
Kundenmanagement & Electronic Commerce

Herausgegeben von
M. Krafft, Münster, Deutschland

Neue, interaktive Medien und die damit einhergehenden Möglichkeiten, einzelne Kundenbeziehungen datengestützt optimal zu gestalten, verändern die wissenschaftliche und unternehmerische Landschaft nachhaltig. Mit dieser Schriftenreihe wird ein Forum für innovative und anspruchsvolle Beiträge geschaffen, die sich mit Fragen des Customer Relationship Management, des Direktmarketing, des Electronic Commerce, der marktorientierten Unternehmensführung und des Vertriebsmanagements auseinandersetzen.

Herausgegeben von

Professor Dr. Manfred Krafft
Westfälische Wilhelms-Universität Münster
Institut für Marketing

Weitere Bände in dieser Reihe <http://www.springer.com/series/12327>

Arne Heinrich

Restrukturierung von Verkaufsgebieten

Eine empirische Untersuchung
aus der Mitarbeiterperspektive

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Manfred Krafft

 Springer Gabler

Arne Heinrich
Münster, Deutschland

Dissertation, Westfälische Wilhelms-Universität Münster 2017

D6

Kundenmanagement & Electronic Commerce
ISBN 978-3-658-18126-0 ISBN 978-3-658-18127-7 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-18127-7

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2017

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Für Dirk. Roll Tide!

Geleitwort

Der Verkaufsaußendienst stellt für zahlreiche Unternehmen die bedeutendste Möglichkeit dar, um Produkte und Dienstleistungen bekannt zu machen und zu verkaufen. Interessanter Weise ist die Effektivität des Vertriebs oft deutlich höher als Werbemaßnahmen oder Aktivitäten in neuen oder sozialen Medien, wie umfassende Meta-Analysen belegen. Folglich investieren Unternehmen einen substanziellen Teil ihres gesamten Budgets in die Rekrutierung, das Training oder die Vergütung von Verkaufsaußendienstmitarbeitern (VADM). In Phasen des Wachstums, der Stagnation oder im Zuge der Akquisition von Unternehmen ist es dabei erforderlich, die Größe des Verkaufsaußendienstes (VAD) zu überdenken und ggf. anzupassen. Mit einer veränderten VAD-Größe geht die Notwendigkeit einher, die Zuordnung von Kunden zu VADM anzupassen, was als „Restrukturierung von Verkaufsgebieten“ bezeichnet wird. Mit Effekten dieser durchaus weitreichenden Anpassung von Verkaufsgebieten auf die davon betroffenen Mitarbeiter beschäftigt sich die von Arne Heinrich vorgelegte Dissertationsschrift.

Aspekte der Restrukturierung von Verkaufsgebieten sind in der einschlägigen Literatur durchaus intensiv beleuchtet worden, allerdings primär aus der Perspektive des Unternehmens und in Form mathematischer Modelle zur Optimierung der Verkaufsgebiete-Struktur. Fast völlig vernachlässigt wird dagegen die Sicht der von veränderten Gebietsstrukturen betroffenen VADM. Gleichwohl ist davon auszugehen, dass „optimierte“ Verkaufsgebiete nur dann zu verbesserten Kundenbeziehungen, zufriedenen Mitarbeitern und gesteigerten Unternehmensergebnissen führen, wenn die VADM die Restrukturierungen als sinnvoll und fair ansehen und sich insgesamt nicht als Betroffene, sondern vielmehr als in die Entscheidung integrierte Mitarbeiter fühlen. Vor dem Hintergrund der hohen Relevanz und der gleichzeitig erstaunlichen Vernachlässigung der Thematik kommt der vorliegenden Dissertationsschrift von Arne Heinrich eine potentiell große Bedeutung für die Marketingforschung zu. Herr Heinrich widmet sich in seiner Arbeit vier konkreten Forschungsfragen:

1. Was sind die Folgen einer Restrukturierung von Verkaufsgebieten aus Sicht der betroffenen Mitarbeiter?
2. Was sind relevante individuelle Erfolgsfaktoren einer Restrukturierungsmaßnahme und was beeinflusst sie?
3. Wie kann sich das Management verhalten, um zum Erfolg einer Verkaufsgebietsrestrukturierung beizutragen?

4. Wie beeinflusst eine Restrukturierung und ihre Wahrnehmung durch die Verkaufsaußendienstmitarbeiter deren tatsächliches Verhalten?

Die vorliegende Arbeit liefert mehrere Beiträge für die Entwicklung des Vertriebsmanagements als Disziplin und für weitere Forschung: Arne Heinrich trägt zur Bereicherung unseres theoretisch-konzeptionellen Verständnisses durch die systematische Aufbereitung der eher fragmentierten Literatur zu Wirkungen von Restrukturierungen auf VADM bei. Die von ihm beigesteuerte qualitative Untersuchung von Mitarbeiterperspektiven füllt mehrere Lücken, die in der aktuellen Forschung zu dieser Thematik bestehen. Die umfangreiche Untersuchung zu Effekten des Verhaltens von Vertriebsmanagern auf VADM liefert neue Hinweise auf die bedeutende Rolle organisationaler Gerechtigkeit bei der Bewertung von Restrukturierungen der Verkaufsgebiete. Und die abschließende Analyse von Längsschnittdaten samt einer ergänzenden Befragung von VADM komplettiert die Arbeit durch Belege, wie die Besuchsintensität realer VADM als Folge von Restrukturierungen von Verkaufsgebieten reduziert wird. Dabei wird nachgewiesen, dass es nach einer Restrukturierung auch mittelfristig zu reduzierten Umsätzen kommt. Die als Folge der Verkaufsgebietsrestrukturierung zudem gestörten Geschäftsbeziehungen mit Kunden und zusätzlich zu verzeichnende Umsatzverluste unterstreichen, dass die hier betrachtete Forschungsfrage von hoher Relevanz für die Vertriebspraxis ist.

