

Zusammenfassung der Diplomarbeit von Frau Kristin Seidel

Hintergrund

Schuler und Höft (2001) unterscheiden in ihrem „trimodalen Ansatz der Personalpsychologie“ drei unterschiedliche methodische Zugänge zur beruflichen Eignungsbeurteilung, (1) den Konstruktansatz, (2) den Simulationsansatz und (3) den biographischen Ansatz. Mit dem Konstruktansatz werden Merkmale erfasst, die als zeitlich relativ stabil gelten wie z.B. Intelligenz. Ein typisches Verfahren des Konstruktansatzes ist ein psychometrischer Test, z. B. ein Intelligenztest. Konstruktorientierte Verfahren basieren auf einem eigenschaftstheoretischen Konzept, dem Sign - Ansatz, welcher davon ausgeht, dass sich das individuelle Erleben und Verhalten auf Eigenschaften (Traits, Signs, Dispositionskonstrukte) zurückführen lässt. Mit Verfahren, die nach dem Simulationsansatz entwickelt sind, sollen Verhaltensweisen erfasst werden, die in ähnlicher Form auch am Ausbildungs-, Studien- oder Arbeitsplatz gefragt sind. Assessment Center sind typische Vertreter dieses Ansatzes. Im Mittelpunkt steht dabei das Ziel, die Verhaltensweisen einer Person in einem ganz bestimmten Beruf zu erfassen. Dem liegt die Annahme zu Grunde, dass das in einer berufsrelevanten Testsituation erfasste Verhalten der beste Prädiktor für zukünftiges berufsbezogenes Verhalten ist. Das diagnostische Verfahren soll eine möglichst repräsentative Stichprobe der realen beruflichen Aufgaben enthalten, was auch durch die Bezeichnung „Sample“ - Ansatz von Wernimont und Campbell (1968) ausgedrückt wird.

Simulationsorientierte Verfahren sind sowohl aus Anwender- als auch aus Bewerber-sicht in der Regel sehr akzeptiert und zeichnen sich durch eine gute Kriteriumsvalidität aus. Allerdings ist ihre Konstruktion zeit- und kostenintensiv. Die Konstruktvalidität ist oftmals nicht zufrieden stellend. So konnten z. B. die in Assessment Centern postulierten Dimensionen wie Soziale Kompetenz, Führungsfähigkeit und Denken in Zusammenhängen in statistischen Analysen nicht nachgewiesen werden. Konstruktorientierte Verfahren haben, was die Konstruktvalidität betrifft, demgegenüber weniger Probleme. Allerdings sind sie vergleichsweise weniger akzeptiert, da sie auf den ersten Blick nichts mit der auszuübenden Tätigkeit gemeinsam haben (z.B. Zahlen- oder Buchstabenreihen in Intelligenztests).

Idee

Die Idee der vorliegenden Arbeit besteht darin, die Vorteile des Simulationsorientierten und des Konstruktorientierten Ansatzes zu verbinden. Da der Sign- und der Sample Ansatz nicht scharf voneinander abgegrenzt sind, ist eine solche Kombination durchaus möglich. So bedienen sich z. B. einige spezielle Leistungstests einer Einkleidung in tätigkeitsrelevante Aufgaben und erwecken auf Grund ihrer Augenscheinvalidität den Anschein, Arbeitsproben zu sein (vgl. Schuler, 2000, S. 117). Tatsächlich versuchen sie aber Eigenschaften zu erfassen, die als ursprünglich für die erfolgreiche Arbeitsdurchführung gelten. Als konkretes Beispiel sei hier der Allgemeine Büroarbeitstest (ABAT) von Lienert (1967) genannt, welcher Subtests integriert, die augenscheinlich eine hohe Ähnlichkeit mit Bürotätigkeiten aufweisen, sich aber analytisch auf Faktoren zurückführen lassen, die basale Fähigkeitsmerkmale nahe legen (Schmidt, 1993, S. 160).

