

**ZUM EINFLUSS DER PERSÖNLICHKEIT AUF DIE ERGEBNISSE
VON MITARBEITERZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNGEN AM
BEISPIEL DES FINANZDIENSTLEISTUNGSBEREICHES**

Inaugural-Dissertation
zur
Erlangung des Grades eines Doktors der Philosophie

in der
Fakultät für Psychologie
der
RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM

vorgelegt von:

Karin Gudat

Gedruckt mit Genehmigung der Fakultät für Psychologie der
RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM

Referent: Prof. Dr. Heinrich Wottawa
Koreferent: Prof. Dr. Joachim Zülch

Tag der mündlichen Prüfung: 14.07.2008

Berichte aus der Psychologie

Karin Gudat

**Zum Einfluss der Persönlichkeit auf die Ergebnisse
von Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen am
Beispiel des Finanzdienstleistungsbereichs**

Shaker Verlag
Aachen 2009

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Bochum, Univ., Diss., 2008

Copyright Shaker Verlag 2009

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-7946-2

ISSN 0945-0971

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

VORWORT

Bevor auf die Inhalte meiner Dissertation eingegangen wird, möchte ich die Gelegenheit nutzen, um mich bei den Personen zu bedanken, ohne die diese Arbeit nicht zustande gekommen wäre.

An erster Stelle gilt mein Dank Prof. Dr. Heinrich Wottawa, dessen Anregungen und Ideen wertvolle Impulse für die Gestaltung dieser Arbeit waren sowie Prof. Dr. Joachim Zülch für seine Diskussionsbereitschaft und Unterstützung als Zweitgutachter.

Wohl wissend, dass eine Vielzahl von Personen zu dem Gelingen dieser Arbeit beigetragen hat, möchte ich mich in diesem Rahmen auf einige wenige, die ich namentlich nenne, beschränken.

Ich danke Dr. Annelen Collatz, Dr. Rüdiger Hossiep, Dipl.-Psych. Sabine Bräutigam, Dipl.-Psych. Claudia Krüger und Dr. Björn Krämer für ihre fachliche und moralische Unterstützung in den verschiedenen Phasen dieser Arbeit.

Darüber hinaus gilt mein Dank meinen Ansprechpartnern in den Unternehmen, die mich im Zuge der Datenerhebung unterstützt und den Befragungsaufwurf an ihre Mitarbeiter weitergeleitet haben.

Zu guter Letzt möchte ich Jörg Gudat für seinen Rückhalt, seine Rücksichtnahme und emotionale Unterstützung danken, ohne die ich dieses Projekt nicht hätte abschließen können.

1	EINLEITUNG	1
1.1	Zielsetzung und Struktur der Arbeit	4
2	RELEVANTE WIRTSCHAFTLICHE TRENDS UND ENTWICKLUNGEN	7
2.1	Entwicklungen des Dienstleistungsbranche am Beispiel des Finanzdienstleistungsbereichs	12
3	ZUM EINSATZ VON MITARBEITERBEFRAGUNGEN	19
3.1	Der Prozess der Urteilsbildung und mögliche Fehlerquellen bei Mitarbeiterbefragungen	26
3.2	Mitarbeiterbefragungen im Rahmen des Qualitätsmanagements	30
4	ARBEITZUFRIEDENHEIT ALS EIN ASPEKT VON MITARBEITERBEFRAGUNGEN	33
4.1	Einfluss der Arbeitssituation auf die Arbeitszufriedenheit	35
4.2	Relevanz der Arbeitszufriedenheit im wirtschaftlichen Kontext	38
4.2.1	Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung	39
4.2.2	Arbeitszufriedenheit und Fluktuation.....	44
4.2.3	Arbeitszufriedenheit und Mitarbeiterbindung	47
5	ZUR AUSWIRKUNG DER PERSÖNLICHKEIT AUF INFORMATIONSVERRARBEITUNGS- UND URTEILSPROZESSE	51
5.1	Der dynamisch-interaktionistische Ansatz der Persönlichkeitspsychologie	51
5.2	Der eigenschaftstheoretische Ansatz der Persönlichkeitspsychologie	56
5.3	Erklärungsansätze für die dem Zusammenhang zwischen Persönlichkeit und Arbeitszufriedenheit zugrundeliegenden Prinzipien	62
5.4	Zusammenfassende Überlegungen zum Einfluss der Persönlichkeit auf die Ergebnisse von Mitarbeiterbefragungen	65
6	EMPIRISCHER TEIL	68
6.1	Studie I: Relevanz der Persönlichkeitsskalen des BIMO für die Einstufung von Aspekten der Arbeitssituation	69

6.1.1	Vorstellung des Messinstruments	70
6.1.2	Stichprobenbeschreibung	74
6.1.3	Kennwerte des Testverfahrens	75
6.1.4	Bestimmung des Beobachterkonsens innerhalb der Abteilungen	77
6.1.5	Einfluss der Persönlichkeitsskala Positive Affektivität auf die Einstufung der Arbeitssituation.....	78
6.2	Studie II: Relevanz berufsbezogener Persönlichkeitsskalen für die Einstufung von Aspekten der Arbeitssituation	82
6.2.1	Vorstellung der Messinstrumente	83
6.2.2	Rekrutierung der Stichproben	87
6.2.3	Stichprobenbeschreibung	88
6.2.4	Kennwerte der eingesetzten Testverfahren	94
6.2.5	Existenz eines Common-Method-Bias.....	103
6.2.6	Einfluss der Gruppenzugehörigkeit und der demographischen Variablen	105
6.2.7	Einfluss der Persönlichkeit auf die Einstufung der Skalen des BIMO	113
6.2.8	Einfluss der Persönlichkeit auf die Faktorskalen	129
6.2.9	Pfadanalytische Ansätze zum Einfluss der Persönlichkeit auf die Einschätzung der Mitarbeiterzufriedenheit	142
6.2.10	Ermittlung von Mitarbeiterzufriedenheitstypen.....	157
7	RESÜMEE DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE	166
7.1	Einfluss der Persönlichkeitsskalen auf die Einstufung der Arbeitssituation	167
7.2	Einfluss demographischer Variablen	173
7.3	Implikationen für die Durchführung von Mitarbeiterbefragungen	177
7.4	Abschließende methodische Kritik und Anregungen für die weitere Forschung	183
8	ZUSAMMENFASSUNG	187
9	LITERATUR	189
10	ANHANG	