Insgesamt ergeben sich aus dieser Dissertationsschrift eine Vielzahl an Implikationen für die Forschung und Handlungsempfehlungen für Entscheidungsträger in der Wirtschaft, die zu einer effizienten Gestaltung und Umsetzung von Verkaufsgebietsrestrukturierungen beitragen können. In diesem Sinne wünsche ich der Arbeit von Herrn Heinrich eine weite Verbreitung in Wissenschaft und Praxis.

Prof. Dr. Manfred Krafft

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis	XXI
Symbolverzeichnis.....	XXV
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Gang der Untersuchung.....	4
2 Grundlagen der Untersuchung.....	7
2.1 Begriffliche Grundlagen.....	7
2.1.1 Verkaufsaußendienst und Verkaufsaußendienstmitarbeiter	7
2.1.2 Restrukturierung von Verkaufsgebieten	11
2.2 Stand der Forschung.....	17
2.2.1 Arbeiten zur Gestaltung von Verkaufsgebieten.....	17
2.2.2 Arbeiten zur Bedeutung der Verkaufsgebietsgestaltung als Erfolgstreiber	29
2.2.3 Arbeiten zum Management der Restrukturierung von Verkaufsgebieten	35
2.2.4 Zusammenfassung und Positionierung der eigenen Arbeit	38
3 Konzeptionelle und theoretische Bezugspunkte der Untersuchung	42
3.1 Change Management.....	42
3.1.1 Begriffliche Grundlagen	42
3.1.2 Ablauf des Wandels: Das Drei-Phasen-Modell	43
3.1.3 Widerstände gegen Veränderungen	46
3.2 Organisationale Gerechtigkeitstheorie	49
3.2.1 Anwendungsgebiete	49
3.2.2 Gerechtigkeitsdimensionen	50
3.2.2.1 Distributive Gerechtigkeit	50
3.2.2.2 Prozedurale Gerechtigkeit	52
3.2.2.3 Interaktionale Gerechtigkeit	54
3.2.3 Erfolgswirkungen von organisationaler Gerechtigkeit	56

4	Qualitative Untersuchung	58
4.1	Zielsetzung und methodische Vorgehensweise	58
4.2	Grundlagen qualitativer Forschung	58
4.3	Konzeption der qualitativen Untersuchung.....	63
4.3.1	Durchführung der Datenerhebung	63
4.3.2	Beschreibung der Stichprobe	66
4.3.3	Beschreibung der Datenanalyse.....	68
4.3.4	Gütekriterien und Gütebeurteilung	69
4.4	Ergebnisse der qualitativen Untersuchung.....	73
4.4.1	Erfolgsdeterminanten von Verkaufsgebietsrestrukturierungen aus Mitarbeiterperspektive	73
4.4.1.1	Persönliche Eigenschaften.....	73
4.4.1.2	Situative Erfolgsdeterminanten	75
4.4.1.3	Folgen der Restrukturierung.....	77
4.4.1.4	Verhalten des Managements.....	80
4.4.1.5	Organisationale Gerechtigkeit	83
4.4.2	Erfolgsdimensionen von Verkaufsgebietsrestrukturierungen.....	85
4.4.2.1	Einstellungsbasierte Erfolgsgrößen	85
4.4.2.2	Verhaltensbasierte Erfolgsgrößen.....	87
4.5	Globaler Bezugsrahmen der Arbeit.....	88
5	Untersuchung der Wirkung des Verhaltens des Managements.....	92
5.1	Zielsetzung und methodische Vorgehensweise	92
5.2	Konzeptionelle Grundlagen.....	93
5.2.1	Grundlagen experimenteller Forschung.....	93
5.2.1.1	Merkmale von Experimenten	93
5.2.1.2	Gütekriterien experimenteller Forschung.....	95
5.2.1.3	Konzeption von Experimenten	96
5.2.2	Grundlagen der Konstruktmessung.....	101
5.3	Entwicklung der Forschungshypothesen und des Bezugsrahmens.....	108
5.3.1	Wirkung des Verhaltens des Managements	108
5.3.2	Wirkung der organisationalen Gerechtigkeit	113
5.3.3	Übersicht über den Bezugsrahmen der Untersuchung.....	116
5.4	Operationalisierung der Variablen	118
5.4.1	Unabhängige Variablen.....	118
5.4.2	Abhängige Variablen	122
5.4.3	Kontrollgrößen.....	126

