert sind. Die Befragung der Anwender und Anwenderinnen hatte zum Ergebnis, dass die Kommunikation über den Rollout Schwächen aufweist. Demgegenüber ist der Grad der Informiertheit beim Führungspersonal deutlich höher. Zur Verbesserung der Kommunikation im Projekt HERKULES würde also bereits eine Intensivierung der dienststellen-internen Kommunikation beitragen. Tabelle 5.6.2 zeigt zudem, dass alle Leiter und Leiterinnen von noch nicht ausgerollten Dienststellen bereits über Informationen über den Rollout in ihrer Dienststelle verfügen, unabhängig davon, wie zeitlich nah dieser durchgeführt wird.

Tabelle 5.6.2: Information über Planung und Termine zur Erneuerung der IT-Ausstattung

Kennen Sie bzw. kannten Sie die Planung und den Termin für die Erneuerung der IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle?	ausgerollte Nutzer	nicht ausge- rollte Nutzer	gesamt
„Ja, beides ist/war mir bekannt.“	83,6%	42,0%	49,7%
„Nur der Termin ist/war mit bekannt.“	10,9%	47,3%	40,6%
„Nur die grobe Planung ist/war bekannt.“	5,5%	10,7%	9,7%
„Nein, beides ist/war mir nicht bekannt.“	0,0%	0,0%	0,0%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

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

Die am häufigsten genutzte Informationsquelle über das Projekt HERKULES für die Leiter und Leiterinnen sind die IT-Verantwortlichen der Dienststelle vor Ort (vgl. Tabelle 5.6.3). Die Dokumente der BWI, also das „Kompendium der BWI“ und die

„HERKULES Client-Anwenderinformationen“ werden demgegenüber weniger häufig herangezogen.

Tabelle 5.6.3: Nutzung von Informationsquellen zum Projekt HERKULES

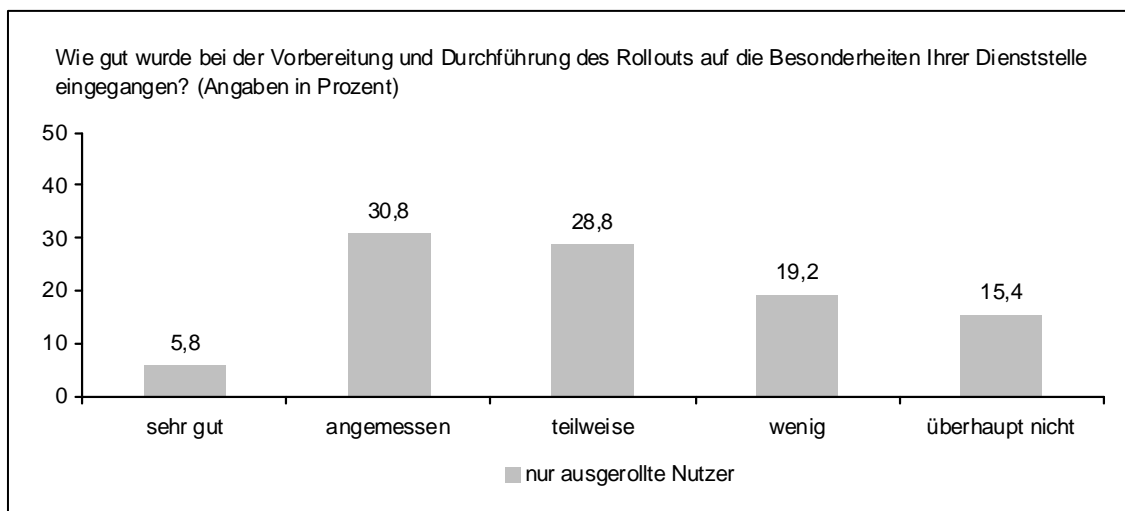
Wie wurden Sie bisher über das IT-Modernisierungsprojekt HERKULES informiert? (Mehrfachnennungen möglich)			
	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Durch den IT-Verantwortlichen der Dienststelle	87,5%	78,4%	80,1%
Tagungen oder Informationsveranstaltungen	66,1%	54,0%	56,2%
Informationsbrief an den Dienststellenleiter	51,8%	58,0%	56,9%
Durch meine Vorgesetzten	50,0%	51,6%	51,3%
Durch Gespräche mit Kolleginnen/Kollegen bzw. Kameradinnen/Kameraden	46,4%	34,0%	36,3%
Informations-Broschüren der BWI	42,9%	26,4%	29,4%
HERKULES Client-Anwenderinformationen	25,0%	6,0%	9,5%
Öffentliche Medien	23,2%	24,4%	24,2%
Intranet-Auftritt der OrgBereiche	21,4%	27,2%	26,1%
Kompendium der BWI	17,9%	19,2%	19,0%
Intranet-Auftritt des IT-Amtes	8,9%	20,4%	18,3%

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

5.7 Vorbereitung und Durchführung des Rollouts

Ein wesentlicher Aspekt der Evaluation der Qualität der Dienstleistung der BWI ist das Ausmaß, mit dem vor und im Rollout auf die Besonderheiten der Kunden eingegangen wurde. 52,4 Prozent der Befragten konnten die Frage in nachfolgender Abbildung 5.7.1 beantworten. Sinnvollerweise ist nur die Gruppe der ausgerollten Nutzer zu betrachten. Von dieser antworteten 34,6 Prozent, dass beim Rollout „wenig“ oder „überhaupt nicht“ auf die Besonderheiten ihrer Dienststelle eingegangen wurde. Dies ist als ein Hinweis darauf zu verstehen, dass der Rollout nicht vollumfänglich auf kundenspezifische Lösungen hin ausgerichtet ist. Eine eher geringe Kundenorientierung zeigte sich analog bereits in den obigen Befragungsergebnissen zur IT- und Softwareausstattung.

Abbildung 5.7.1: Bewertung des Rollouts im Hinblick auf die spezifischen Anforderungen des Kunden



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

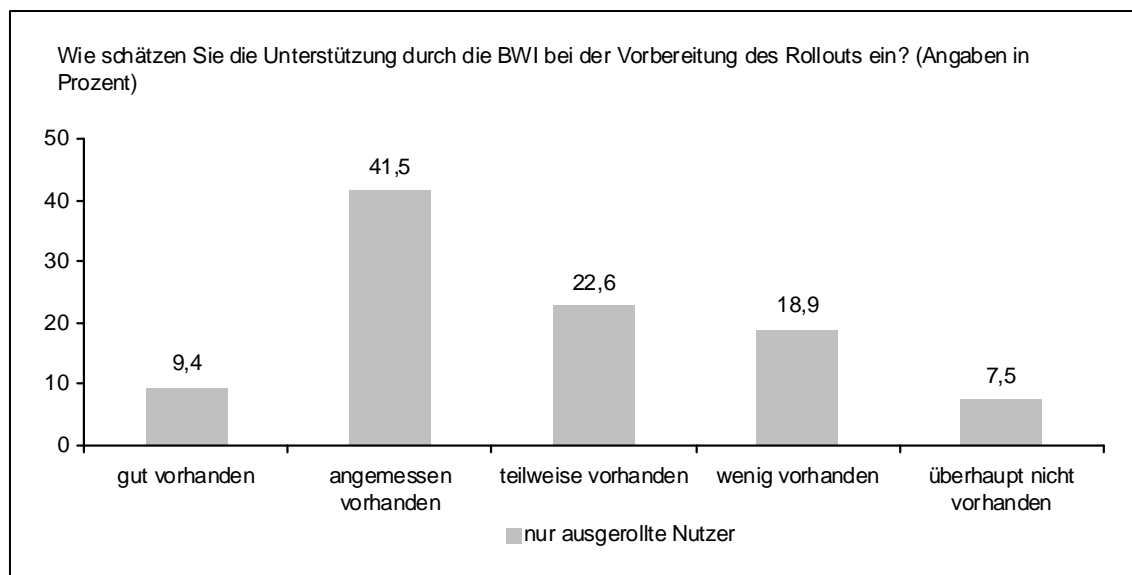
Diejenigen Leiter und Leiterinnen von ausgerollten Dienststellen, die auf die Frage in Abbildung 5.7.1 geantwortet hatten, dass bei der Vorbereitung und Durchführung des Rollouts auf die Besonderheiten der Dienststelle nur „teilweise“, „wenig“ oder „überhaupt nicht“ eingegangen wurde, wurden in einer offenen Frage gebeten anzuführen, was besonders hätte berücksichtigt werden müssen. Bei der Auswertung der Antworten kamen v. a. folgende zwei Punkte zum Vorschein:

