

Fakultät für Psychologie
Ruhr-Universität Bochum

Systematische Erfassung und Analyse der Serviceorientierung eines IKT-Dienstleistungsunternehmens

Stefan Groffmann

Diplomarbeit

vorgelegt dem Ausschuss
für die Diplom-Prüfung der Psychologen im Dezember 2008

1. Gutachter: Prof. Dr. Heinrich Wottawa
2. Gutachter: Dr. Rüdiger Hossiep

Inhalt

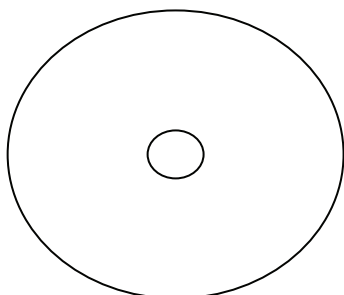
1	Einführung und Ziele der Arbeit.....	1
1.1	“Augenblicke der Wahrheit“	2
1.2	Zielsetzung und zentrale Fragestellungen.....	3
1.3	Überblick	4
2	Dienstleistungen und IKT-Branche.....	5
2.1	Beschaffenheit von Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovation	5
2.2	Von der Dienstleistungsgesellschaft zur Informations- und Wissensgesellschaft.....	6
2.3	Besonderheiten der IKT-Branche	8
2.4	Zunehmende Bedeutung zufriedener Kunden.....	9
2.5	Marktanforderungen, Kundenloyalität, Strategien und Wechselbereitschaft in liberalisierten Dienstleistungsmärkten	11
3	Serviceorientierung.....	13
3.1	Kunden-, Markt- und Dienstleistungsorientierung.....	13
3.2	Definitionen der Serviceorientierung.....	15
3.2.1	Dispositionen, Eigenschaften, Einstellungen und Motive	16
3.3	Servicekompetenz	17
3.4	Servicequalität.....	18
3.5	Theoretische Perspektiven und Einordnung der Konstrukte	20
3.5.1	Kognitive Dissonanz und Confirmation/Disconfirmation-Paradigma	20
3.5.2	GAP-Modell.....	21
3.5.3	Eigenschaftstheorien	23
3.5.4	Modelle der Serviceorientierung	25
3.6	Erfassung servicerelevanter Konstrukte	29
3.6.1	Potential für das BISO in der Personalentwicklung.....	29
3.6.2	Eignungsdiagnostisches Potential des BISO	31

3.6.3	Validität berufsbezogener Persönlichkeitsskalen und Zusammenhänge zwischen Persönlichkeit und Serviceorientierung	33
3.6.4	Instrumente zur Messung von Servicequalität und Serviceorientierung	35
3.6.4.1	Erfassung von Servicequalität aus Kundensicht mit SERVQUAL	35
3.6.4.2	Erfassung der Serviceorientierung aus Mitarbeitersicht	37
3.6.4.2.1	Der Service Orientation Index (SOI)	37
3.6.4.2.2	Das Service Predisposition Instrument (SPI)	38
3.6.4.3	Weitere Verfahren zur Serviceevaluation	39
4	Das Bochumer Inventar zur Serviceorientierung (BISO)	41
4.1	Konzeption und Konstruktion	41
4.1.1	Entwicklungsprozess der Versionen und Revisionen	42
4.1.2	Normierung	44
4.2	Soziale Erwünschtheit	44
4.3	Erstellung der Computerversion und Äquivalenzprüfung	44
4.4	Validierung	45
4.5	Aktuell verwendete Forschungsversion	45
5	Implementierung einer Servicestrategie unter Einsatz des BISO	46
5.1	Unternehmensbeschreibung	46
5.2	Serviceoffensive	46
5.2.1	Das Serviceversprechen	47
5.2.2	Anforderungen für eine Serviceevaluation und strategische Integration des BISO in die Serviceoffensive und Testdurchführung ...	48