5.4.4	Manipulations-Checks	127
5.4.5	Markervariable	128
5.5	Konzeption der Untersuchung.....	129
5.5.1	Durchführung der Datenerhebung	129
5.5.2	Beschreibung der Stichprobe	130
5.6	Auswahl und Beschreibung der Analysemethoden.....	131
5.6.1	Grundlagen varianzanalytischer Methoden	131
5.6.2	Gütebeurteilung varianzanalytischer Methoden	138
5.6.3	Grundlagen mediationsanalytischer Methoden.....	142
5.7	Auswertung der Untersuchung.....	145
5.7.1	Konstruktvalidierung	145
5.7.2	Prämissenprüfung.....	150
5.7.3	Manipulationskontrolle	155
5.7.4	Hypothesenprüfung.....	158
5.7.4.1	Untersuchungsstufe 1	158
5.7.4.2	Untersuchungsstufe 2	168
5.7.4.3	Untersuchungsstufe 3	176
5.8	Diskussion der Ergebnisse	183
6	Untersuchung des Mitarbeiterverhaltens.....	187
6.1	Zielsetzung und methodische Vorgehensweise	187
6.2	Entwicklung der Forschungshypothesen und des Bezugsrahmens.....	188
6.2.1	Wirkung der Restrukturierung	188
6.2.2	Wirkung der organisationalen Gerechtigkeit	190
6.2.3	Wirkung von einstellungsbasierten Erfolgsgrößen.....	192
6.2.4	Übersicht über den Bezugsrahmen der Untersuchung.....	193
6.3	Operationalisierung der Variablen	195
6.3.1	Zeitreihenanalyse	195
6.3.1.1	Unabhängige Variable	195
6.3.1.2	Abhängige Variable	195
6.3.2	Feldstudie	195
6.3.2.1	Unabhängige Variablen	195
6.3.2.2	Abhängige Variablen.....	197
6.3.2.3	Kontrollgrößen.....	198
6.3.2.4	Markervariable.....	199
6.4	Konzeption der Untersuchung.....	199
6.4.1	Zeitreihenanalyse	199

6.4.1.1	Beschreibung der Daten.....	199
6.4.1.2	Aufbereitung der Daten	201
6.4.2	Feldstudie	202
6.4.2.1	Durchführung der Datenerhebung.....	202
6.4.2.2	Beschreibung der Stichprobe.....	203
6.5	Auswahl und Beschreibung der Analysemethoden.....	204
6.5.1	Grundlagen zeitreihenanalytischer Methoden	204
6.5.1.1	Grundlagen der Zeitreihenanalyse.....	204
6.5.1.2	Grundlagen der ARIMA-Zeitreihenmodelle	209
6.5.1.3	Grundlagen der Interventionsanalyse	218
6.5.2	Gütebeurteilung zeitreihenanalytischer Methoden	222
6.5.3	Grundlagen regressionsanalytischer Methoden	223
6.5.4	Gütebeurteilung regressionsanalytischer Methoden	227
6.6	Auswertung der ersten Teiluntersuchung: Interventionsanalyse	229
6.6.1	Entwicklung des ARIMA-Modells.....	229
6.6.2	Hypothesenprüfung.....	234
6.7	Auswertung der zweiten Teiluntersuchung: Regressionsanalyse	239
6.7.1	Konstruktvalidierung	239
6.7.1.1	Untersuchungsstufe 1	239
6.7.1.2	Untersuchungsstufe 2	242
6.7.2	Modellspezifikation und Prämissenprüfung	243
6.7.2.1	Untersuchungsstufe 1	243
6.7.2.2	Untersuchungsstufe 2	246
6.7.3	Hypothesenprüfung.....	247
6.7.3.1	Untersuchungsstufe 1	247
6.7.3.2	Untersuchungsstufe 2	249
6.8	Diskussion der Ergebnisse	249
7	Schlussbetrachtung.....	252
7.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	252
7.2	Implikationen.....	256
7.2.1	Implikationen für die unternehmerische Praxis	256
7.2.2	Implikationen für die wirtschaftswissenschaftliche Forschung.....	258
7.3	Limitationen und Forschungsbedarf.....	259
	Anhang.....	263
	Literaturverzeichnis	315

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gang der Untersuchung	6
Abbildung 2: Determinanten des Verkaufserfolgs	11
Abbildung 3: Definitionen des Begriffs Verkaufsgebiet	13
Abbildung 4: Auswirkungen der Restrukturierung von Verkaufsgebieten	16
Abbildung 5: Spannungsfeld der Kräfte im quasi-stationären Gleichgewicht	44
Abbildung 6: Abläufe des Wandels nach dem Drei-Phasen-Modell	46
Abbildung 7: Gruppenwert- und Eigennutz-Modell der prozeduralen Gerechtigkeit	53
Abbildung 8: Dimensionen organisationaler Gerechtigkeit	55
Abbildung 9: Zirkuläres Vorgehen im Rahmen des Forschungsprozesses	60
Abbildung 10: Theoretische Sättigung	62
Abbildung 11: Prozess des offenen, axialen und selektiven Kodierens	68
Abbildung 12: Kontrollgrößen des globalen Bezugsrahmens der Arbeit.....	89
Abbildung 13: Globaler Bezugsrahmen der Arbeit	91
Abbildung 14: Bezugsrahmen der Untersuchung von Wirkungen des Verhaltens des Managements.....	117
Abbildung 15: Verteilung des Alters und des Nettoeinkommens in der Stichprobe	131
Abbildung 16: Arten von Interaktionseffekten	142
Abbildung 17: Schematische Darstellung des Mediationseffekts	142
Abbildung 18: Grafische Darstellung des Interaktionseffekts BERxMSPR auf PROZGER	161
Abbildung 19: Grafische Darstellung des Interaktionseffekts MSPRxERKL auf INFOGER	163
Abbildung 20: Grafische Darstellung des Drei-Wege-Interaktionseffekts ERKLxMSPRxBER auf IPERSGER	165
Abbildung 21: Grafische Darstellung des Drei-Wege-Interaktionseffekts ERKLxBERxMSPR auf IPERSGER	166
Abbildung 22: Grafische Darstellung des Interaktionseffekts BERxMSPR auf ZUFRIED	170
Abbildung 23: Grafische Darstellung des Drei-Wege-Interaktionseffekts ERKLxMSPRxBER auf VERTRAU	172
Abbildung 24: Grafische Darstellung des Drei-Wege-Interaktionseffekts ERKLxBERxMSPR auf VERTRAU	173