- *Spezifische Rahmenbedingungen und Besonderheiten der Dienststelle:* Angemahnt wurde oftmals, dass nicht ausreichend auf die, wie es ein Dienststellenleiter formulierte, „benötigten spezifischen Anwendungen/Funktionalitäten“ eingegangen wurde. Er argumentiert weiter: „Eine Projektgruppe des BWB [Bundesamt für Wehrtechnik und Beschaffung; Anm. der Autoren] hat gänzlich andere Anforderungen als ein Einsatzverband, eine Kantine oder der Militärpfarrer.“ Ein anderer Befragter bringt es auf folgende Formel: „Das weit gefächerte Aufgabenspektrum der Dienststelle war den Verantwortlichen der BWI nicht präsent.“ Wohl mit Erstaunen gab ein Dienststellenleiter zu Protokoll, dass Ausstattung und Rollout trotz Mehrfachnennung der Auflösung der Dienststelle geplant worden seien.
- *Terminabsprachen und Termintreue:* Einige Befragte stellten fest, dass „die Terminsetzung (...) nicht in Absprache mit den Nutzern und Dienststellen [erfolgte]“. Oftmals ist die Arbeitsfähigkeit einer militärischen wie auch einer zivilen Dienststelle vom friktionslosen Betrieb der IT vor Ort abhängig. In einem Fall konnte sogar

„keine Übereinkunft zwischen BWI-Vorstellungen zum Rollout und der Truppenrealität (z. B. Übungen/Einsatz)“ gefunden werden. Ein Dienststellenleiter berichtete von einer dreimaligen Verschiebung der Terminsetzung, was sich auch auf die Planungssicherheit bei militärischen Übungsvorhaben negativ auswirkte.

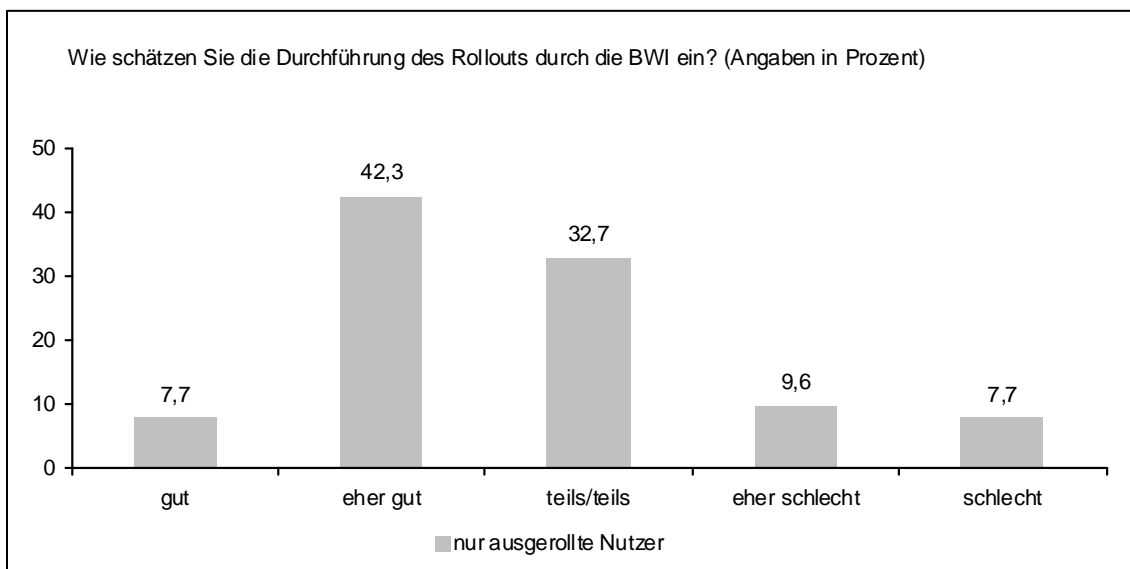
Trotz der Kritik eines Teils der Dienststellenleiter und -leiterinnen an einer fehlenden kundenspezifischen Ausrichtung der Vorbereitung des Rollouts in Einzelfällen überwiegen positive Urteile über die Dienstleistungen der BWI in der Vorbereitungs- und in der Durchführungsphase (vgl. Abbildungen 5.7.2 und 5.7.3).

Abbildung 5.7.2: Bewertung der Unterstützung des Rollouts durch die BWI



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

Abbildung 5.7.3: Bewertung der Durchführung des Rollouts durch die BWI



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

5.8 Störungen und Ausfälle der IT-Ausstattung

Ein wesentlicher Faktor, der die Nutzerzufriedenheit auch der Leiter und Leiterinnen bestimmen dürfte, sind Störungen und Ausfälle der IT-Ausstattung in den Dienststellen. V. a. ist dann von einer hohen Nutzerzufriedenheit auszugehen, wenn auftretende Störungen schnell und unbürokratisch behoben werden. Störungen und Ausfälle der IT-Ausstattung sind bei der Komponente „Drucker“ bei 26,6 Prozent, bei der Komponente „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“ bei 21,2 Prozent und bei der Komponente „Netzwerk“ bei 17,7 Prozent der Befragten „(sehr) häufig“ vorzufinden (vgl. Tabelle 5.8.1).³¹ Störungen und Ausfälle bei den anderen abgefragten Komponenten treten wesentlich seltener auf. Unterschiede im Antwortverhalten zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellen konnten in einer statistischen Signifikanzprüfung nicht festgestellt werden.

³¹ In die Auswertung wurden nur diejenigen Dienststellen einbezogen, die auch über die entsprechende IT-Komponente verfügen.

Tabelle 5.8.1: Störungen/Ausfälle von IT-Ausstattung

Wie häufig sind Störungen/Ausfälle von IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle? <i>Anteil der Befragten, die mit „häufig“ oder „sehr häufig“ geantwortet haben</i>	gesamt
Drucker	26,6%
Arbeitsplatzcomputer/Notebooks	21,2%
Netzwerk	17,7%
Telefonausstattung	6,0%
Server	9,0%
Hörsaalausstattungen	3,6%
Beamer	2,6%

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

Tabelle 5.8.2 gibt Aufschluss darüber, wie schnell Störungen behoben werden. Wie bereits bei der Ausfall- und Störungsstatistik schneidet die Komponente „Drucker“ auch im Hinblick auf die Störungsbehebung am schlechtesten ab: 40,2 Prozent der Befragten geben an, dass Störungen bei Druckern „(sehr) verzögert“ behoben werden. Schlechte Noten erhält auch die Komponente „Arbeitsplatzcomputer/Notebooks“: Hier antworteten 31,7 Prozent, dass Störungen „(sehr) verzögert“ behoben werden. Zwar weist die Komponente „Beamer“ einen geringen Ausfall- und Störungsgrad auf, wenn allerdings Störungen auftreten, werden sie aus Sicht von 27,8 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen „(sehr) verzögert“ behoben. Unterschiede im Antwortverhalten zwischen ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellen konnten in einer statistischen Signifikanzprüfung auch hier nicht festgestellt werden. Mit anderen Worten: Die Übernahme des Betriebs der IT durch die BWI führt weder bei der Störungshäufigkeit, noch bei der Geschwindigkeit der Störungsbehebung zu einer nachweislichen Verbesserung im Servicelevel aus Sicht der Dienststellenleitungen.

Tabelle 5.8.2: Behebung von Störungen der IT-Ausstattung

Wie schnell werden Störungen von IT-Ausstattung in Ihrer Dienststelle behoben? <i>Anteil der Befragten, die mit „verzögert“ oder „sehr verzögert“ geantwortet haben</i>	gesamt
Drucker	40,2%
Arbeitsplatzcomputer/Notebooks	31,7%
Server	23,1%
Netzwerk	14,4%
Beamer	27,8%
Telefonausstattung	13,0%
Hörsaalausstattungen	16,5%

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

5.9 Zugang zu Intranet, Internet, Lotus Notes und SASPF

Der Zugang zum *Intranet* der Bundeswehr wird von den Leitern und Leiterinnen der ausgerollten wie der nicht ausgerollten Dienststellen als weitgehend zuverlässig, stabil, gut erreichbar und gut verfügbar bewertet (vgl. Tabelle 5.9.1). Allenfalls bezüglich der Geschwindigkeit und der Performance bestehen noch Optimierungspotenziale. Statistisch nachweisbar ist eine positivere Bewertung der „Geschwindigkeit/Performance“ bei den ausgerollten gegenüber den nicht ausgerollten Nutzern.³²

Tabelle 5.9.1: Zugang zum Intranet der Bundeswehr

Wie bewerten Sie den Zugang zum „IntranetBw“ in Ihrer Dienststelle? <i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Zuverlässigkeit bzw. Stabilität	1,8%	4,5%	4,0%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	1,8%	5,2%	4,6%
Geschwindigkeit/Performance	12,8%	23,6%	23,3%

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

Schlechter als der Zugang zum Intranet schneidet der Zugang zum *Internet* ab (vgl. Tabelle 5.9.2). Optimierungspotenzial ist insbesondere im Hinblick auf die „Geschwindigkeit/Performance“ erkennbar: 30,6 Prozent der Befragten bewerten sie als „(sehr) schlecht“. Statistisch nachweisbar ist eine positivere Bewertung der „Geschwindigkeit/Performance“ durch die ausgerollten im Vergleich zu den nicht ausgerollten Nutzern.³³ Mit anderen Worten: Die Übernahme des Betriebs der IT durch die BWI führt aus Sicht der Dienststellenleitungen zu einer erhöhten „Geschwindigkeit/Performance“ sowohl der Intranet-, als auch der Internetzugänge.