6	Deskriptive Statistik und testtheoretische Analysen	51
6.1	Quantitative Analyse der Stichprobe	51
6.1.1	Alter und Geschlecht	52
6.1.2	Position und Führung	52
6.1.3	Kundenkontakt, Kundenkommunikation und Tätigkeitsschwerpunkte..	54
6.1.4	Organisationseinheiten und Bereiche.....	56
6.1.5	Berufserfolg, Arbeitszufriedenheit und Serviceorientierung.....	57
6.2	Diskussion deskriptiver Besonderheiten.....	58
7	Testtheoretischer Report und faktorenanalytischer Modellcheck	61
7.1	Testtheoretische Kennwerte.....	61
7.2	Diskussion kritischer Items	64
7.3	Faktorenanalysen zur Klärung der Dimensionalität	65
7.3.1	Abriss der Rationale faktorenanalytischer Methodik	65
7.3.2	Replikation der Faktorenanalyse von Hochfeld und Pogy (2003).....	66
7.3.3	Konfirmatorische Faktorenanalyse zum Vier-Faktoren-Modell.....	67
7.3.4	Hauptachsenanalyse mit Promax-Rotation zur Analyse der Dimensionalität des BISO	68
7.4	Interpretation der gefundenen Faktorenstruktur und Diskussion der faktorenanalytischen Ergebnisse.....	71
8	Intraorganisationale Unterschiede der Serviceorientierung	75
8.1	<i>Hypothesen zu intraorganisationalen Serviceunterschieden.....</i>	75
8.1.1	Alter	75
8.1.2	Geschlecht.....	76
8.1.3	Position und Führung.....	77
8.1.4	Direkter versus indirekter Kundenkontakt	78
8.1.5	Tätigkeitsschwerpunkte und Medien der Kontaktaufnahme.....	79
8.1.6	Organisationseinheit und Unternehmensbereiche	82
8.2	Bedeutung von Effekt- und Teststärke und Auswahl von Testverfahren ..	83
8.2.1	Testvoraussetzungen sprechen für non-parametrische Tests	85

8.2.1.1	Normalverteilung der Daten	85
8.2.1.2	Varianzhomogenität	87
8.2.1.3	Intervallskalierung	87
8.2.1.4	Unabhängigkeit der Daten	87
8.3	<i>Ergebnisse der Subgruppenvergleiche</i>	88
8.3.1	Altersunterschiede wenig ausgeprägt	88
8.3.2	Leichte Geschlechtunterschiede bei Dominanz und Frustrationstoleranz	89
8.3.3	Mehr Serviceorientierung in Führungspositionen.....	90
8.3.4	Mit Kundenkontakt mehr Serviceorientierung	94
8.3.5	Problemlösende Tätigkeiten und Inanspruchnahme “verbaler“ Medien häufiger bei serviceorientierten Personen	97
8.3.6	Strategische Bereiche serviceorientierter	100
8.4	<i>Diskussion der intraorganisationalen Unterschiede</i>	102
8.4.1	Spezifische Alterseffekte im Karrierekontext.....	102
8.4.2	Geschlechtsunterschiede oder klassische Rollenkonformität?	103
8.4.3	Führungskräfte “im Vorteil“ durch Skalenkonstellation des BISO.....	104
8.4.4	Differenzierte spezifische Effekte für Arten des Kundenkontakts.....	105
8.4.5	Potentielle Vorteile verbaler Kundenkommunikation und problemlösender Tätigkeiten für die Serviceorientierung	106
8.4.6	Operative Bereiche nicht zwangsläufig serviceschwach	108
9	Korrelative Analysen zu BISO-Skalen und globalen Selbstbeurteilungen	110
9.1	Erwartungen zur Konstruktvalidität und Prognose von Einflüssen im Rahmen von Modellen der Serviceorientierung.....	110
9.2	Korrelationen von BISO und globalen Selbsteinschätzungen	110
9.3	Diskussion der korrelativen Befunde	114

10	Vergleich mit Normstichprobe und Erstellung einer IKT-Norm.....	117
10.1	Zur Vergleichbarkeit der Stichproben	117
10.2	Klare Gemeinsamkeiten und moderate Unterschiede	118
10.3	Erstellung dreier IKT-Normen	120
11	Ausblick und Diskussion.....	124
11.1	Erfolgskritische Aspekte der Projektkooperation	124
11.2	Weitere Validierung des BISO sinnvoll	126
11.3	Optimierungspotential für das BISO	127
11.4	Umgang mit sozialer Erwünschtheit	129
11.5	Nachhaltigkeit der Serviceoffensive und Akzeptanz des BISO.....	130
11.6	Zur Rolle des Servicemitarbeiters.....	131
12	Literatur.....	132
13	Stichwortverzeichnis.....	150
14	Anhang	152



Inhalt der beigefügten CD

- Diese Diplomarbeit als PDF-Datei
- Ergänzung zu Anhang 5.1
- Ergänzung zu Anhang 7.4
- Ergänzung zu Anhang 8.4