Abbildung 25: Bezugsrahmen der Untersuchung des Mitarbeiterverhaltens	194
Abbildung 26: Beschreibung der Transaktionsdaten.....	201
Abbildung 27: Beispiele für stochastische Prozesse.....	211
Abbildung 28: Beschreibung wichtiger AKF- und PAKF-Verläufe	216
Abbildung 29: ARIMA-Modellierung nach der Box-Jenkins-Methode	218
Abbildung 30: Verläufe der Interventionszeitreihe	219
Abbildung 31: Beispiele für Zeitreihenverläufe nach einer Intervention.....	220
Abbildung 32: Vorgehen bei der Interventionsanalyse	222
Abbildung 33: Grafische Darstellung des Interaktionseffekts BERxMSPR auf PKONT	282
Abbildung 34: Grafische Darstellung des Interaktionseffekts BERxMSPR auf EKONT.....	283
Abbildung 35: Grafische Darstellung des Drei-Wege-Interaktionseffekts MSPRxBERxERKL auf IPERSGER	285
Abbildung 36: Grafische Darstellung des Drei-Wege-Interaktionseffekts MSPRxBERxERKL auf VERTRAU	288
Abbildung 37: Residuendiagramm ARIMA-Gesamtmodell ohne Ausreißer	301

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Aktivitäten des persönlichen Verkaufs.....	7
Tabelle 2:	Arbeiten zur Gestaltung von Verkaufsgebieten.....	28
Tabelle 3:	Arbeiten zur Bedeutung der Verkaufsgebietsgestaltung als Erfolgstreiber	34
Tabelle 4:	Arbeiten zum Management der Restrukturierung von Verkaufsgebieten	37
Tabelle 5:	Überblick über relevante Forschungsbeiträge und Positionierung der eigenen Arbeit.....	41
Tabelle 6:	Erscheinungsformen von Widerstand.....	48
Tabelle 7:	Teilnehmer der qualitativen Studie.....	67
Tabelle 8:	Gütekriterien und qualitätssichernde Maßnahmen der qualitativen Analyse	72
Tabelle 9:	Persönliche Eigenschaften.....	73
Tabelle 10:	Situative Erfolgsdeterminanten	75
Tabelle 11:	Folgen der Restrukturierung	77
Tabelle 12:	Verhalten des Managements.....	80
Tabelle 13:	Organisationale Gerechtigkeit	83
Tabelle 14:	Einstellungsbasierte Erfolgsgrößen	85
Tabelle 15:	Verhaltensbasierte Erfolgsgrößen.....	87
Tabelle 16:	Gütekriterien reflektiver Messmodelle.....	108
Tabelle 17:	Überblick über die Szenarien	119
Tabelle 18:	Operationalisierung der unabhängigen Variablen	121
Tabelle 19:	Operationalisierung der prozeduralen Gerechtigkeit.....	122
Tabelle 20:	Operationalisierung der interpersonalen Gerechtigkeit.....	123
Tabelle 21:	Operationalisierung der informational Gerechtigkeit	123
Tabelle 22:	Operationalisierung der organisationalen Bindung	124
Tabelle 23:	Operationalisierung der Zufriedenheit mit der Restrukturierung.....	125
Tabelle 24:	Operationalisierung des Vertrauens in den Vorgesetzten	126
Tabelle 25:	Operationalisierung der Prozesskontrolle.....	127
Tabelle 26:	Operationalisierung der Entscheidungskontrolle	128
Tabelle 27:	Operationalisierung der physischen Tangibilität.....	129
Tabelle 28:	Prämissenprüfung der MANOVA	136
Tabelle 29:	Prämissenprüfung der MANCOVA	138
Tabelle 30:	Formeln zur Bestimmung der Freiheitsgrade beim F-Test.....	139

