

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