32 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: „Geschwindigkeit/Performance“: 2,33 (ausgerollt), 2,87 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$. Hohe Mittelwerte indizieren eine niedrige Bewertung der Geschwindigkeit/Performance.

33 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: „Geschwindigkeit/Performance“: 2,53 (ausgerollt), 3,07 (nicht ausgerollt), $p < 0.005$. Hohe Mittelwerte indizieren eine niedrige Bewertung der Geschwindigkeit/Performance.

Tabelle 5.9.2: Zugang zum Internet der Bundeswehr

Wie bewerten Sie den Zugang zum „Internet“ in Ihrer Dienststelle? <i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Zuverlässigkeit bzw. Stabilität	5,8%	7,3%	7,1%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	11,5%	16,8%	15,9%
Geschwindigkeit/Performance	19,6%	32,9%	30,6%

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

Der Zugang zu Lotus Notes wird als weitgehend zuverlässig, stabil, gut erreichbar und gut verfügbar bewertet (siehe Tabelle 5.9.3). Im Hinblick auf die Geschwindigkeit und die Performance besteht noch Optimierungspotenzial aus Sicht einiger Nutzer. In keiner Bewertungsdimension sind statistisch signifikante Unterschiede zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellen nachweisbar.

Tabelle 5.9.3: Zugang zu Lotus Notes

Wie bewerten Sie den Zugang zu „Lotus Notes“ in Ihrer Dienststelle? <i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Zuverlässigkeit bzw. Stabilität	5,5%	3,7%	4,0%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	5,4%	4,4%	4,7%
Geschwindigkeit/Performance	14,5%	20,5%	19,4%

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

Der Zugang zu SASPF wird mit Blick auf die „Geschwindigkeit/Performance“ von 37,3 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen als „(sehr) schlecht“ bewertet (siehe Tabelle 5.9.4). Es besteht also hoher Optimierungsbedarf beim Zugang zu SASPF. Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den Nutzergruppen sind nur für die Bewertungsdimension „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“ statistisch nachweisbar.³⁴

³⁴ Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“: 2,24 (ausgerollt), 2,68 (nicht ausgerollt), $p < 0.001$. Hohe Mittelwerte indizieren eine niedrige Bewertung der „Erreichbarkeit/Verfügbarkeit“.

Tabelle 5.9.4: Zugang zu SASPF

Wie bewerten Sie den Zugang zu „SASPF“ in Ihrer Dienststelle? <i>Anteil der Befragten, die mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ geantwortet haben</i>	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
Zuverlässigkeit bzw. Stabilität	9,3%	16,1%	14,8%
Erreichbarkeit/Verfügbarkeit	5,6%	14,3%	12,7%
Geschwindigkeit/Performance	22,3%	40,7%	37,3%

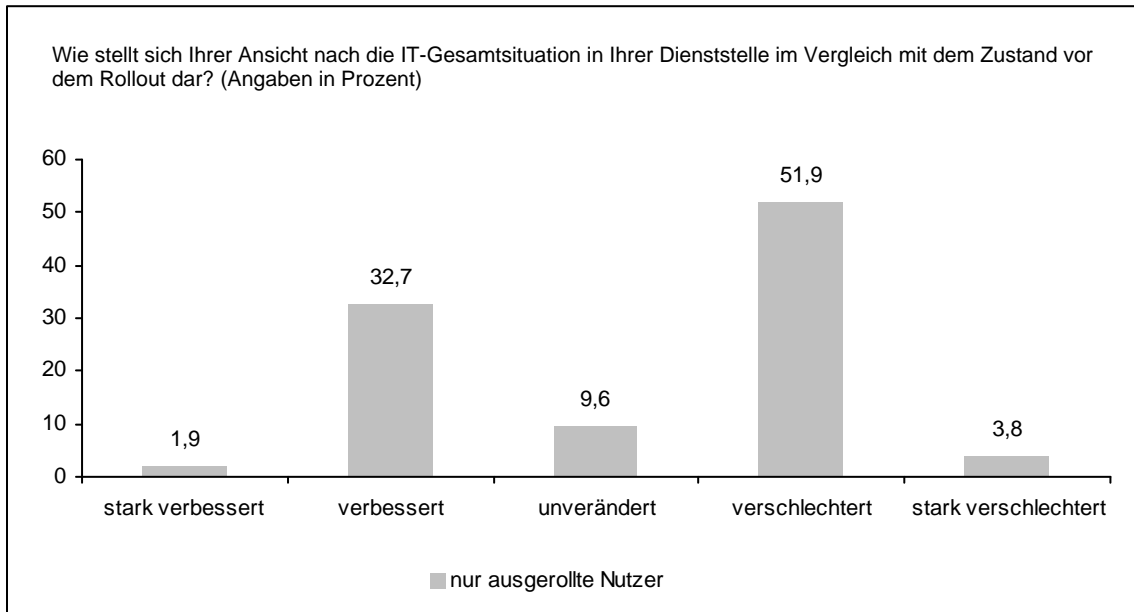
Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

5.10 Bilanzierendes Meinungsbild zum Projekt HERKULES

Was hat die Erneuerung der IT-Ausstattung in der Summe aus Sicht der Dienststellenleiter und -leiterinnen für ihre Dienststelle gebracht? Abbildung 5.10.1 stellt einen solchen Vorher-Nachher-Vergleich an, wobei sinnvollerweise nur die ausgerollten Dienststellen in die Auswertung einbezogen werden. Zwar hat sich für 34,6 Prozent der Dienststellenleiter und -leiterinnen die Situation „(stark) verbessert“, bemerkenswert ist aber das Ergebnis, dass sich für 9,6 Prozent die Situation vor und nach dem Rollout als „unverändert“ darstellt und für 54,7 Prozent sogar „(stark) verschlechtert“ hat. Der Vorher-Nachher-Vergleich bei den Dienststellenleitern und -leiterinnen fällt stärker zu Ungunsten des Rollouts und somit zu Ungunsten des Projekts HERKULES aus als bei den Anwendern und Anwenderinnen (vgl. hierzu Abb. 4.10.1.). Das Ziel einer flächendeckenden Verbesserung der IT-Situation wurde also nicht erreicht, jedenfalls nicht in der Phase kurz nach dem IT-Rollout.

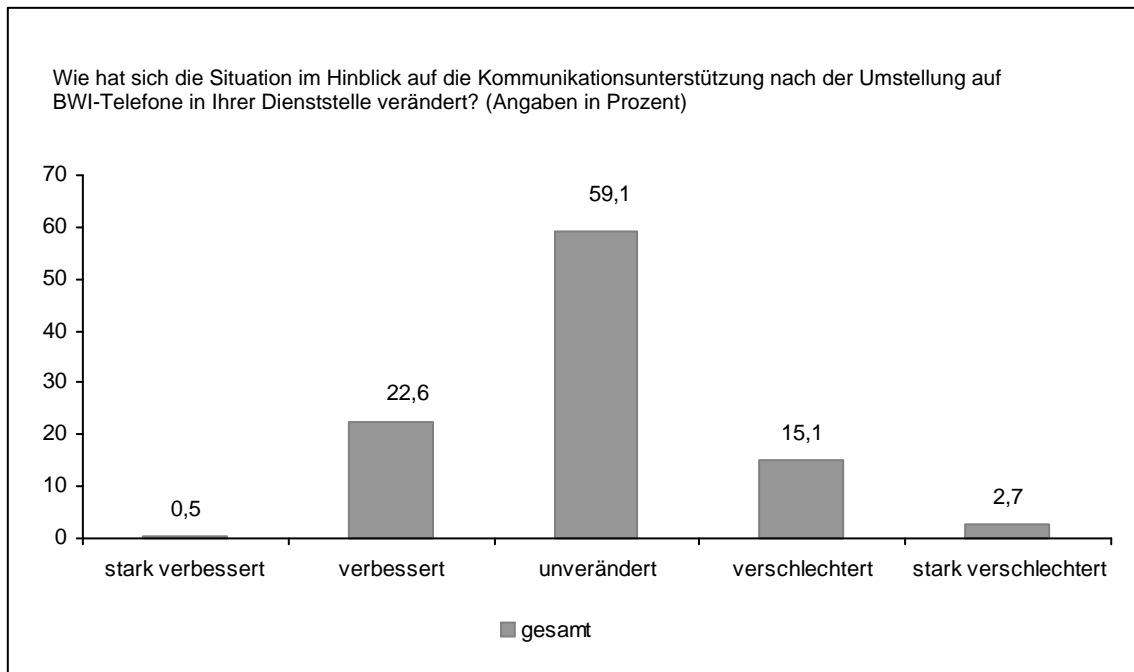
Die Bilanz für die neue Kommunikationsausstattung fällt demgegenüber deutlich positiver aus (vgl. Abbildung 5.10.2). Korrespondierend zur Befragung der Anwender und Anwenderinnen bleibt allerdings ein echter qualitativer Sprung in der Nutzerzufriedenheit mit der Einführung neuer Telefone, der zu erwarten gewesen wäre, aus: Für die Mehrheit der Befragten stellt sich die Kommunikationssituation als unverändert dar.