Tabelle 31:	Vorgehen bei der Mediationsanalyse nach der Causal-Steps-Methode	143
Tabelle 32:	Interpretation der Mediationsprüfung.....	145
Tabelle 33:	Gütekriterien des Konstrukts prozedurale Gerechtigkeit	146
Tabelle 34:	Gütekriterien des Konstrukts interpersonale Gerechtigkeit	147
Tabelle 35:	Gütekriterien des Konstrukts informationale Gerechtigkeit.....	148
Tabelle 36:	Gütekriterien des Konstrukts organisationale Bindung.....	148
Tabelle 37:	Gütekriterien des Konstrukts Zufriedenheit mit der Restrukturierung	149
Tabelle 38:	Gütekriterien des Konstrukts Vertrauen in den Vorgesetzten.....	149
Tabelle 39:	Ergebnisse der Ausreißeranalyse.....	151
Tabelle 40:	Ergebnisse der Prämissenprüfung der MANOVA	153
Tabelle 41:	Ergebnisse der Prämissenprüfung der MANCOVA.....	155
Tabelle 42:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Interaktion BERxMSPR auf PKONT	156
Tabelle 43:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Interaktion BERxMSPR auf EKONT	158
Tabelle 44:	Ergebnisse der MANOVA der Untersuchungsstufe 1.....	160
Tabelle 45:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Interaktion BERxMSPR auf PROZGER	162
Tabelle 46:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Interaktion MSPRxERKL auf INFOGER.....	164
Tabelle 47:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Drei-Wege-Interaktion BERxMSPRxERKL auf IPERSGER	167
Tabelle 48:	Teilergebnisse der Hypothesenprüfung nach Untersuchungsstufe 1	168
Tabelle 49:	Ergebnisse der MANOVA der Untersuchungsstufe 2.....	169
Tabelle 50:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Interaktion BERxMSPR auf ZUFRIED.....	171
Tabelle 51:	Ergebnisse der Simple-Effekt-Analyse der Drei-Wege-Interaktion BERxMSPRxERKL auf VERTRAU	174
Tabelle 52:	Zwischenergebnisse der Mediationsanalyse nach Untersuchungsstufe 2	176
Tabelle 53:	Ergebnisse der MANCOVA der Untersuchungsstufe 3.....	178
Tabelle 54:	Ergebnisse der Parameterschätzung der Kovariablen von BIND.....	179

Tabelle 55:	Ergebnisse der Parameterschätzung der Kovariablen von ZUFRIED	179
Tabelle 56:	Ergebnisse der Parameterschätzung der Kovariablen von VERTRAU	180
Tabelle 57:	Teilergebnisse der Hypothesenprüfung nach Untersuchungsstufe 3	181
Tabelle 58:	Ergebnisse der Mediationsanalyse.....	182
Tabelle 59:	Operationalisierung der prozeduralen Gerechtigkeit.....	196
Tabelle 60:	Operationalisierung der distributiven Gerechtigkeit	197
Tabelle 61:	Operationalisierung der Richtung der Veränderung.....	199
Tabelle 62:	Beispiele für Interventionsanalysen.....	206
Tabelle 63:	Prämissenprüfung der Zeitreihenanalyse.....	209
Tabelle 64:	Grenzwerte der Korrelationskoeffizienten	217
Tabelle 65:	Prämissenprüfung der Regressionsanalyse.....	227
Tabelle 66:	Identifikation ARIMA-Teilmodell: Trend- und Saisonkomponenten.....	229
Tabelle 67:	Identifikation ARIMA-Teilmodell: AR- und MA-Komponenten....	230
Tabelle 68:	Diagnose ARIMA-Teilmodell: MA(1).....	231
Tabelle 69:	Prämissenprüfung ARIMA-Teilmodell: MA(1).....	233
Tabelle 70:	Vergleich ARIMA-Teilmodelle	234
Tabelle 71:	Diagnose ARIMA-Gesamtmodell: MA(1) – mit Ausreißerberücksichtigung.....	235
Tabelle 72:	Prämissenprüfung ARIMA-Gesamtmodell: MA(1) – mit Ausreißerberücksichtigung.....	236
Tabelle 73:	Diagnose Interventionsmodell mit permanenter Veränderung und abruptem Verlauf.....	237
Tabelle 74:	Vergleich unterschiedlicher Interventionsmodelle.....	238
Tabelle 75:	Gütekriterien des Konstrukts prozedurale Gerechtigkeit	240
Tabelle 76:	Gütekriterien des Konstrukts distributive Gerechtigkeit.....	241
Tabelle 77:	Gütekriterien des Konstrukts Zufriedenheit mit der Restrukturierung	241
Tabelle 78:	Gütekriterien des Konstrukts Richtung der Veränderung	242
Tabelle 79:	Gütekriterien des Konstrukts Zufriedenheit mit der Restrukturierung (n=18)	243
Tabelle 80:	Prämissenprüfung des Regressionsmodells (Untersuchungsstufe 1).....	245

