

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**

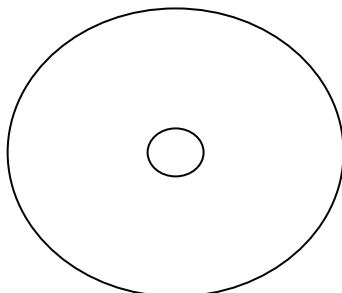
<b>1</b>	<b>Einführung und Ziele der Arbeit.....</b>	<b>1</b>
1.1	“Augenblicke der Wahrheit“ .....	2
1.2	Zielsetzung und zentrale Fragestellungen .....	3
1.3	Überblick .....	4
<b>2</b>	<b>Dienstleistungen und IKT-Branche.....</b>	<b>5</b>
2.1	Beschaffenheit von Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovation .....	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
<b>3</b>	<b>Serviceorientierung.....</b>	<b>13</b>
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
<b>4</b>	<b>Das Bochumer Inventar zur Serviceorientierung (BISO) .....</b>	<b>41</b>
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
<b>5</b>	<b>Implementierung einer Servicestrategie unter Einsatz des BISO .....</b>	<b>46</b>
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

<b>6</b>	<b>Deskriptive Statistik und testtheoretische Analysen .....</b>	<b>51</b>
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
<b>7</b>	<b>Testtheoretischer Report und faktorenanalytischer Modellcheck .....</b>	<b>61</b>
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
<b>8</b>	<b>Intraorganisationale Unterschiede der Serviceorientierung .....</b>	<b>75</b>
8.1	<b><i>Hypothesen zu intraorganisationalen Serviceunterschieden.....</i></b>	<b>75</b>
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	<b>Ergebnisse der Subgruppenvergleiche</b> .....	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	<b>Diskussion der intraorganisationalen Unterschiede</b> .....	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
<b>9</b>	<b>Korrelative Analysen zu BISO-Skalen und globalen Selbstbeurteilungen</b> .....	<b>110</b>
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

<b>10</b>	<b>Vergleich mit Normstichprobe und Erstellung einer IKT-Norm.....</b>	<b>117</b>
10.1	Zur Vergleichbarkeit der Stichproben .....	117
10.2	Klare Gemeinsamkeiten und moderate Unterschiede .....	118
10.3	Erstellung dreier IKT-Normen .....	120
<b>11</b>	<b>Ausblick und Diskussion.....</b>	<b>124</b>
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
<b>12</b>	<b>Literatur.....</b>	<b>132</b>
<b>13</b>	<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>150</b>
<b>14</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>152</b>



#### **Inhalt der beigefügten CD**

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