Abbildung 5.10.1: Vergleich Zustand vor und nach dem Rollout



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

Abbildung 5.10.2: Bilanz nach der Umstellung auf BWI-Telefone

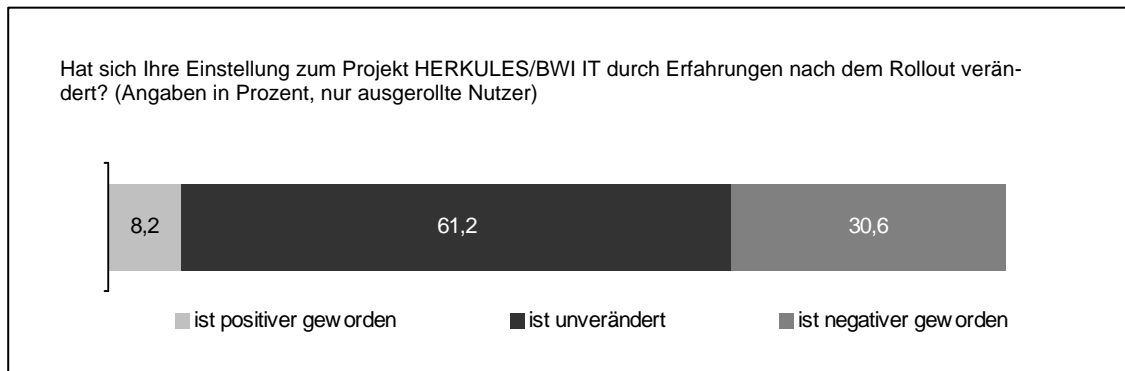


Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Dienststellenleiter und -leiterinnen.

Das eher ernüchternde Meinungsbild zur Bilanz der Erneuerung der IT-Ausstattung aus Abbildung 5.10.1 setzt sich auch der Tendenz nach in den Einstellungen gegenüber dem Projekt HERKULES fort (siehe Abbildung 5.10.3). Offenbar sind die Erfahrungen mit

dem Rollout auch verantwortlich für „enttäuschte Erwartungen“ an das Modernisierungsvorhaben: Der Anteil derjenigen, deren Einstellung negativer geworden ist, überwiegt den Anteil derjenigen, deren Einstellung positiver geworden ist.

Abbildung 5.10.3: Einstellungen zum Projekt HERKULES vor und nach dem Rollout



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

Am Ende des Fragebogens wurde den Befragten in einer offenen Frage nochmals Raum geboten für Punkte, die sie noch mitteilen möchten. Die Antworten der Führungsebene fielen erwartungsgemäß auf der entsprechenden „Flughöhe“ aus und geben oftmals als summarische Betrachtungen die „Stimmungslage“ zum Projekt HERKULES wieder. Zentrales Ergebnis der qualitativen Auswertungen der Antworten ist: Die kritischen Stimmen überwiegen. So nimmt ein Befragter an, dass „wenn der Bundeswehr jährlich konstant 700 Mio. € für IT zur Verfügung gestellt worden wären, hätte man es besser machen können“. Noch kritischer ist folgende Aussage: „Das Projekt HERKULES ist eine Verschwendung von Steuergeldern. Bis dato hat unserer Dienststelle das Projekt HERKULES nur Mehrarbeit und Überstunden bereitet und uns damit in der eigentlichen Auftragserfüllung der Einheit behindert.“ Eine nüchterne Einschätzung sieht aber das Problem weniger in der BWI, als in Fehlern auf Seiten des öffentlichen Partners: „BWI betreibt Vertragserfüllung. Bei den bemerkten Mängeln handelt es sich m. E. zumeist um Mängel auf der Bundeswehr- und Bedarfsdeckerseite, z. B. bei der Bedarfsermittlung.“

5.11 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen

- Die Mehrheit der Befragten sieht die Erfüllung ihres Auftrags mit der vorhandenen IT-Infrastruktur gewährleistet und bewertet mehrheitlich den Bedarf an IT-Ausstattung in ihrer Dienststelle als gedeckt. Der vor dem Hintergrund der Projektziele von HERKULES erwartete Effekt der Steigerung des Grades der Bedarfsdeckung ist nicht nachweisbar für die Dienststellen, die bereits über die neue IT-Ausstattung verfügen, vielmehr scheint der Grad der Bedarfsdeckung bei manchen Komponenten sogar abgenommen zu haben.
- Die überwiegende Mehrheit ist mit der Bedarfsdeckung mit Festnetztelefonen und Faxgeräten zufrieden. Aus Sicht vieler Dienststellenleiter und -leiterinnen ist der Bedarf an Mobiltelefonen hingegen nicht ausreichend gedeckt. Der Grad der Bedarfsdeckung an Kommunikationsausstattung unterscheidet sich zwischen den ausgerollten und nicht ausgerollten Dienststellen nicht.
- Die Nutzerzufriedenheit mit ausgewählten IT-Komponenten ist moderat hoch. Eine signifikante Steigerung der Nutzerzufriedenheit durch den Rollout, wie sie noch für die Anwender und Anwenderinnen gezeigt werden konnte, lässt sich für die Dienststellenleiter und -leiterinnen nicht nachweisen.
- Ebenso wie die Anwender und Anwenderinnen stehen auch die Dienststellenleiter und -leiterinnen der Qualität der Dienstleistungen der BWI eher positiv gegenüber. Aber auch hier schneidet die BWI bei den fachlich-inhaltlichen Dimensionen der Serviceerbringung schlechter ab als bei den sozial-kommunikativen Leistungsdimensionen.
- Die Dienststellenleiter und -leiterinnen bringen eine grundsätzliche Skepsis gegenüber der Anlage des Projekts HERKULES zum Ausdruck, insbesondere gegenüber der Entscheidung, die flächendeckende Modernisierung der IT der Bundeswehr im Rahmen einer ÖPP zu realisieren. Die Skepsis manifestiert sich in eher kritischen Einstellungen gegenüber dem Projekt selbst und in einem geringen Vertrauen in die Managementkompetenz der BWI; der Bundeswehr wird eine im Vergleich zur BWI eher höhere Managementkompetenz bescheinigt. Die persönlichen Erfahrungen mit dem Rollout führen aber bei den Leitern und Leiterinnen ebenso wie bei den Anwendern und Anwenderinnen, zu einer Verschiebung des Meinungsbildes zugunsten der BWI.

- Die Bereitschaft zur Eigeninformation der Dienststellenleiter über das Projekt HERKULES ist in hohem Maße vorhanden. Im Gegensatz zu den Anwendern und Anwenderinnen sind die Dienststellenleiter und -leiterinnen auch über die Planungen und die Termine im Projekt und für das Rollout weitgehend informiert.
- Der Service, den die BWI bei der Vorbereitung und bei der Durchführung des Rollouts leistet, wird ambivalent beurteilt. Negative Bewertungen entstehen dann, wenn die Orientierung an kundenspezifischen Lösungen beim Rollout nicht in ausreichendem Maße sichergestellt ist. Dies trifft vor allem dann zu, wenn eine für die Auftrags Erfüllung erforderliche Software nicht (mehr) zur Verfügung steht.
- Störungen und Ausfälle treten häufig insbesondere bei der Ausstattungskomponente „Drucker“ auf. Auch der Service bei der Behebung von Druckerstörungen wird negativ gesehen: Viele Dienststellenleiter und -leiterinnen klagen darüber, dass Störungen von Druckern nur verzögert behoben werden. Die Erwartung, dass mit der Übernahme der Verantwortung der IT der Bundeswehr durch die BWI die Störungsanfälligkeit des Geräts sinkt und der Service sich verbessert, konnte nicht bestätigt werden.
- Der Zugang zu den IT-Informationsdiensten und Netzen (Internet, Intranet, Lotus Notes, SASPF) wird als weitgehend zuverlässig, stabil, gut erreichbar und gut verfügbar wahrgenommen. Alle IT-Informationsdienste lassen aus Sicht zahlreicher Dienststellenleiter und -leiterinnen im Hinblick auf Geschwindigkeit und Performance noch Optimierungsbedarf erkennen.
- Gefragt nach ihren Erfahrungen mit dem Projekt HERKULES ziehen viele Dienststellenleiter und -leiterinnen eine negative Bilanz: Die IT-Gesamtsituation hat sich im Vergleich mit dem Zustand vor dem Rollout eher verschlechtert – dies ist die Globalbewertung von über der Hälfte der Leiter und Leiterinnen, bei denen bereits die neuen HERKULES Clients ausgerollt wurden und deren Dienststellen sich jetzt im Zielbetrieb befinden.