Tabelle 81:	Prämissenprüfung des Regressionsmodells (Untersuchungsstufe 2).....	247
Tabelle 82:	Ergebnisse der Schätzung des Regressionsmodells (Untersuchungsstufe 1).....	247
Tabelle 83:	Ergebnisse der Schätzung des Regressionsmodells (Untersuchungsstufe 2).....	249
Tabelle 84:	Interviewleitfaden.....	266
Tabelle 85:	Beschreibung der Szenarien.....	271
Tabelle 86:	Gütekriterien des Konstrukts organisationale Bindung (vor Eliminierung).....	272
Tabelle 87:	Gütekriterien des Konstrukts Prozesskontrolle.....	272
Tabelle 88:	Gütekriterien des Konstrukts Entscheidungskontrolle.....	273
Tabelle 89:	Gütekriterien des Konstrukts physische Tangibilität (Markervariable).....	273
Tabelle 90:	Bestimmung des Fornell-Larcker-Kriteriums (experimentelle Studie).....	274
Tabelle 91:	Ergebnisse der Prüfung der partiellen Korrelationen-Technik (experimentelle Studie).....	275
Tabelle 92:	Korrelationen der abhängigen Variablen.....	276
Tabelle 93:	Toleranz der abhängigen Variablen.....	276
Tabelle 94:	p-Werte des Kolmogorov-Smirnov-Tests.....	277
Tabelle 95:	Beurteilung der Schiefe der Variablen.....	277
Tabelle 96:	Beurteilung der Kurtosis der Variablen.....	278
Tabelle 97:	Ergebnisse des Levene-Tests und des Box M-Tests.....	279
Tabelle 98:	Korrelationen der Kovariablen und abhängigen Variablen.....	279
Tabelle 99:	MANCOVA mit Interaktionseffekten zwischen Kovariablen und unabhängigen Variablen.....	281
Tabelle 100:	MANOVA für Manipulations-Checks.....	281
Tabelle 101:	Kontrastanalyse für PKONT (MSPR BER ja).....	282
Tabelle 102:	Kontrastanalyse für PKONT (MSPR BER nein).....	282
Tabelle 103:	Kontrastanalyse für EKONT (MSPR BER ja).....	283
Tabelle 104:	Kontrastanalyse für EKONT (MSPR BER nein).....	283
Tabelle 105:	Kontrastanalyse für PROZGER (MSPR BER ja).....	284
Tabelle 106:	Kontrastanalyse für PROZGER (MSPR BER nein).....	284
Tabelle 107:	Kontrastanalyse für INFOGER (MSPR ERKL ja).....	284
Tabelle 108:	Kontrastanalyse für INFOGER (MSPR ERKL nein).....	284

Tabelle 109:	Kontrastanalyse für IPERSGER (MSPR BER ja ERKL ja).....	286
Tabelle 110:	Kontrastanalyse für IPERSGER (MSPR BER nein ERKL ja).....	286
Tabelle 111:	Kontrastanalyse für IPERSGER (MSPR BER ja ERKL nein).....	286
Tabelle 112:	Kontrastanalyse für IPERSGER (MSPR BER nein ERKL nein).....	286
Tabelle 113:	Kontrastanalyse für ZUFRIED (MSPR BER ja).....	287
Tabelle 114:	Kontrastanalyse für ZUFRIED (MSPR BER nein).....	287
Tabelle 115:	Kontrastanalyse für VERTRAU (MSPR BER ja ERKL ja).....	289
Tabelle 116:	Kontrastanalyse für VERTRAU (MSPR BER nein ERKL ja).....	289
Tabelle 117:	Kontrastanalyse für VERTRAU (MSPR BER ja ERKL nein).....	289
Tabelle 118:	Kontrastanalyse für VERTRAU (MSPR BER nein ERKL nein).....	289
Tabelle 119:	Operationalisierung der Risikoaversion	290
Tabelle 120:	Operationalisierung der Freude an Herausforderungen	290
Tabelle 121:	Operationalisierung der Bedeutung	290
Tabelle 122:	Operationalisierung des wahrgenommenen Risikos der Zielerreichung.....	291
Tabelle 123:	Operationalisierung der Arbeitsplatzsicherheit	291
Tabelle 124:	Operationalisierung des Verlusts von Kundenbeziehungen.....	292
Tabelle 125:	Operationalisierung des Mehraufwands	292
Tabelle 126:	Operationalisierung der Anforderung.....	293
Tabelle 127:	Operationalisierung der physischen Tangibilität.....	293
Tabelle 128:	Detaillierte Ergebnisse der AKF und PAKF des (0,0,0) ARIMA- Teilmodells	294
Tabelle 129:	Detaillierte Ergebnisse der AKF und PAKF des (0,1,0)(0,1,0) ₅₂ ARIMA-Teilmodells.....	295
Tabelle 130:	Diagnose ARIMA-Teilmodell: MA(2).....	296
Tabelle 131:	Diagnose ARIMA-Teilmodell: AR(1).....	297
Tabelle 132:	Diagnose ARIMA-Teilmodell: AR(2).....	298
Tabelle 133:	Diagnose ARIMA-Teilmodell: AR(1) und MA(1)	299
Tabelle 134:	Diagnose ARIMA-Gesamtmodell: MA(1) – ohne Ausreißerberücksichtigung	300
Tabelle 135:	Prämissenprüfung Interventionsmodell mit permanenter Veränderung und abruptem Verlauf.....	302
Tabelle 136:	Diagnose Interventionsmodell mit permanenter Veränderung und graduellem Verlauf.....	303
Tabelle 137:	Diagnose Interventionsmodell mit temporärer Veränderung und graduellem Verlauf.....	304

