

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