6 Fazit

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

Somit konnte die Leithypothese der HERKULES-Studie (vgl. Abschnitt 3.1.1), der zufolge die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bereits über die von der BWI zur Verfügung gestellte neue Kommunikations- und IT-Infrastruktur verfügen eine höhere Nutzerzufriedenheit aufweisen, bestätigt werden. In Punkto *Ergebnisqualität* hat das Projekt HERKULES also positive Noten von den Bundeswehrangehörigen erhalten.

Demgegenüber zeigen sich bei der *Struktur- und Prozessqualität* Defizite. Diese reichen von Problemen und Friktionen bei der Organisation des Rollouts bis hin zu einer oftmals nicht ausreichenden Orientierung an kundenspezifischen Lösungen im Zielbetrieb. Die Zielsetzung, Effizienzgewinne im Projekt HERKULES v. a. über eine Standardisierung und eine zentralisierte Bewirtschaftung, Pflege und Steuerung der IT zu realisieren, tritt offenbar in Konflikt mit den spezifischen Anforderungen und Notwendigkeiten in den oftmals von ihrer Struktur und ihrem Auftrag sehr heterogenen Dienststellen in der Fläche. Der weitere Erfolg des Projekts HERKULES hängt aus Sicht der Autoren v. a. davon ab, inwieweit es den Verantwortlichen in der Bundeswehr und der BWI *in partnerschaftlicher Weise* gelingt, diesen Spagat zwischen Standardisierung und Zentralisierung auf der einen Seite und Kundenorientierung und Flexibilität auf der anderen Seite nachhaltig zu schließen.

Dass Modernisierungsprojekte mit einer weitreichenden Involvierung von industriellen Partnern im Bereich der Ergebnisqualität zu positiven Ergebnissen für den Nutzer führen, zeigt sich beispielsweise auch beim modernisierten Fuhrparkwesen der Bundeswehr. So konnte in einer bundeswehrweiten Befragung von Soldaten und Soldatinnen 2005 festgestellt werden, dass sich der technische Zustand der Fahrzeuge und ihre Zuverlässigkeit in erheblichem Ausmaß verbessert haben (Portugall 2007: 154). Andererseits bekam das modernisierte Fuhrparkwesen schlechte Noten im Bereich der Struktur-

und Prozessqualität: In der Studie wurde eine geringere Verfügbarkeit der Fahrzeuge, eine geringere Flexibilität und eine schlechtere Organisation des neuen Fuhrparkmanagements in Relation zum Eigenmodell, wie es bis 2002 bestand, ermittelt.

Dieses Forschungsergebnis korrespondiert mit den Befunden der HERKULES-Studie: Die neue IT-Infrastruktur, neue PCs und moderne Telefone erhöhen die Nutzerzufriedenheit ähnlich wie neue Fahrzeuge auf dem Stand moderner Technik. Offenbar leiden umfangreiche Modernisierungsprojekte in der Bundeswehr allerdings, auch und gerade dann, wenn eine Beteiligung von Kooperationspartnern aus der privaten Wirtschaft erfolgt, an der schieren Komplexität der Großorganisation Bundeswehr und an bestehenden und wohl auch zum Teil durch das jeweilige Modernisierungsvorhaben selbst induzierten bürokratischen Hemmnissen, die ein vollumfängliches Ausschöpfen privatwirtschaftlicher Managementkompetenz verhindern. Die Struktur- und Prozessqualität von ÖPP-Projekten im Servicebereich der Bundeswehr hinkt also oftmals der Ergebnisqualität hinterher.

Das generell positive Bild zu den objektiven Leistungen des privaten Partners BWI, dass mit der HERKULES-Studie zu Tage gefördert wurde, wird überformt von institutionellen und – wenn man so will – ordnungspolitischen Grundüberzeugungen der Bundeswehrangehörigen, die das Verhältnis von Staat und privatem Sektor betreffen: Die Befragung der IT-Endnutzer und der Dienststellenleitungen zeigt, wie schon frühere Untersuchungen zu diesem umfassenden Themenkomplex (vgl. Kantner/Richter 2004: 42ff.; Portugall 2007: 152ff.), dass Bundeswehrangehörige „Privatisierungen“ und „Öffentlich-Privaten-Partnerschaften“ im Servicebereich der Bundeswehr eher mit Skepsis gegenüberstehen. Dieses Grundmuster an Einstellungen findet sich auch gegenüber dem Projekt HERKULES wieder: Die Stimmen überwiegen, die keinen echten Mehrwert in der verfolgten Strategie der Gründung einer privatrechtlichen IT-Gesellschaft und der Übertragung der Verantwortung für die umfassende und flächendeckende Modernisierung der nichtmilitärischen IT der Bundeswehr an einen privaten Partner erkennen wollen.

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

7 Anhang

7.1 Grunddaten der Befragung der Anwender- und Anwenderinnen

Tabelle 7.1.1: Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer

Frage: Wurde Ihr Arbeitsplatz bereits mit der neuen IT-Ausstattung der BWI ausgestattet? (Angaben in Prozent)		
Ja	19,1	
Ja, dabei verblieb mein alter Computer zusätzlich zur neuen Ausstattung an meinem Arbeitsplatz	3,5	= ausgerollte Nutzer
Nein, ich habe an meinem Arbeitsplatz ein von der BWI übernommenes Altgerät von der Bundeswehr (mit BWI-Aufkleber)	72,3	= nicht ausgerollte Nutzer
Weiß ich nicht	4,8	(in Analyse nicht berücksichtigt)
Summe	100,0	

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n = 28 543.

Tabelle 7.1.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen

Organisationsbereich (Angaben in Prozent)	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
BMVg	4,3	6,0	5,7
Streitkräftebasis	21,2	22,4	22,1
Heer	33,1	13,9	18,4
Luftwaffe	11,3	19,6	17,6
Marine	4,1	6,6	6,1
Zentraler Sanitätsdienst	6,6	5,8	6,1
Territoriale Wehrverwaltung	15,3	17,1	16,5
Rüstung	3,6	8,0	7,0
Rechtspflege	0,2	0,2	0,2
Militärseelsorge	0,3	0,4	0,4
Summe	100,0	100,0	100,0

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen, n = 27 088.

Tabelle 7.1.3: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen

Organisationsebene (Angaben in Prozent)		ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
m i l i t ä r i s c h	Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	31,7	24,5	26,3
	Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	16,4	14,2	14,8
	Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/ Brigade/Schule	25,4	19,4	20,9
	Division/Einsatzflottille	7,2	2,7	3,8
	Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/ Amt	14,0	31,4	27,1
	BMVg	5,4	7,7	7,1
Summe		100,0	100,0	100,0
z i v i l	Ortsbehörde oder vergleichbar	67,5	38,2	43,7
	Mittelbehörde oder vergleichbar	13,8	28,1	25,4
	Oberbehörde oder vergleichbar	17,0	32,3	29,5
	BMVg	2,2	1,4	1,5
	Summe	100,0	100,0	100,0

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen n = 26 046.

Tabelle 7.1.4: Teilnehmerstruktur nach Dienstgrad- und Statusgruppen

Dienstgrad- und Statusgruppe (Angaben in Prozent)	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
<i>Soldaten und Soldatinnen</i>			
Mannschaftsdienstgrad	4,9	2,5	3,1
Unteroffizier o.P.	7,1	3,9	4,7
Unteroffizier m.P.	33,6	29,4	30,4
Offizier MilFD	8,0	10,1	9,6
Offizier Truppendienst/vergleichbarer Offizier Sanitätsdienst	5,8	5,1	5,3
Stabsoffizier/vergleichbarer Offizier Sanitätsdienst	10,2	11,6	11,2
General/Admiral	0,2	0,1	0,2
<i>Beamte und Angestellte</i>			
Einfacher/Mittlerer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	19,8	18,7	19,0
Gehobener Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	7,9	14,3	12,8
Höherer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	2,6	4,8	3,9
Summe	100,0	100,0	100,0

Datenbasis: Nutzerzufriedenheitsbefragung HERKULES/BWI IT 2009: Anwender und Anwenderinnen n = 26 844.