Tabelle 138:	Diagnose Interventionsmodell mit permanenter Veränderung und abruptem Verlauf sowie temporärer Veränderung und graduellem Verlauf	305
Tabelle 139:	Gütekriterien des Konstrukts prozedurale Gerechtigkeit (vor Eliminierung)	306
Tabelle 140:	Gütekriterien des Konstrukts distributive Gerechtigkeit (vor Eliminierung)	306
Tabelle 141:	Gütekriterien des Konstrukts Risikoaversion (vor Eliminierung) ..	306
Tabelle 142:	Gütekriterien des Konstrukts Risikoaversion	307
Tabelle 143:	Gütekriterien des Konstrukts Freude an Herausforderungen	307
Tabelle 144:	Gütekriterien des Konstrukts Bedeutung.....	307
Tabelle 145:	Gütekriterien des Konstrukts wahrgenommenes Risiko der Zielerreichung.....	308
Tabelle 146:	Gütekriterien des Konstrukts Arbeitsplatzsicherheit.....	308
Tabelle 147:	Gütekriterien des Konstrukts Verlust von Kundenbeziehungen	308
Tabelle 148:	Gütekriterien des Konstrukts Mehraufwand.....	309
Tabelle 149:	Gütekriterien des Konstrukts Anforderung	309
Tabelle 150:	Bestimmung des Fornell-Larcker-Kriteriums (Feldstudie)	310
Tabelle 151:	Ergebnisse der Prüfung der partiellen Korrelationen-Technik (Feldstudie)	311
Tabelle 152:	Prüfung potentieller Kontrollgrößen (Untersuchungsstufe 1).....	312
Tabelle 153:	Ergebnisse des Residuen-Tests (Untersuchungsstufe 1).....	312
Tabelle 154:	Prüfung potentieller Kontrollgrößen (Untersuchungsstufe 2).....	313
Tabelle 155:	Ergebnisse des Residuen-Tests (Untersuchungsstufe 2).....	313

Abkürzungsverzeichnis

2SLS	Two-Stage Least Squares
3SLS	Three-Stage Least Squares
AIC	Akaikesches Informationskriterium
AKF	Autokorrelationsfunktion
ANCOVA	Analysis of Covariance
ANFORD	Variable <i>Anforderung</i>
ANOVA	Analysis of Variance
AR	autoregressive Komponente
ARIMA	Autoregressive Integrated Moving Average
AUFWAND	Variable <i>Mehraufwand</i>
BED	Variable <i>Bedeutung</i>
BER	Variable <i>Berücksichtigung</i>
BIND	Variable <i>organisationale Bindung</i>
BLUE	Best Linear Unbiased Estimator
bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
COSTA	Contribution Optimizing Sales Territory Alignment
DEV	durchschnittlich erfasste Varianz
d.	der
d. h.	das heißt
Diff.	Differenzierung
DISTGER	Variable <i>distributive Gerechtigkeit</i>
dynam.	dynamische
EKONT	Variable <i>Entscheidungskontrolle</i>

engl.	Englisch
ERKL	Variable <i>Erklärung</i>
et al.	et alii
f.	folgende
FLK	Fornell-Larcker-Kriterium
ggf.	gegebenenfalls
H	Hypothese
HERAUS	Variable <i>Freude an Herausforderungen</i>
HGB	Handelsgesetzbuch
Hrsg.	Herausgeber
INFOGER	Variable <i>informationale Gerechtigkeit</i>
IPERSGER	Variable <i>interpersonale Gerechtigkeit</i>
ITK	Item-to-Total-Korrelation
JOBSICHER	Variable <i>Arbeitsplatzsicherheit</i>
KGE	kleinste geografische Einheit
KITK	korrigierte Item-to-Total-Korrelation
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin-Kriterium
KW	Kalenderwoche
MA	Moving Average-Komponente
MANCOVA	Multivariate Analysis of Covariance
MANOVA	Multivariate Analysis of Variance
MARKER	Variable <i>Marker (für partielle Korrelationen-Technik)</i>
med.	medizinische
MGMT	Management
MSA	Measure of Sampling Adequacy
MSPR	Variable <i>Mitspracherecht</i>
OLS	Ordinary Least Squarers
PAKF	partielle Autokorrelationsfunktion

PKONT	Variable <i>Prozesskontrolle</i>
Prod.	Produkt
PROZGER	Variable <i>prozedurale Gerechtigkeit</i>
Q	Quartal
RICHTUNG	Variable <i>Richtung der Veränderung</i>
RISIKO	Variable <i>Risikoaversion</i>
RISIKO_ZIEL	Variable <i>wahrgenommenes Risiko der Zielerreichung</i>
s.	siehe
S.	Seite(n)
sig.	signifikant
teilw.	teilweise
u.	und
u. U.	unter Umständen
VAD	Verkaufsaußendienst
VADM	Verkaufsaußendienstmitarbeiter
VERLUST	Variable <i>Verlust von Kundenbeziehungen</i>
VERTRAU	Variable <i>Vertrauen in den Vorgesetzten</i>
VIE-Theorie	Valenz-Instrumentalitäts-Erwartungs-Theorie
vgl.	vergleiche
VL	Verkaufsleiter
Vol.	Volume
z. B.	zum Beispiel
ZUFRIED	Variable <i>Zufriedenheit mit der Restrukturierung</i>

