

lässigbar gering. Einen deutlich größeren und weiterhin stabilen negativen Effekt weist die *Kritische Größe* auf. Mitarbeiter, die in derart kleinen Einheiten arbeiten, berichten von 1,3 normbrechenden Weisungen mehr, als die Referenzgruppe. Den größten, einzig statistisch signifikanten und stark positiven Effekt weist jedoch die *Zielklarheit* auf: Eine um einen Punkt höhere Bewertung durch die Mitarbeiter geht mit fast zwei normabweichenden Weisungen weniger einher. Ein überraschender Effekt geht von den Kontrollvariablen *Reformopfer* und *Berufsständische Organisation* aus. Mitarbeiter mit diesen Charakteristika berichten merklich seltener (-0,85 bzw. -0,53 Fälle) von Einflussnahmen.

7.5.2. Kundenbild (AV3)

Diese abhängige Variable wird durch das Erklärungsmodell unbefriedigend aufgeklärt. Neben einem niedrigen R^2 (0,06) finden sich auch fast durchgängig kaum nennenswerte Effektstärken. Auffällig ist jedoch der zwar nur mittelmäßig starke, jedoch hoch signifikante Effekt der *Ressourcenbereitstellung*. Offensichtlich wirkt sich eine eher als adäquat empfundene Mitarbeiterausstattung unmittelbar auf das Kundenbild der Mitarbeiter aus. Dies ist besonders deshalb auffällig, da diese unabhängige Variable auf keinem anderen Performanzaspekt eine Wirkung entfalten kann. Weiterhin bemerkenswert ist der ebenfalls moderate positive Effekt der *Zielklarheit*. Wie schon in den getrennten Modellen sichtbar, führt eine Tätigkeit im Arbeitsschutz zu dem mit Abstand stärksten – und negativen – Effekt auf das Kundenbild.

7.5.3. Professionalität/Responsivität (AV4)

Diese abhängige Variable wird durch das Erklärungsmodell ebenfalls unbefriedigend aufgeklärt ($R^2 = 0,08$). Und auch die beobachteten Effektstärken sind wenig spektakulär: Unter den erklärenden Variablen kann einzig für die *Inhaltliche Autonomie* ein erwähnenswert starker Effekt berichtet werden. Durchaus bemerkenswert ist hingegen der statistisch überzufällige und deutlich positive Effekt der Kontrollvariable *Berufsständische Organisation*.

7.5.4. Wirtschaftliche Qualität (AV5)

Die Varianz auf diesem Performanzaspekt wird gut durch das Erklärungsmodell aufgeklärt ($R^2 = 0,35$). Hier entwickelt auch erstmals wieder ein struktureller Erklärungsfaktor, die *Legitimation*, nennenswerte Erklärungskraft. Unmittelbare

Legitimation reduziert die berichtete Performanz statistisch signifikant und deutlich (-0,35). Positiv wirken sich indes zwei Aspekte der Führungskultur aus, die bisher nicht in Erscheinung getreten waren: *Hierarchische Unterstützung* hat einen moderaten, *Organisationale Autonomie* einen deutlichen Effekt die Wirtschaftliche Qualität. Alle weiteren Erklärungsfaktoren und Kontrollvariablen entwickeln keinen erwähnenswerten Effekt.

7.5.5. Arbeitszufriedenheit (AV6)

Für die *Arbeitszufriedenheit* wird im Modell eine sehr zufriedenstellende Varianzaufklärung erreicht ($R^2 = 0,4$). Die strukturellen Erklärungsfaktoren weisen für diesen Performanzaspekt ein sehr spannendes Muster auf: Während die unmittelbare *Legitimation* und die *Funktionale Binnen-Differenzierung* einen zwar nicht statistisch signifikanten, jedoch erwähnenswerten positiven Effekt entwickeln, wirkt sich die Mitarbeit in einer kritisch kleinen Verwaltungseinheit deutlich negativ auf die Arbeitszufriedenheit aus. Unter den führungskultur-bezogenen Variablen entwickeln die *Organisationale Autonomie* und *Inhaltliche Autonomie* starke und statistisch signifikante Effekte. Alle weiteren Erklärungsfaktoren und Kontrollvariablen entwickeln keinen erwähnenswerten Effekt.

7.5.6. Organisationale Bindung (AV7)

Auch für diese Variable erreicht das Modell eine sehr zufriedenstellende Varianzaufklärung ($R^2 = 0,43$). Angesichts der Ergebnisse zur *Arbeitszufriedenheit* überrascht, dass alle drei strukturellen Variablen hier negativ wirken, *Legitimation* und *Kritische Größe* auch mit erwähnenswerten Effekten. Hingegen wirken *Organisationale Autonomie* und *Inhaltliche Autonomie* wie schon zuvor stark positiv, hinzu kommt auch ein deutlicher Effekt für die *Hierarchische Unterstützung*. Wie sich bereits im nicht-konsolidierten Modell andeutete, tritt der Status als *Reformopfer* mit einem starken und statistisch signifikanten Effekt in Erscheinung: In den fünf Jahren vor der Befragung umgesetzte Mitarbeiter zeigen eine deutlich geringere *Organisationale Bindung* als ihre nicht betroffenen Kollegen.