

Christian Pfennig

Controllerzufriedenheit

Messung – Wirkungen – Determinanten

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Dr. h.c. Jürgen Weber



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Motivation und Ausgangspunkt der Untersuchung	1
1.2 Ziele der Untersuchung	3
1.3 Gang der Untersuchung	6
2 Konzeptionelle und theoretische Grundlagen der Untersuchung	7
2.1 Definitorische Grundlagen	7
2.1.1 Controllingverständnis der Arbeit.....	7
2.1.2 Mitarbeiterzufriedenheitsverständnis der Arbeit.....	14
2.2 Bestandsaufnahme der bisherigen Forschung	18
2.2.1 Erkenntnisbeiträge der Controllingforschung.....	18
2.2.1.1 Vorgehensweise.....	18
2.2.1.2 Erkenntnisbeiträge der deutschsprachigen Controllingliteratur.....	19
2.2.1.3 Erkenntnisbeiträge der englischsprachigen Controllingliteratur.....	30
2.2.1.4 Zwischenfazit.....	37
2.2.2 Erkenntnisbeiträge der Mitarbeiterzufriedenheitsforschung.....	38
2.2.2.1 Vorgehensweise.....	38
2.2.2.2 Konzeptualisierung und Operationalisierung der Mitarbeiterzufriedenheit.....	39
2.2.2.2.1 Berufsunabhängige Messinstrumente.....	39
2.2.2.2.2 Berufsspezifische Untersuchungen.....	44
2.2.2.3 Wirkungen und Determinanten der Mitarbeiterzufriedenheit.....	54
2.2.2.3.1 Wirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit.....	54
2.2.2.3.2 Determinanten der Mitarbeiterzufriedenheit.....	59
2.2.2.4 Zwischenfazit.....	62
2.3 Theoretische Bezugspunkte der Arbeit	64
2.3.1 Confirmation-Disconfirmation-Paradigma.....	64
2.3.2 Psychologische Ansätze.....	68

2.3.2.1	Modell der Bedürfnishierarchie.....	70
2.3.2.2	Zwei-Faktoren-Theorie.....	72
2.3.2.3	Modell der Arbeitscharakteristika.....	74
2.3.2.4	Theorie der kognitiven Dissonanz.....	77
2.3.3	Sozialpsychologische Ansätze.....	78
2.3.3.1	Equity-Theorie.....	79
2.3.3.2	Rollentheorie.....	81
2.3.4	Kompatibilität der verwendeten theoretischen Bezugspunkte.....	84
2.3.5	Zusammenfassung der vorgestellten theoretischen Bezugspunkte.....	87
3	Methodische Grundlagen und Datenbasis der Untersuchung.....	89
3.1	Beschreibung des empirischen Forschungsdesigns.....	89
3.1.1	Voruntersuchung.....	89
3.1.2	Hauptuntersuchung.....	94
3.1.2.1	Methodische Vorüberlegungen.....	94
3.1.2.1.1	Analysemethodik.....	94
3.1.2.1.2	Erhebungsmethodik.....	95
3.1.2.1.3	Erhebungskonstellation.....	97
3.1.2.1.4	Teilnehmerkreis.....	100
3.1.2.2	Ablauf und methodische Aspekte bei der Hauptuntersuchung....	102
3.2	Datenbasis.....	106
3.2.1	Umfang der Datenbasis.....	106
3.2.2	Repräsentativität und Güte der Datenbasis.....	106
3.3	Beschreibung der empirischen Analysemethodik.....	112
3.3.1	Grundlagen zur Analyse von Mess- und Strukturmodellen.....	112
3.3.2	Gütebeurteilung von Messmodellen.....	118
3.3.2.1	Reliabilität und Validität von Konstrukten.....	118
3.3.2.2	Gütebeurteilung reflektiver Messmodelle.....	121
3.3.2.2.1	Gütekriterien der ersten Generation.....	122
3.3.2.2.2	Gütekriterien der zweiten Generation.....	126
3.3.2.3	Gütebeurteilung formativer Messmodelle.....	134
3.3.3	Überprüfung von Strukturmodellen.....	139
3.3.3.1	Auswahl der Methode zur Analyse der Strukturmodelle.....	139
3.3.3.2	Darstellung des PLS-Schätzalgorithmus.....	144
3.3.3.3	Gütebeurteilung von PLS-Strukturmodellen.....	145
3.3.3.4	Beurteilung medierender und moderierender Effekte.....	148
3.3.4	Besonderheiten bei der Behandlung mehrdimensionaler Konstrukte.....	151