Die vorliegende Arbeit wählt als Anwendungsbereich die Anforderungen zur erfolgreichen Ausübung von Bürotätigkeiten v. a. geistige Beweglichkeit, Schnelligkeit, Umgang mit Zahlen und Tabellen, sprachliche Kompetenz, Konzentration und Genauigkeit sowie Denken in Zusammenhängen. Insgesamt findet durch den Trend zu qualifizierten, ganzheitlichen Bürotätigkeiten eine Verschiebung der Aufgaben in Richtung solcher höherer Komplexität und Schwierigkeit als bisher statt. Sowohl Geschwindigkeits- und Genauigkeitsaspekte im Zusammenhang mit Büroroutine als auch generelle Fähigkeiten (insbesondere vor dem Hintergrund steigender Anforderungen, erhöhter Komplexität und Dynamik sowie bei der Aneignung neuer Aufgaben) sind dabei von großer Relevanz. Es verwundert daher, dass sich die verfügbaren Testverfahren jeweils *entweder* geschwindigkeitsbezogenen *oder* generellen Fähigkeiten schlussfolgernden Denkens zuordnen lassen, anstatt beide Komponenten simultan einzubeziehen. Testverfahren zielen in der Regel darauf ab, Fähigkeiten (z.B. verbale, numerische und figurale Intelligenz oder auch Merkfähigkeit und Wahrnehmungsgeschwindigkeit) möglichst in ihrer reinen Form zu erfassen (z.B. BIS-4, Jäger, Süß & Beauducel, 1997; I-S-T 2000 R, Amthauer, Brocke, Liepmann, & Beauducel, 2001). Es stellt sich jedoch die Frage, ob Testaufgaben zu deren erfolgreicher Bearbeitung mehrere Fähigkeiten gleichzeitig benötigt werden, der im Beruf geforderten Komplexität nicht besser gerecht werden.

Ziele

Die vorliegende Arbeit verfolgt zwei Hauptziele: Zum einen soll der theoretische und empirische Hintergrund von Fähigkeiten und Fertigkeiten, die im Bürokontext vornehmlich benötigt werden, exploriert werden. Zum anderen sollte auf der Grundlage des simulations- und des konstruktorientierten Ansatzes ein Verfahren zur Untersuchung dieser Fähigkeiten konzipiert und auf seine Güte als eignungsdiagnostisches Instrument hin evaluiert werden.

Methodisches Vorgehen

Auf Basis aktueller Literatur wurden zunächst Aufgaben und Anforderungen moderner Büroarbeit ermittelt. Darüber hinaus wurden Testaufgaben bereits bestehender, derzeit verfügbarer Verfahren zur Diagnose der Eignung für Büroberufe genauer betrachtet. Um den berufsrelevanten Anforderungen besser gerecht zu werden als existierende deutschsprachige Büro eignungs tests wurden auf Grund der Anforderungen und theoretischen Analysen bürotypischer Tätigkeiten zwei neue Testaufgaben, die Aufgabe „Gehaltsbestimmung“ und die Aufgabe „Emails bearbeiten“, entwickelt und erprobt. Diese beiden Aufgaben sollen die Effizienz der Arbeitsweise (in der Diplomarbeit als Büroarbeitsverhalten und im Folgenden als Arbeitseffizienz bezeichnet) berufsnah erfassen. Bei Arbeitseffizienz geht es um die effiziente Verarbeitung und Anwendung von komplexer Information eines geringen Schwierigkeitsgrads, die in schematischer Form vorgegeben wird. Effizienz meint dabei die Optimierung von Arbeitsgeschwindigkeit und -genauigkeit bei der Selektion und Extraktion relevanter Information und deren anschließender Synthese. Die zunehmende Internalisierung des zur Lösung der Aufgabe vorgegebenen Schemas (auch als „Phase der Prozeduralisierung“ bezeichnet, z. B. Ackerman, 1989) während der Aufgabenbearbeitung sollte sich in einer höheren Effizienz bemerkbar machen. Mit „einfachen, gleichzeitig komplexen Aufgaben“ sind solche gemeint, zu deren Lösung viele, sehr einfache Operationen (z. B. einfaches Grundrechnen, Ablesen von Werten aus Tabellen, Sortieren, etc.) systematisch kombiniert werden müssen. Sie stellen für sich gesehen keine Schwierigkeit dar, werden jedoch durch die Vielfalt und die Menge simultan zu

beachtender Information komplex. Die für Arbeitseffizienz benötigten mentalen Prozesse werden insbesondere bei Tätigkeiten des Ordners, Sortierens und Klassifizierens, des Vergleichens und Kontrollierens, des Kombinierens, des Koordinierens und Organisierens als relevant vermutet, also bei bürotypischen Aufgaben. Sie werden nach Vertrautheit mit der Vorgehensweise als relativ schnell automatisierbar angesehen.