Symbolverzeichnis

Kapitel 5

a	Pfad zwischen X und M
A_g	Einfluss der unabhängigen Variable Berücksichtigung
b	Pfad zwischen M und Y
B_h	Einfluss der unabhängigen Variable Mitspracherecht
b_l	Regressionskoeffizient der Kovariable l
c	Pfad zwischen X und Y
c'	Pfad zwischen X und Y unter Einbeziehung von M
C_i	Einfluss der unabhängigen Variable Erklärung
df	Freiheitsgrade
ε_j	Störterm für Teilnehmer j
η^2	Effektstärke
F	Prüfwert des F-Tests
g	Faktorstufe der unabhängigen Variable Berücksichtigung
G	Anzahl der Faktorstufen der unabhängigen Variable Berücksichtigung
h	Faktorstufe der unabhängigen Variable Mitspracherecht
H	Anzahl der Faktorstufen der unabhängigen Variable Mitspracherecht
i	Faktorstufe der unabhängigen Variable Erklärung
I	Anzahl der Faktorstufen der unabhängigen Variable Erklärung
j	Laufindex der Teilnehmer
K_{lj}	Beobachtungswert der Kovariable l für Teilnehmer j
l	Laufindex der Kovariablen
m	Anzahl der Beobachtungen je Gruppe

M	Mediatorvariable
$M_{g,h,i}$	Mittelwert der Beobachtungen der Gruppe
μ	Mittelwert der Grundgesamtheit
n	Anzahl der Beobachtungen
p	Signifikanzwert
r	Korrelation
R^2	Bestimmtheitsmaß
R_{korr}^2	korrigiertes Bestimmtheitsmaß
t	Prüfwert des t-Tests
X	unabhängige Variable
χ^2	Chi-Quadrat
Y	abhängige Variable
y_j	Beobachtungswert von Y für Teilnehmer j
z	Prüfwert für die Standardnormalverteilung

Kapitel 6: Interventionsanalyse

γ_τ	Kovarianz der Zeitreihe mit Verschiebungsindex τ
d	Index der integrierten Komponente
D	Index der integrierten Komponente (saisonal)
df	Freiheitsgrade
δ_p	Nenner der Transferfunktion von I_t (Impulsverlauf)
δ_s	Nenner der Transferfunktion von I_t (Treppenverlauf)
Δ	Differenzen-Operator
e_t	Rausch-, bzw. Störterm
Θ	Moving Average Operator
g	Index des Zählers der Transferfunktion von I_t
h	Index des Nenners der Transferfunktion von I_t
I_t	Interventionsvariable
k	Index des Lags
l	Laufindex
L	Lag-Operator
λ	Prüfwert des Chang/Tiao/Chen-Testverfahrens
m	Verschiebungsindex des Differenzen- oder Lag-Operators
μ_y	Mittelwert der Zeitreihe
n, N	Anzahl der Beobachtungen
ω_p	Zähler der Transferfunktion von I_t (Impulsverlauf)
ω_s	Zähler der Transferfunktion von I_t (Treppenverlauf)
p	Index der autoregressiven Komponente; Signifikanzwert
P	Index der autoregressiven Komponente (saisonal)
$P_t^{(T)}$	Zeitreihe der Interventionsvariable mit Impulsverlauf
ϕ	autoregressiver Operator
q	Index der Moving Average Komponente

Q	Index der Moving Average Komponente (saisonal)
r	Korrelation
R^2	Bestimmtheitsmaß
R_I^2	Effektgröße der Intervention
R_{korr}^2	korrigiertes Bestimmtheitsmaß
s	Index des saisonalen Zyklus
$S_{AKF(k)}$	Standardabweichung der Autokorrelationsfunktion
$S_{PAKF(k)}$	Standardabweichung der partiellen Autokorrelationsfunktion
$S_t^{(T)}$	Zeitreihe der Interventionsvariable mit Treppenverlauf
σ_y^2	Varianz der Zeitreihe
t	Zeitindex
T	Zeitpunkt
τ	Verschiebungsindex bei saisonalen Beobachtungen
W	Prüfwert des Shapiro-Wilk-Tests
χ^2	Chi-Quadrat
y_t	Beobachtungswert der Zeitreihe
Y_t	Zeitreihe
Y_t	Zeitreihe (theoretischer Verlauf mit Intervention)

Kapitel 6: Regressionsanalyse

$\hat{\beta}$	Schätzer des Regressionskoeffizienten
β_0	konstantes Glied des Regressionsmodells
β_k	Regressionskoeffizient der unabhängigen Variable k
d	Prüfwert des Durbin-Watson-Tests
d_o^+	obere Grenze des Testintervalls des Durbin-Watson-Tests
df	Freiheitsgrade
ε	Störterm
F	Prüfwert des F-Tests
k	Laufindex / Anzahl der unabhängigen Variablen
MS	Mittelwert der Quadratsumme
n	Anzahl der Beobachtungen
p	Signifikanzwert
R^2	Bestimmtheitsmaß
R_{korr}^2	korrigiertes Bestimmtheitsmaß
SS	Quadratsumme
t	Prüfwert des t-Tests
W	Prüfwert des Shapiro-Wilk-Tests
x_k	Beobachtungswert der unabhängigen Variable k
χ^2	Chi-Quadrat
y	Beobachtungswert der abhängigen Variable
\hat{y}	Schätzwert der abhängigen Variablen