3.3.4.1	„Reflective first-order, formative second-order“-Konstrukte.....	151
3.3.4.2	„Formative first-order, formative second-order“-Konstrukte.....	154
4	Konzeptualisierung, Operationalisierung und Messung der Controllerzufriedenheit	155
4.1	Konzeptualisierung.....	155
4.1.1	Gründe für die mehrdimensionale berufsspezifische Erfassung der Controllerzufriedenheit	156
4.1.2	Theoretische Fundierung und inhaltliche Modellierung der Dimensionen der Controllerzufriedenheit.....	157
4.1.3	Prämissen zur Modellierung der Controllerzufriedenheit.....	164
4.2	Operationalisierung und empirische Validierung	168
4.2.1	Operationalisierung und Validierung der Dimensionen der Controllerzufriedenheit	168
4.2.2	Validitätsbeurteilung des Gesamtmodells.....	171
4.2.2.1	Überprüfung der Faktorenstruktur und der Diskriminanzvalidität der Dimensionen der Controllerzufriedenheit	171
4.2.2.2	Überprüfung der Inhaltsvalidität und der globalen Gütekriterien des Gesamtmodells.....	174
4.2.3	Bildung und externe Validierung eines gesamthaften Controllerzufriedenheitsindex	179
4.3	Status quo der Controllerzufriedenheit.....	180
4.3.1	Gesamthafte Ergebnisse.....	180
4.3.2	Personenbezogene Ergebnisse	181
4.3.3	Unternehmensbezogene Ergebnisse.....	184
4.4	Bedeutung der Dimensionen der Controllerzufriedenheit in Abhängigkeit von der beruflichen Position	186
4.5	Zwischenfazit.....	189
5	Wirkungen der Controllerzufriedenheit.....	191
5.1	Auswahl relevanter Wirkungen	191
5.2	Konzeptualisierung und Operationalisierung der Konstrukte	194
5.2.1	Organizational Commitment.....	194
5.2.1.1	Konzeptualisierung	194
5.2.1.2	Operationalisierung und empirische Validierung	195
5.2.2	Fluktuation	197
5.2.2.1	Konzeptualisierung	197
5.2.2.2	Operationalisierung und empirische Validierung.....	198
5.2.2.2.1	Externe Wechselabsicht	198

5.2.2.2	Interne Wechselabsicht	199
5.2.3	Organizational Citizenship Behaviors	200
5.2.3.1	Konzeptualisierung	200
5.2.3.1.1	Auswahl eines geeigneten Rahmenkonzepts.....	200
5.2.3.1.2	Konzeptualisierung relevanter Verhaltensweisen	204
5.2.3.2	Operationalisierung und empirische Validierung.....	207
5.2.3.2.1	Interne Kundenorientierung	207
5.2.3.2.2	Kooperationsorientierung.....	208
5.2.3.2.3	Innovationsorientierung	209
5.2.4	Dienstleistungsqualität.....	211
5.2.4.1	Konzeptualisierung	211
5.2.4.2	Operationalisierung und empirische Validierung.....	215
5.2.4.2.1	Operationalisierung und Validierung der Dimensionen der Dienstleistungsqualität.....	215
5.2.4.2.2	Validitätsbeurteilung des Gesamtmodells.....	218
5.3	Überprüfung der Diskriminanzvalidität der Konstrukte.....	219
5.4	Hypothesenformulierung.....	220
5.4.1	Hypothesen zu den direkten Wirkungen der Controllerzufriedenheit	221
5.4.2	Hypothesen zu den mediierten Wirkungen der Controllerzufriedenheit mit dem Konstrukt Organizational Commitment als Mediator	226
5.4.3	Hypothesen zu den mediierten Wirkungen der Controllerzufriedenheit mit ausgewählten Organizational Citizenship Behaviors als Mediatoren	231
5.5	Überprüfung der Hypothesen.....	233
5.5.1	Überprüfung der direkten Wirkungen der Controllerzufriedenheit.....	233
5.5.2	Überprüfung der mediierten Wirkungen der Controllerzufriedenheit mit Organizational Commitment als Mediator	242
5.5.3	Überprüfung der mediierten Wirkungen der Controllerzufriedenheit mit ausgewählten Organizational Citizenship Behaviors als Mediatoren	247
5.6	Zwischenfazit.....	250
6	Determinanten der Controllerzufriedenheit.....	252
6.1	Auswahl relevanter Determinanten	252
6.2	Merkmale der Tätigkeit von Controllern.....	255
6.2.1	Konzeptualisierung	255
6.2.2	Operationalisierung und empirische Validierung.....	259
6.2.2.1	Wichtigkeit der Aufgaben.....	260
6.2.2.2	Unterschiedlichkeit der Aufgaben	261

6.2.2.3	Handlungsspielraum	262
6.2.2.4	Häufigkeit des Managerkontakts	263
6.2.2.5	Häufigkeit des Feedbacks des Vorgesetzten	264
6.2.2.6	Häufigkeit des Feedbacks der Manager	265
6.2.3	Überprüfung der Diskriminanzvalidität	265
6.2.4	Hypothesenformulierung	266
6.2.5	Ergebnisse der Hypothesenüberprüfung	272
6.3	Rollenwahrnehmungen von Controllern	279
6.3.1	Konzeptualisierung	279
6.3.2	Operationalisierung und empirische Validierung	284
6.3.2.1	Inter-Sender-Konflikte	284
6.3.2.2	Person-Rollen-Konflikte	285
6.3.2.3	Vorgesetztenbezogene Rollenklarheit	287
6.3.2.4	Managerbezogene Rollenklarheit	288
6.3.3	Überprüfung der Diskriminanzvalidität	289
6.3.4	Hypothesenformulierung	289
6.3.5	Ergebnisse der Hypothesenüberprüfung	292
6.4	Ressourcen des Controllerbereichs	298
6.4.1	Konzeptualisierung	298
6.4.2	Operationalisierung und empirische Validierung	300
6.4.2.1	Ressourcenausstattung des Controllerbereichs	300
6.4.2.2	Informationszugänglichkeit des Controllerbereichs	301
6.4.3	Hypothesenformulierung	302
6.4.4	Ergebnisse der Hypothesenprüfung	304
6.5	Zwischenfazit	307
7	Zusammenfassung und Implikationen der Arbeit	309
7.1	Vorgehen und zentrale Erkenntnisse	309
7.2	Wissenschaftliche Bewertung	312
7.2.1	Inhaltliche Bewertung	312
7.2.2	Methodische Bewertung	317
7.2.3	Ansatzpunkte für zukünftige Untersuchungen	318
7.3	Implikationen für die Unternehmenspraxis	320
Anhang: Fragebogen		323
Literaturverzeichnis		337