

Fakultät für Psychologie
Ruhr-Universität Bochum



Serviceorientierung (BISO) - Eine Analyse hinsichtlich Verfälschungstendenzen und Testmedium

Diplomarbeit

vorgelegt dem Ausschuss

für die Diplom-Prüfung der Psychologen

von

Carmen Hansmann

Juni 2005

1. Gutachter: Prof. Dr. Heinrich Wottawa

2. Gutachter: Dr. Rüdiger Hossiep

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| Abbildungs- und Tabellenverzeichnis..... | 5 |
| Abkürzungsverzeichnis | 8 |
| Zusammenfassung..... | 10 |
| Einleitung | 11 |
| 1 Serviceorientierung | 14 |
| 1.1 Dienstleistungsgesellschaft und Serviceorientierung | 14 |
| 1.1.1 Entwicklung zur Dienstleistungsgesellschaft | 14 |
| 1.1.2 Zentrale Merkmale von Dienstleistungen..... | 15 |
| 1.1.3 Einordnung des Begriffes Serviceorientierung..... | 15 |
| 1.2 Der Kunde im Fokus..... | 16 |
| 1.2.1 Erwartungen der Kunden..... | 16 |
| 1.2.2 Kundenzufriedenheit | 17 |
| 1.2.3 Kundenbindung | 19 |
| 1.3 Kundenorientiertes Verhalten der Mitarbeiter..... | 20 |
| 1.3.1 Wissen und Fähigkeiten..... | 20 |
| 1.3.2 Persönlichkeit | 21 |
| 1.3.3 Motivation | 21 |
| 1.3.4 Rollenwahrnehmung..... | 22 |
| 1.4 Konsequenzen für das Management | 23 |
| 1.5 Das Bochumer Inventar zur Serviceorientierung | 27 |
| 2 Verfälschungstendenzen | 30 |
| 2.1 Ausgewählte Antworttendenzen | 30 |
| 2.1.1 Formale Antworttendenzen | 31 |
| 2.1.2 Inhaltliche Antworttendenzen..... | 32 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 2.2 | Das Konzept der Sozialen Erwünschtheit..... | 33 |
| 2.2.1 | Selbsttäuschung (SDE) vs. Fremdtäuschung (IM) | 34 |
| 2.2.2 | Verfälschbarkeit von Persönlichkeitstests | 37 |
| 2.2.3 | Verfälschung in Bewerbungssituationen | 38 |
| 2.2.4 | Einfluss Sozialer Erwünschtheit auf die Validität | 40 |
| 2.2.5 | Persönlichkeitseigenschaft (substance) vs. Antworttendenz (style)..... | 42 |
| 2.3 | Kontrollmöglichkeiten Sozialer Erwünschtheit | 45 |
| 2.3.1 | Kontrolle durch Kontrollskalen | 45 |
| 2.3.2 | Kontrolle durch Instruktion | 49 |
| 2.3.3 | Weitere Kontrollmöglichkeiten | 51 |
| 2.4 | Konsequenzen für den Einsatz von Persönlichkeitstests in der Praxis | 54 |
| 3 | Computerdiagnostik..... | 56 |
| 3.1 | Einsatzfelder des Computers in der psychologischen Diagnostik | 56 |
| 3.2 | Vor- und Nachteile der Computerdiagnostik..... | 59 |
| 3.3 | Äquivalenz von Papier- und Onlineverfahren | 62 |
| 3.3.1 | Methodisches Vorgehen bei Äquivalenzprüfungen..... | 62 |
| 3.3.2 | Kriterien der Äquivalenzprüfung inkl. Forschungsergebnisse | 63 |
| 3.3.3 | Äquivalenz bezüglich Skalen zu Sozialer Erwünschtheit..... | 65 |
| 4 | Die dritte revidierte Version des BISO (Rev III) | 67 |
| 4.1 | Kriterien der Itemselektion..... | 67 |
| 4.1.1 | Statistische Gütekriterien..... | 67 |
| 4.1.2 | Inhaltliche Kriterien..... | 70 |
| 4.2 | Analyse der Daten zum BISO (Rev II)..... | 71 |
| 4.2.1 | Beschreibung der Stichprobe | 71 |
| 4.2.2 | Itemanalyse..... | 72 |
| 4.3 | Itemselektion (Entwicklung der Rev III) | 76 |
| 5 | Skala zur Sozialen Erwünschtheit | 78 |
| 5.1 | Konstruktion der Skala zur Sozialen Erwünschtheit | 78 |
| 5.1.1 | Vorgehensweise zur Konstruktion von Skalen zur Sozialen Erwünschtheit | 78 |
| 5.1.2 | Konstruktion der SE-Skala für den BISO..... | 80 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 5.2 | Analyse der Daten der Skala zur Sozialen Erwünschtheit..... | 83 |
| 5.2.1 | Beschreibung der Stichprobe..... | 83 |
| 5.2.2 | Itemanalyse..... | 84 |
| 5.3 | Itemselektion | 88 |
| 6 | Die dritte erweiterte Version des BISO (Rev III+) | 91 |
| 6.1 | Entwicklung Computerversion der Rev III+..... | 91 |
| 6.2 | Beschreibung der Stichproben..... | 94 |
| 6.3 | Äquivalenztestung von Papier- und Onlineversion | 97 |
| 6.3.1 | Methodisches Vorgehen für die Äquivalenztestung des BISO | 97 |
| 6.3.2 | Ergebnisse der Äquivalenztestung..... | 98 |
| 6.3.3 | Interpretation der Ergebnisse..... | 99 |
| 6.4 | Ergebnisse der Skala zur Serviceorientierung | 100 |
| 6.4.1 | Ergebnisse der Analyse auf Itemebene..... | 100 |
| 6.5 | Ergebnisse der Skala zur Sozialen Erwünschtheit..... | 102 |
| 6.5.1 | Ergebnisse der Analyse auf Itemebene..... | 102 |
| 6.5.2 | Regressionsanalyse verschiedener Parameter auf die SE-Skala..... | 103 |
| 6.6 | Ergebnisse der Analyse auf Skalenebene..... | 106 |
| 6.6.1 | Ergebnisse der Reliabilitätsanalyse | 106 |
| 6.6.2 | Ergebnisse der Skalen-Interkorrelationen..... | 109 |
| 6.7 | Normierung für die Onlineversion | 110 |
| 6.8 | Auswertung der Daten des Rückmeldebogens | 113 |
| 6.8.1 | Ergebnisse hinsichtlich der Skalen zur Serviceorientierung..... | 113 |
| 6.8.2 | Ergebnisse hinsichtlich Verfälschungstendenzen..... | 115 |
| 7 | Schlussfolgerung für den Einsatz des BISO (Rev III+)..... | 117 |
| 7.1 | Einsatz der Skalen zur Serviceorientierung | 117 |
| 7.2 | Einsatz der Skala zur Sozialen Erwünschtheit..... | 118 |
| 8 | Ausblick..... | 121 |
| | Literaturverzeichnis..... | 123 |
| | Anhang | 140 |