

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS.....	II
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VI
TABELLENVERZEICHNIS	IX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XII
1 EINLEITUNG	1
1.1 Inhaltliche Einordnung, Zielsetzung und Relevanz der Arbeit	1
1.2 Konkretisierung der Problemstellung	5
1.3 Forschungsfrage	7
1.4 Wissenschaftstheoretische Einordnung	8
1.5 Aufbau der Arbeit	14
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	16
2.1 Performance von Geschäftsprozessen als Leistungsindikator für Unternehmen	16
2.1.1 Definition von Geschäftsprozessen	16
2.1.2 Unterschiedliche Prozessklassen	19
2.1.3 Steuerung der Prozessperformance	25
2.1.4 Messung der Prozessperformance mittels Performanceindikatoren	32
2.2 Grundlagen der Organisationskultur	36
2.2.1 Entwicklung und Verständnis von Organisationskultur	36
2.2.2 Definition von Organisationskultur	39
2.2.3 Eigenschaften und Funktionsumfang von Organisationskultur	43
2.2.4 Theoretische Ansätze zur Organisationskultur	48
2.2.4.1 Modell der Kulturtypologien von Deal und Kennedy	48
2.2.4.2 Competing Values Framework von Cameron und Quinn	50
2.2.4.3 Cultural-Web-Ansatz von Johnson	51
2.2.4.4 Theorie des Cultural Fit von O'Reilly, Chatman und Caldwell	53
2.2.4.5 Modell der Kulturdimensionen von Hofstede	55
2.2.4.6 Formales Typologisierungsmo- dell von Heinen	56
2.2.4.7 3-Ebenen-Modell der Organisationskultur von Schein	59
2.2.5 Erfassung von Organisationskultur	66
2.2.6 Schwerpunkte der empirischen Organisationskulturforschung	71

3	STAND DER LITERATUR, IDENTIFIKATION DER FORSCHUNGSLÜCKE UND ABLEITUNG DER FORSCHUNGSHYPOTHESEN	77
3.1	Methodik des Literaturüberblicks.....	77
3.2	Das Verständnis von Organisationskultur in der BPM-Forschung	82
3.3	Stand der Literatur zur Schnittstelle zwischen BPM und Organisationskultur	86
3.3.1	Einfluss der Organisationskultur auf BPM	89
3.3.1.1	Organisationskultur als zentraler Faktor für Erfolg oder Misserfolg von BPM-Initiativen.....	89
3.3.1.2	Organisationskultur als nicht näher konkretisierter Einflussfaktor.....	98
3.3.2	Einfluss von BPM auf die Organisationskultur.....	101
3.3.3	Existenz einer BPM-Kultur.....	105
3.4	Identifikation der Forschungslücke	106
3.5	Ableitung der Forschungshypothesen	108
4	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG	112
4.1	Charakteristika der Fallstudie.....	112
4.1.1	Beschreibung des Geschäftsprozesses	116
4.1.2	Beschreibung der Kreditbearbeitungsproduktion.....	119
4.1.3	Beschreibung der Stichprobe	121
4.1.4	Beschreibung der Durchführung	127
4.2	Messinstrumente.....	130
4.2.1	Erhebung der Produktivität als objektiver Performanceindikator für den untersuchten Geschäftsprozess.....	131
4.2.2	Erhebung der wahrgenommenen Prozessqualität als subjektiver Performanceindikator für den untersuchten Geschäftsprozess	136
4.2.3	Erhebung der Organisationskultur als potenzielle Einflussgröße auf die Prozessperformance	139
4.2.4	Erhebungen zur Analyse weiterer potenzieller Einflussfaktoren.....	145
4.2.4.1	Erhebung der Variable Mitarbeiterzufriedenheit als potenzieller Einflussfaktor	145
4.2.4.2	Erhebung der Variable Erfahrung als potenzieller Einflussfaktor	148
4.2.4.3	Erhebung der demografischen Variablen.....	149
4.3	Ergebnisse der Variablenmessung.....	150
4.3.1	Ergebnisse der Messung der Prozessperformance	150
4.3.2	Ergebnisse der Messung der wahrgenommenen Prozessqualität.....	154
4.3.3	Ergebnisse der Messung der Organisationskultur.....	156
4.3.4	Ergebnisse der Messung der Mitarbeiterzufriedenheit.....	163