Ein Anteil von 14,9 Prozent der Befragten ist weiblich, 85,1 Prozent sind männlich.

7.2 Grunddaten der Untersuchungs- und Kontrollstichprobe (Matching-Verfahren)

Tabelle 7.2.1: Parallelisierte Stichproben nach Organisationsbereichen

Organisationsbereiche	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
BMVg	270 4,7%	293 5,2%	563 4,9%
Streitkräftebasis	1 270 21,9%	1 241 21,9%	2 511 21,9%
Heer	1 886 32,6%	1 860 32,8%	3 746 32,7%
Luftwaffe	689 11,9%	669 11,8%	1 358 11,8%
Marine	220 3,8%	212 3,7%	432 3,8%
Zentraler Sanitätsdienst	363 6,3%	352 6,2%	715 6,2%
Territoriale Wehrverwaltung	875 15,1%	836 14,7%	1 711 14,9%
Rüstung	194 3,3%	188 3,3%	382 3,3%
Rechtspflege	10 0,2%	9 0,2%	19 0,2%
Militärseelsorge	16 0,3%	15 0,3%	31 0,3%
Summe	5 793 100,0%	5 675 100,0%	11 468 100,0%

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

Tabelle 7.2.2: Parallelisierte Stichproben nach Organisationsebenen

Organisationsebene		ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
m i l i t ä r i s c h	Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	1 545 33,0%	1 536 33,3%	3 081 33,2%
	Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	803 17,2%	803 17,4%	1 606 17,3%
	Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/Brigade/Schule	1 223 26,1%	1 193 25,9%	2 416 26,0%
	Division/Einsatzflottille	166 3,5%	157 3,4%	323 3,5%
	Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	684 14,6%	684 14,8%	1 368 14,7%
	BMVg	257 5,5%	236 5,1%	493 5,2%
	Summe	4 678 100,0%	4 609 100,0%	9 287 100,0%
z i v i l	Ortsbehörde oder vergleichbar	755 68,9%	722 68,8%	1 477 68,9%
	Mittelbehörde oder vergleichbar	148 13,5%	145 13,8%	293 13,7%
	Oberbehörde oder vergleichbar	193 17,6%	182 17,3%	375 17,5%
	BMVg	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
	Summe	1 096 100,0%	1 049 100,0%	2 145 100,0%

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

Tabelle 7.2.3: Parallelisierte Stichproben nach Dienstgrad- und Statusgruppen

Dienstgrad- und Statusgruppe	ausgerollte Nutzer	nicht ausgerollte Nutzer	gesamt
<i>Soldatinnen und Soldaten</i>			
Mannschaftsdienstgrad/Unteroffizier o.P.	676 11,9%	676 11,9%	1 352 11,9%
Unteroffizier m.P./Offizier MilFD	2 450 43,1%	2 450 43,2%	4 900 43,2%
Offizier TrD/StOffz/vergleichbarer Offizier Sanitätsdienst	938 16,5%	937 16,5%	1 875 16,5%
<i>Beamte und Angestellte</i>			
Einfacher/Mittlerer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	1 038 18,2%	1 036 18,2%	2 074 18,2%
Gehobener Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	450 7,9%	451 7,9%	901 7,9%
Höherer Dienst/vergleichbare(r) Arbeitnehmer(in)	128 2,2%	125 2,2%	253 2,2%
Summe	5 680 100,0%	5 675 100,0%	11 355 100,0%

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

7.3 Grunddaten der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen

Tabelle 7.3.1: Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer

Frage: Wurde Ihre Dienststelle bereits mit der neuen IT-Ausstattung der BWI ausgestattet? (Angaben in Prozent)		
ja (über 75% des Soll)	18,3	= ausgerollte Nutzer
nein	81,7	= nicht ausgerollte Nutzer
Summe	100,0	

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

Tabelle 7.3.2: Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen

Organisationsbereich (Angaben in Prozent)	gesamt
Streitkräftebasis	21,5
Heer	16,2
Luftwaffe	9,1
Marine	3,2
Zentraler Sanitätsdienst	21,5
Territoriale Wehrverwaltung	16,2
Rüstung	9,1
Rechtspflege	0,0
Militärseelsorge	3,2
Summe	100,0

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

Tabelle 7.3.3: Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen

Organisationsebene (Angaben in Prozent)	gesamt
<i>Militärische Organisationsebene</i>	
Kompanie/Boot/Inspektion oder vergleichbar	19,4
Bataillon/Schiff/Bootsgeschwader/Lehrgruppe oder vergleichbar	24,9
Regiment/Schiffsgeschwader/Geschwader/Brigade/Schule	31,0
Division/Einsatzflottille	2,7
Kommandobereich/Höhere Kommandobehörde/Amt	11,6
Weiß ich nicht	0,4
Summe	100,0
<i>Zivile Organisationsebene</i>	
Ortsbehörde oder vergleichbar	78,7
Mittelbehörde oder vergleichbar	10,6
Oberbehörde oder vergleichbar	8,5
Weiß ich nicht	2,1
Summe	100,0

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

Zu den Statusgruppen: Der Anteil der Soldaten und Soldatinnen unter den Befragungsteilnehmern beträgt 82,2 Prozent. 7,4 Prozent sind Beamte im gehobenen Dienst, 10,1 Prozent im höheren Dienst. Der Anteil der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen beträgt 0,6 Prozent.

Ein Anteil von 2 Prozent der Befragten ist weiblich, 98 Prozent sind männlich.

8 Glossar

- **Auskunfts- und Vermittlungsdienst (A&V):** Der A&V ist die neue Telefonauskunft und -vermittlung der Bundeswehr. Mit Hilfe einer zentralen Telefondatenbank wird bundeswehrweit direkt an den gewünschten Teilnehmer vermittelt. Der A&V bündelt die bisherigen liegenschaftsbezogenen Telefonvermittlungen.
- **Customer Product Management (CPM):** In der CPM (überarbeitete und redigierte Fassung vom 24.5.2004) sind die Regelungen zur Entwicklung und Beschaffung von Wehrmaterial und damit auch die Bedarfsanforderungen an IT- und Kommunikationsausstattung festgelegt. Im IT-AmtBw sind die Aufgaben der Bedarfsermittlung und -beschaffung von IT gebündelt worden.
- **HERKULES Client:** Ein HERKULES Client ist ein Arbeitsplatz-PC, der von der BWI mit dem Rollout geliefert wurde.
- **Kernführungsfähigkeit (KFF):** KFF bedeutet die Forderung, dass die Führungsunterstützung in Krise und Krieg gewährleistet bleibt. Sie ist gesetzlich festgeschrieben. Die KFF legt den unabdingbaren Bedarf für die Einsatz- und Unterstützungsverbände der Bundeswehr im ortsfesten Kommunikations- und Datennetz im Inland fest. Außerdem definiert sie die uneingeschränkte Anbindung der Einsatzkräfte im Ausland unter der Annahme einer nur eingeschränkt verfügbaren, gestörten Kommunikationsinfrastruktur im Inland.
- **Lotus Notes (LoNo):** Lotus Notes ist ein Datenbanksystem, das über eine sehr enge E-Mail-Anbindung verfügt. Im Datenbanksystem Lotus Notes sind weitere Anwendungen wie E-Diskussion, Einberufung von Meetings, Kalenderfunktionen und Adressbuchfunktionen als Standardfunktionen enthalten.
- **Projektphasen:** Die erste Phase des auf zehn Jahre angelegten HERKULES-Projekts ist die einjährige Migrationsphase, in der der BWI-Verbund aufzubauen ist und der laufende Ist-Betrieb von der Bundeswehr übernommen wird. Die zweite Phase ist die Integrationsphase, in der die IT-Modernisierung umgesetzt wird. Dafür sind 36 Monate vorgesehen. In dieser Phase wird der Ist-Betrieb der IT-Systeme durch den Rollout schrittweise in den Zielbetrieb überführt. Der Zielbetrieb, die dritte Phase, gilt als erreicht, wenn die Umsetzung der IT-Modernisierung in allen Liegen-

schaften abgeschlossen ist. Die IT- und Kommunikationsausstattung wird während der Zeit in festgelegten Zyklen erneuert, um einen technisch aktuellen Stand zu halten.

