

Fakultät für Psychologie
Ruhr-Universität Bochum

**IPS - Ein Instrument zur Prognose des Serviceverhaltens
von Call-Center Mitarbeitern**

Diplomarbeit
vorgelegt dem Ausschuß
für die Diplom-Prüfung der Psychologen

von

Christian Stöwe

Mai 1997

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

Inhaltsverzeichnis

1 EINFÜHRUNG	5
1.1 ZIELSETZUNGEN DER VORLIEGENDEN ARBEIT	5
1.2 TELEFONSERVICE IM CALL-CENTER - HERAUSFORDERUNGEN EINER NEUEN DIENSTLEISTUNG ...	6
2 ANFORDERUNGEN AN EIN BERUFSEIGNUNGSDIAGNOSTISCHES INSTRUMENT ZUR AUSWAHL VON CALL-CENTER MITARBEITERN	10
2.1 PERSON, SITUATION UND VERHALTEN.....	17
3 METHODEN DER ANFORDERUNGSANALYSE	22
3.1 VERBREITETE UNSTANDARDISIERTE VERFAHREN ZUR ANFORDERUNGSANALYSE	24
3.2 STANDARDISIERTE VERFAHREN ZUR ANFORDERUNGSANALYSE	26
3.3 HALBSTANDARDISIERTE VERFAHREN ZUR ANFORDERUNGSANALYSE	28
4 EIN MULTIMETHODALES VERFAHREN ZUR ANFORDERUNGSANALYSE IM CALL-CENTER	37
4.1 BEFRAGUNG VON FÜHRUNGSKRÄFTEN MIT DER REPERTORY GRID-TECHNIK	39
4.1.1 Durchführung der Interviews	40
4.1.2 Ergebnisse	41
4.2 MITARBEITERBEFRAGUNG IN ANLEHNUNG AN DIE CRITICAL-INCIDENT-TECHNIK	41
4.2.1 Durchführung der Mitarbeiterbefragung.....	42
4.2.2 Ergebnisse	43
4.3 INTERVIEWS MIT FÜHRUNGSKRÄFTEN AUF BASIS DER „KRITISCHEN“ EREIGNISSE	44
4.3.1 Durchführung der zweiten Befragung von Führungskräften	45
4.3.2 Ergebnisse	46
4.4 EIN FRAGEBOGEN ZUR EXTRAKTION DER TRENNSCHARFEN VERHALTENSWEISEN.....	46
4.4.1 Entwicklung des Fragebogens und Durchführung der Erhebung.....	48
4.4.2 Ergebnisse.....	48
4.5 OBJEKTIVE ANALYSE DER HÄUFIGSTEN GESPRÄCHSARTEN	49
5 RELEVANTE DIMENSIONEN DES SERVICEVERHALTENS UND ARBEITSSITUATIONEN IM CALL-CENTER	50
5.1 BEWERTUNG DER DURCHGEFÜHRTEN ANFORDERUNGSANALYSE	55
6 KONSTRUKTION DES INSTRUMENTES ZUR PROGNOSE DES SERVICEVERHALTENS VON CALL-CENTER MITARBEITERN (IPS)	58
6.1 FEHLERFAKTOREN BEI DER BEARBEITUNG VON TESTS	58
6.1.1 Tendenz zu sozial erwünschten Antworten.....	59

6.1.2 Zustimmungstendenz (<i>Aquieszens</i>).....	60
6.1.3 Bevorzugung mittlerer Antwortkategorien.....	61
6.2 DIE METHODE DES PAARVERGLEICHES.....	62
6.3 ITEMKONSTRUKTION.....	66
6.4 AUSWERTUNG DES IPS	68
7 EMPIRISCHE ANALYSE UND REVISION DER ERSTEN TESTVERSION.....	71
7.1 ERGEBNISSE DER ITEMANALYSE	72
7.2 VALIDITÄTSHINWEISE	74
8 KRITISCHE BEWERTUNG UND AUSBLICK.....	78
9 ZUSAMMENFASSUNG	80
LITERATURVERZEICHNIS	82
ANHANG.....	91