5 STATISTISCHE VORGEHENSWEISE UND GÜTEPRÜFUNG DER MESSMODELLE	167
5.1 Grundlagen der Strukturgleichungsmodellierung	167
5.1.1 Latente Variablen in Strukturgleichungsmodellen.....	171
5.1.2 Mehrgruppenkausalanalyse.....	173
5.1.3 Anwendungsgebiete	177
5.2 Prüfung des Strukturgleichungsmodells der vorliegenden Untersuchung	177
5.2.1 Prüfung der Modellvoraussetzungen.....	178
5.2.2 Güteprüfung der Messmodelle	183
5.2.2.1 Güteprüfung des Messmodells Organisationskultur	183
5.2.2.2 Güteprüfung des Messmodells Mitarbeiterzufriedenheit.....	203
5.2.2.3 Güteprüfung des Messmodells Erfahrung.....	205
5.2.2.4 Güteprüfung des Messmodells Prozessqualität.....	205
5.2.3 Prüfung auf faktorielle Invarianz als Voraussetzung für die Anwendung der Mehrgruppenkausalanalyse.....	206
5.2.4 Gesamtmodell und seine Varianten.....	209
5.3 Analyse der unterschiedlichen Organisationseinheiten.....	214
6 ERGEBNISSE.....	215
6.1 Allgemeine Angaben	215
6.2 Ergebnisse zu den Forschungshypothesen	216
6.2.1 Ergebnisse zur Forschungshypothese H1.....	218
6.2.2 Ergebnisse zur Forschungshypothese H2.....	222
6.2.3 Ergebnisse zur Forschungshypothese H3.....	227
6.2.4 Ergebnisse zur Zusatzhypothese H4	233
6.2.5 Ergebnisse zur Hypothesenkombination.....	237
6.2.6 Fazit zu den Hypothesen	241
6.3 Vergleich der unterschiedlichen Organisationseinheiten	242
6.4 Weitere Ergebnisse	252
7 DISKUSSION UND LIMITATIONEN.....	260
7.1 Inhaltliche Diskussion der Ergebnisse.....	260
7.1.1 Diskussion der Ergebnisse zur Forschungshypothese H1	262
7.1.2 Diskussion der Ergebnisse zur Forschungshypothese H2.....	265
7.1.3 Diskussion der Ergebnisse zur Forschungshypothese H3.....	269
7.1.4 Diskussion der Ergebnisse zur Zusatzhypothese H4.....	271

7.1.5	Diskussion zum Vergleich der drei betrachteten Organisationseinheiten....	272
7.1.5.1	Organisationskultur in den drei Einheiten im Vergleich.....	272
7.1.5.2	Mitarbeiterzufriedenheit in den drei Einheiten im Vergleich	276
7.1.5.3	Wahrgenommene Prozessqualität in den drei Einheiten im Vergleich.....	278
7.1.5.4	Berufserfahrung in den drei Einheiten im Vergleich	279
7.1.5.5	Prozessperformance in den drei Einheiten im Vergleich.....	280
7.1.6	Diskussion der weiteren Ergebnisse.....	281
7.1.7	Gesamtdiskussion des Modells	282
7.2	Diskussion der methodischen Vorgehensweise.....	283
7.3	Limitationen	285
8	FAZIT	288
8.1	Implikationen für die Forschung	288
8.2	Implikationen für die praktische Anwendung	289
8.3	Ausblick	293
	LITERATURVERZEICHNIS	298
	ANHANG	321