- Rollout: Der Rollout bezeichnet die Ersterneuerung einer Liegenschaft mit einer neuen IT-Plattform, d. h. Leitungsnetze, Hard- und Software sowie die damit verbundenen Services. Mit dem Rollout geht eine Liegenschaft von dem Ist- in den Zielbetrieb über.
- SASPF (Standard-Anwendungs-Software-Produktfamilien): SASPF soll die über die Zeit gewachsene IT-Systemlandschaft der logistischen und administrativen Datenverarbeitungsverfahren der Bundeswehr auf eine weitestgehend einheitliche SAP-Plattform stellen. SASPF kennzeichnet einen Paradigmenwechsel bei der IT-Unterstützung für administrative und logistische Aufgaben weg von individuellen, aufgabenbezogenen Anwendungen, hin zu einer bundeswehübergreifenden, wirtschaftlich orientierten, einheitlichen Lösung.
- Service-Level-Agreements (SLA): Die SLA beschreiben die Dienste im Detail, stellen die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen dar, weisen die jeweilige Verantwortung zu und ordnen die Nutzer der Dienste den verschiedenen Serviceklassen zu. Nach Erreichen des Zielbetriebs (siehe Projektphasen) werden Bundeswehr und BWI die Service-Level-Agreements jährlich überprüfen und fort-schreiben.
- Sondersoftware: Die „Sondersoftware Bundeswehr“ umfasst Programme und An-wendungen, die weder im Warenkorb HERKULES der BWI verzeichnet sind noch zu Systemen in Nutzung (SinN) gehören, jedoch zur Aufgabenerfüllung durch die Bundeswehr auf den IT-Systemen HERKULES auch im Zielbetrieb betrieben wer-den müssen. Für die Sondersoftware gibt es daher auch Sonderregelungen für die Installation, den Betrieb und die Nutzung in einer Dienststelle auf den IT-Plattformen HERKULES. Diese werden im Liegenschaftsbezogenen Lösungskon-zept (LSL) geregelt.
- Systeme in Nutzung (SinN): „Systeme in Nutzung“ (SinN) stehen für alle Fachin-formationssysteme (FachInfoSys) der Bundeswehr, die durch SASPF ersetzt wer-den. FachInfoSys sind logistische und administrative Datenverarbeitungsverfahren, die der Erfüllung vielfältiger spezifischer Aufgaben in den Dienststellen und Orga-nisationsbereichen der Bundeswehr dienen.

- User Help Desk (UHD): Der UHD steht für die Nutzeranfragen aus allen Liegenschaften im Zielbetrieb zur Verfügung. Hier haben Anwender und Anwenderinnen unter einer zentralen Rufnummer einen Ansprechpartner für die Behebung von technischen Störungen oder von Softwareproblemen.

9 Literaturverzeichnis

- Bacher, Johann (2002): Statistisches Matching: Anwendungsmöglichkeiten, Verfahren und ihre praktische Umsetzung in SPSS. In: ZA-Informationen, 51, 38–66.
- Baumöl, Ulrike (2008): Change Management in Organisationen. Situative Methodenkonstruktion für flexible Veränderungsprozesse. Wiesbaden: Gabler.
- Benninghaus, Hans (2002): Deskriptive Statistik. Eine Einführung für Sozialwissenschaftler. 9., überarb. Auflage. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Budäus, Dietrich (2003): Neue Kooperationsformen zur Erfüllung öffentlicher Aufgaben. Charakterisierung, Funktionsweise und Systematisierung von Public Private Partnership. In: Harms/Reichard (Hrsg.) 2003: 213–233.
- Budäus, Dietrich (2004): Public Private Partnership. Strukturierung eines nicht ganz neuen Problemfeldes. In: Zeitschrift Führung + Organisation, 73: 6, 312–318.
- Budäus, Dietrich/Grüb, Birgit (2007): Public Private Partnership: Theoretische Bezüge und praktische Strukturierung. In: ZögU, 30: 3, 245–271.
- Bungard, Walter/Jöns, Ingela (Hrsg.) (1997): Mitarbeiterbefragung. Ein Instrument des Innovations- und Qualitätsmanagements. Weinheim: PVU.
- BWI – Bundeswehr Informationstechnik (2009a): Geschäftsauftrag und Projektumfang. <http://www.bwi-it.de/index.php?id=28>, Zugriff am 26.08.2009.
- BWI – Bundeswehr Informationstechnik (2009b): Kompendium BWI. Meckenheim.
- Flach, Max/Krampe, Thomas/Richter, Gregor (2009): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Wesentliche Ergebnisse der Befragung der PC-Anwenderinnen und Anwender 2009 (unveröff. Gutachten). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Geiger, Walter/Kotte, Willi (2008): Handbuch Qualität. Grundlagen und Elemente des Qualitätsmanagements: Systeme – Perspektiven. 5. Aufl. Wiesbaden: Vieweg.
- Großholz, Carsten (2006): Die ökonomische Modernisierung der Bundeswehr im Meinungsbild der Soldatinnen und Soldaten. Ergebnisse der Streitkräftebefragung 2005 (unveröff. Ergebnisbericht). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Grüb, Birgit (2007): Sozialkapital als Erfolgsfaktor von Public Private Partnership. Berlin: BWV.
- Hahnenfeld, Klaus (2000): Der IT-Stab – ein kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen. In: Wehrtechnik, 32: 4, 234–237.
- Hahnenfeld, Klaus (2002): Neuordnung im IT-Bereich. In: Soldat und Technik, 45: 1, 19–23.

- Hahnenfeld, Klaus (2006): Herkules: NCW – ein Business Case für die IT-Gesellschaft. In: Wehrtechnischer Report, 5, 22–29.
- Hahnenfeld, Klaus (2007): „Flexibler reagieren“. In: CIO, 13.09.2007, <http://www.cio.de/842408>, Zugriff am 16.12.2007.
- Harms, Jens/Reichard, Christoph (Hrsg.) (2003): Die Ökonomisierung des öffentlichen Sektors: Instrumente und Trends. Baden-Baden: Nomos Verlag.
- Horváth, Péter (Hrsg.) (2007): Erfolgstreiber für das Controlling. Konzepte und Praxislösungen. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Kantner, Cathleen/Richter, Gregor (2004): Die Ökonomisierung der Bundeswehr im Meinungsbild der Soldaten. Ergebnisse der Streitkräftebefragung 2003 (SOWI-Arbeitspapier Nr. 139). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Kuckartz, Udo/Ebert, Thomas/Rädiker, Stefan/Stefer, Claus (2009): Evaluation Online. Internetgestützte Befragung in der Praxis. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Kühl, Stefan (Hrsg.) (2005): Quantitative Methoden der Organisationsforschung. Ein Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Negrini, Claudia (2006): Digitaler Durchblick. In: Y – Magazin der Bundeswehr, 6: 3, 74–77.
- Portugall, Gerd (2006): Strategien zur Forcierung des Kontinuierlichen Verbesserungsprogramms (KVP) in der Bundeswehr. Empfehlungen auf der Grundlage der Ergebnisse der Streitkräftebefragung 2005 (SOWI-Arbeitspapier Nr. 141). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Portugall, Gerd (2007): Die Bundeswehr und das Privatisierungsmodell der „Öffentlich-Privaten-Partnerschaft (ÖPP)“. In: Richter (Hrsg.) 2007: 141–158.
- Reinhardt, Jochen (2009): Gut aufgestellt – der BWI Leistungsverbund. Und: Moderne IT für die Bundeswehr. In: Antenne – Zeitschrift für Führungsunterstützung der Bundeswehr, 14: 1, 3–6.
- Richter, Gregor (2006a): Controlling und Führungsprozesse in der Bundeswehr. Ergebnisse der Controller/-innen-Befragung 2005 (unveröff. Ergebnisbericht). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Richter, Gregor (2006b): Transformation. Eine Annäherung aus Sicht des Change Management. SOWI-NEWS, 3/2006.
- Richter, Gregor (Hrsg.) (2007): Die ökonomische Modernisierung der Bundeswehr. Sachstand, Konzeptionen und Perspektiven (Bd. 4 der Schriftenreihe des Sozialwissenschaftlichen Instituts der Bundeswehr). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Richter, Gregor/Krampe, Thomas (2009): Nutzerzufriedenheit HERKULES/BWI IT. Wesentliche Ergebnisse der Befragung der Dienststellenleiter und -leiterinnen 2009 (unveröff. Gutachten). Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr.
- Rüttler, Martin (2007): Wirtschaftliche Modernisierung der Bundeswehr – Anforderungen an das Controlling. In: Horváth (Hrsg.) 2007: 369–384.
- Schultze, Thomas (2010): IT-gestützte Planung am Beispiel von SAP Business Objects Planning and Consolidation. In: Controlling, 22: 1, 26–30.
- Weber, Jürgen (2002): Einführung in das Controlling. 9., komplett überarb. Aufl. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Weber, Susanne/Brake, Anna (2005): Internetbasierte Befragungen. In: Kühl (Hrsg.) 2005: 59–84.

