dandelon.com
© 2008 AGI-Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelon.com network.

Rene Aust

Kostenrechnung als unternehmensinterne Dienstleistung

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Jürgen Weber

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis ..... **XIII**

Tabellenverzeichnis ..... **XV**

1 Problemstellung **1**

1.1 Der Ausgangspunkt der Untersuchung 1

1.1.1 Anzeichen einer Kostenrechnungskritik 1

1.1.2 Ursachen der theoretischen und praktischen Kritik an der Kostenrechnung 3

1.1.2.1 Veränderungen im Umfeld der Kostenrechnung 3

1.1.2.2 Die Kostenrechnung im neuen Umfeld 7

1.1.3 Fazit der Analyse der Kostenrechnungsdiskussion 10

1.2 Die Zielsetzung der Untersuchung 11

1.3 Der Gang der Untersuchung 13

2 Grundlagen und Ansatz der Untersuchung **15**

2.1 Das heterogene Fundament betriebswirtschaftlicher Forschung 15

2.2 Der Forschungsansatz der Arbeit 20

2.3 Die theoretischen Bezugspunkte 23

2.4 Das grundlegende Forschungsdesign 25

2.5 Datenerhebung und Datenbasis 31

3 Rollen und Erfolgsmaßstäbe der Kostenrechnung **39**

3.1 Die Kostenrechnung und ihre Informationsempfänger 39

3.2 Systematisierung der Rollen der Kostenrechnung 44

3.2.1 Das Spektrum möglicher Kostenrechnungsrollen 45

3.2.1.1 Ein Schema zur Einordnung der Kostenrechnungsrollen 45

3.2.1.2 Die Kostenrechnung in der Willensbildung 48

3.2.1.3 Die Kostenrechnung in der Willensdurchsetzung 54

3.2.1.4 Die Kostenrechnung in der Kontrolle 55

3.2.1.5 Die Kostenrechnung bei mehreren Handlungsträgern 56

3.2.2 Nutzungsarten und Unsicherheit als Systematisierungsansatz 62

3.2.2.1 Rationale und natürliche Modelle der Organisation 63

3.2.2.2 Entscheidungstypen infolge des Grades der wahrgenommenen Unsicherheit 65

3.2.2.3 Kostenrechnung und wahrgenommene Unsicherheit 66

3.3 Dienstleistungsqualität als Erfolgsmaßstab der Kostenrechnung 76

3.3.1 Erfolgsmaßstäbe von Informationssystemen 77

3.3.2 Die Konzeptualisierung der Dienstleistungsqualität 85

3.4 Der Zusammenhang von Rollen, Unsicherheit und Dienstleistungsqualität 94

3.4.1 Forschungshypothesen 94

3.4.2 Die Operationalisierung der Konstrukte 98

3.4.3 Zur Auswahl der Datenanalysemethode 110

3.4.4 Übersicht über die Ergebnisse der Analysen 115

4 Serviceorientierte Gestaltung der Kostenrechnung 121

4.1 Ableitung des Forschungsmodells 121

4.1.1 Erfolgsfaktoren der Kostenrechnung 122

4.1.1.1 Systemparameter der Kostenrechnung 123

4.1.1.2 Beziehungsparameter der Kostenrechnung 129

4.1.2 Kontextfaktoren der Kostenrechnung 135

4.1.2.1 Unternehmensexterner Kontext 136

4.1.2.2 Unternehmensinterner Kontext 138

4.1.3 Das Forschungsmodell im Überblick 144

4.2 Ableitung der Forschungshypothesen 148

4.2.1 Die Beziehung Kontext - Kostenrechnungssystem 149

4.2.2 Erfolgsauswirkungen von Systemmerkmalen 155

4.2.3 Erfolgsauswirkungen von Beziehungsmerkmalen 157

4.3 Die empirische Überprüfung der postulierten Zusammenhänge 160

4.3.1 Die Messung der relevanten Konstrukte 161

4.3.2 Die statistischen Analysemethoden 173

4.3.3 Die Ergebnisse der empirischen Analysen 176

4.4 Schlußfolgerungen für eine serviceorientierte Kostenrechnung 183

5 Hohe interne Dienstleistungsqualität - Weg und Ziel 187

5.1 Zusammenfassung der Forschungsergebnisse 187

5.1.1 Potentielle Rollen einer Kostenrechnung in Unternehmen 188

5.1.2 Ein kontext- und rollenadäquates Erfolgsmaß der Kostenrechnung 193

5.1.3 Dominanz von Beziehungsparametern für eine erfolgreiche Kostenrechnung aus Kundensicht 196

5.2 Grenzen der Untersuchung und Identifikation weiteren Forsc hungsbedarfs 201

5.3 Management-Empfehlungen für eine hohe Dienstleistungsqualität der Kostenrechnung 206

5.4 Fazit der Untersuchung 215

Literaturverzeichnis 217