10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 4.1.1:	„Stolpersteine“ der Auftragserfüllung	26
Abbildung 4.1.2:	Gründe für die Unzufriedenheit mit der IT-Ausstattung	27
Abbildung 4.3.1:	Bewertungen der Servicedimensionen des UHD	35
Abbildung 4.4.1:	Faktoren für Unzufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung	37
Abbildung 4.4.2:	Bewertungen der Servicedimensionen des A&V	38
Abbildung 4.5.1:	Bewertung der Zusammenarbeit mit der BWI für die IT-Betreuung	40
Abbildung 4.5.2:	Bewertung der Serviceerbringung bei Problemen mit der IT	40
Abbildung 4.5.3:	Bewertungsfaktoren für die Serviceerbringung der BWI	41
Abbildung 4.5.4:	Berücksichtigung der Besonderheiten des Arbeitsplatzes beim Rollout	42
Abbildung 4.6.1:	Erwartungen an die Erneuerung der IT-Ausstattung	44
Abbildung 4.8.1:	Weiterbildung und Informationsveranstaltungen	48
Abbildung 4.9.1:	Vorbereitung auf den Rollout	50
Abbildung 4.9.2:	Bewertung der Unterstützung durch die BWI und Mitwirkung der Stellen der Bundeswehr in der Vorbereitungsphase des Rollouts	51
Abbildung 4.9.3:	Bewertung der Durchführung des Rollouts durch die BWI	54
Abbildung 4.9.4:	Zwischenlösungen nach dem Rollout	56
Abbildung 4.10.1:	Vergleich des Zustands vor und nach dem Rollout	57
Abbildung 4.10.2:	Einstellungsänderung zu HERKULES nach dem Rollout	59
Abbildung 4.10.3:	Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell	61
Abbildung 5.5.1:	Vergleich Kooperationsmodell und Eigenmodell	76
Abbildung 5.7.1:	Bewertung des Rollouts im Hinblick auf die spezifischen Anforderungen des Kunden.....	79
Abbildung 5.7.2:	Bewertung der Unterstützung des Rollouts durch die BWI	80
Abbildung 5.7.3:	Bewertung der Durchführung des Rollouts durch die BWI	81
Abbildung 5.10.1:	Vergleich Zustand vor und nach dem Rollout	86
Abbildung 5.10.2:	Bilanz nach der Umstellung auf BWI-Telefone	86
Abbildung 5.10.3:	Einstellungen zum Projekt HERKULES vor und nach dem Rollout	87

11 Tabellenverzeichnis

Tabelle 4.1.1:	Gewährleistung der Auftragserfüllung durch die IT-Ausstattung	25
Tabelle 4.1.2:	Zufriedenheit mit der IT-Ausstattung	27
Tabelle 4.1.3:	Störungshäufigkeit der IT- und Kommunikationsausstattung	28
Tabelle 4.1.4:	Zeit bis zur Behebung von Störungen der IT- und Kommunikationsausstattung	29
Tabelle 4.2.1:	Zufriedenheit mit dem Zugang zum IntranetBw	29
Tabelle 4.2.2:	Bewertungskriterien für den Zugang zum IntranetBw	30
Tabelle 4.2.3:	Zufriedenheit mit dem Internet-Zugang	30
Tabelle 4.2.4:	Bewertungskriterien für den Internet-Zugang	31
Tabelle 4.2.5:	Zufriedenheit mit Lotus Notes	31
Tabelle 4.2.6:	Bewertungskriterien für den Zugang zu Lotus Notes	31
Tabelle 4.2.7:	Zufriedenheit mit den Fachanwendungen	32
Tabelle 4.2.8:	Bewertungskriterien für die Fachanwendungen	33
Tabelle 4.3.1:	Zufriedenheit mit dem UHD	34
Tabelle 4.3.2:	Statistischer Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit dem UHD und den Servicedimensionen des UHD	36
Tabelle 4.4.1:	Zufriedenheit mit der Kommunikationsausstattung	36
Tabelle 4.4.2:	Zufriedenheit mit dem Auskunfts- und Vermittlungsdienst	38
Tabelle 4.4.3:	Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit A&V und den Bewertungskriterien des A&V	39
Tabelle 4.6.1:	Persönliche Einstellung zum Projekt HERKULES	44
Tabelle 4.7.1:	Auseinandersetzung mit der Thematik der IT-Ausstattung	45
Tabelle 4.7.2:	Nutzung von Informationsquellen zum Projekt HERKULES	46
Tabelle 4.7.3:	Informationslage über die Planung und Terminierung des Rollouts	47
Tabelle 4.8.1:	Bewertung der Informationsmaterialien	49
Tabelle 4.10.1:	Bewertungsfaktoren für die IT-Situation nach dem Rollout	58
Tabelle 4.10.2:	Zusammenhang zwischen der Einstellung zu HERKULES und der Bewertung der jetzigen IT-Situation	60
Tabelle 5.1.1:	Grad der Bedarfsdeckung mit IT-Ausstattung in der Dienststelle vor und nach dem Rollout	66
Tabelle 5.1.2:	Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch IT-Ausstattung	67
Tabelle 5.1.3:	Grad der Bedarfsdeckung mit Kommunikationsausstattung	68
Tabelle 5.1.4:	Gewährleistung der Erfüllung des Auftrags durch Kommunikationsausstattung	68
Tabelle 5.2.1:	Nutzerzufriedenheit mit Aspekten der IT-Situation vor Ort	69

Tabelle 5.3.1:	Fachliche Kompetenz des IT-Personals in der Dienststelle	70
Tabelle 5.3.2:	Überarbeitung des IT-Konzepts im Zusammenhang mit HERKULES	70
Tabelle 5.3.3:	Überarbeitung von Dokumenten im Zusammenhang mit HERKULES	71
Tabelle 5.4.1:	Bewertung der Leistungsqualität der BWI: Zusammenarbeit	71
Tabelle 5.4.2:	Bewertung der Leistungsqualität der BWI: Serviceerbringung	72
Tabelle 5.5.1:	Einstellung zum Projekt HERKULES bei den Dienststellenleitern und -leiterinnen	73
Tabelle 5.5.2:	Managementkompetenz der BWI und der Bundeswehr im Vergleich	75
Tabelle 5.6.1:	Persönliche Information über das Projekt HERKULES	77
Tabelle 5.6.2:	Information über Planung und Termine zur Erneuerung der IT-Ausstattung	77
Tabelle 5.6.3:	Nutzung von Informationsquellen zum Projekt HERKULES	78
Tabelle 5.8.1:	Störungen/Ausfälle von IT-Ausstattung	82
Tabelle 5.8.2:	Behebung von Störungen der IT-Ausstattung	82
Tabelle 5.9.1:	Zugang zum Intranet der Bundeswehr	83
Tabelle 5.9.2:	Zugang zum Internet der Bundeswehr	84
Tabelle 5.9.3:	Zugang zu Lotus Notes	84
Tabelle 5.9.4:	Zugang zu SASPF	85
Tabelle 7.1.1:	Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer	93
Tabelle 7.1.2:	Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen	93
Tabelle 7.1.3:	Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen	94
Tabelle 7.1.4:	Teilnehmerstruktur nach Dienstgrad- und Statusgruppen	94
Tabelle 7.2.1:	Parallelisierte Stichproben nach Organisationsbereichen	95
Tabelle 7.2.2:	Parallelisierte Stichproben nach Organisationsebenen	96
Tabelle 7.2.3:	Parallelisierte Stichproben nach Dienstgrad- und Statusgruppen	96
Tabelle 7.3.1:	Definition ausgerollte und nicht ausgerollte Nutzer	97
Tabelle 7.3.2:	Teilnehmerstruktur nach Organisationsbereichen	97
Tabelle 7.3.3:	Teilnehmerstruktur nach Organisationsebenen	98

Zum Inhalt: Im Herbst 2009 führte das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr Befragungen von Bundeswehrangehörigen zur Nutzerzufriedenheit mit dem Projekt HERKULES durch. HERKULES steht dabei für die umfassende Modernisierung der Informationstechnologie der Bundeswehr, dem zurzeit größten Beschaffungsvorhaben des Bundes, das im Rahmen einer Public-Private-Partnership realisiert wird. Die Studie leistet einen Beitrag zur Evaluation der Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität des IT-Modernisierungsvorhabens und der Leistungen des 2006 ins Leben gerufenen Leistungsverbunds „Bundeswehr Informationstechnik (BWI)“, dem privaten Kooperationspartner im HERKULES-Projekt.

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

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“ am Sozialwissenschaftlichen Institut der Bundeswehr. In Nebenfunktion ist er Controller des Instituts. Zuvor war er bei der Gesellschaft für Entwicklung, Beschaffung und Betrieb mbH (g.e.b.b.) als Geschäftsfeldleiter für die Modernisierung der Betreuung in der Bundeswehr verantwortlich.

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.