Zusammenfassend und ergänzend zeichnet sich die Testentwicklung durch folgende Merkmale aus:

(1) In den Testaufgaben werden zwei bislang zumeist isoliert betrachtete Ansätze, der Konstruktansatz und der Simulationsansatz, integriert. Die Vorteile beider Ansätze sollen dadurch vereint werden (s.o.).

(2) Bezüglich des simulationsorientierten Ansatzes sind die Testaufgaben semantisch in den Berufskontext eingebettet und sollen als eine Stichprobe praxisrelevanter Aufgaben unmittelbaren Bezug zu berufsrelevanten Tätigkeiten herstellen. Sie grenzen sich damit von abstraktem Aufgabenmaterial ab, aus welchem dem Laien nicht ersichtlich wird, was dieses mit der Berufstätigkeit zu tun hat, zu dessen Eignung der Test diagnostisch wertvoll sein soll.

(3) In Bezug auf den konstruktorientierten Ansatz sind die Testaufgaben in das nomologische Netz eines etablierten Intelligenzstrukturmodells (Berliner Intelligenzstrukturmodell, BIS, Jäger, 1982a, 1982b, 1984) eingeordnet. Dabei dienen die Konstrukte Verarbeitungskapazität (abgekürzt mit „K“), Bearbeitungsgeschwindigkeit (abgekürzt mit „B“) sowie sprachgebundenes (abgekürzt mit „v“) und zahlengebundenes Denken (abgekürzt mit „n“) als theoretische Basis der Testkonstruktion.

(4) Die neuartigen Testaufgaben kommen den berufsspezifischen Anforderungen durch den Grad mittlerer Komplexität besonders nahe. Die mittlere Komplexität wird dabei zu einem wesentlichen Anteil durch die Kombination der Operationsklassen Bearbeitungsgeschwindigkeit (B) und Verarbeitungskapazität (K) und die Kombination der Inhaltsklassen des verbalen (v) und numerischen (n) Denkens des BIS geschaffen. Die Aufgabenkomplexität ist damit insgesamt höher als diejenige von Aufgaben zum BIS, welche eine simultane Erfassung von nur jeweils *einer* Operations- und Inhaltsklasse anzielen.

(4a) Dadurch grenzen sich die Testaufgaben gegenüber den als einfach strukturiert und überlernt geltenden Aufgaben zur Bearbeitungsgeschwindigkeit / und zur Konzentration, wie sie zumeist zur Diagnose von Büro eignung eingesetzt werden, als auch von klassischen Intelligenztestaufgaben zum schlussfolgernden Denken ab. Erstere sind von vornherein schon automatisiert und schließen explizit Lern- und Gedächtnisprozesse aus. Bei Letzteren ist eine Prozeduralisierung nicht möglich, da sie in hohem Ausmaß Kapazität beanspruchen, die nur begrenzt durch Übung vermindert werden kann.

(4b) Bei der Bearbeitung der Testaufgaben werden geschwindigkeits- und genauigkeitsbezogenes Denken simultan erfasst.

(5) Bei den Aufgaben zur Erfassung von Arbeitseffizienz wird jeweils ein komplexes Regelwerk vorgegeben, dessen Anwendung mit ein wenig Übung relativ schnell internalisiert und automatisiert werden kann. Dadurch werden beide Komponenten – sowohl die der Komplexität als auch die der Routine - in einer Aufgabe abgebildet. Die Entwicklung einer Fertigkeit wird im Zeitraffer simuliert. Es kann angenommen

werden, dass diese Leistungen auch für viele andere Berufe bedeutsam sind (z.B. generell die schnelle Einarbeitung in einen neuen Tätigkeitsbereich, in ein Computersystem etc. und die anschließend entwickelte Routine).

(6) Grundlage der Testentwicklung ist ein Rational der Itemschreibung. Die Testaufgaben wurden nach a priori aufgestellten Prinzipien konstruiert. Ein solches Vorgehen ist sowohl theoretisch (Validität) als auch praktisch (z.B. beliebig große Itemmenge) vorteilhaft.

Studie

Im Rahmen einer ausführlichen Evaluation wurde neben der Güte der Umsetzung der Konstruktionsgrundlagen ebenfalls geprüft, ob die Testaufgaben etwas über die etablierten Konstrukte „Intelligenz“ und „einfache Konzentration / Bearbeitungsgeschwindigkeit“ Hinausgehendes messen.

Die Untersuchungen wurden mit insgesamt 378 Personen durchgeführt. Neben den Arbeitseffizienzaufgaben kamen Tests zum Berliner Intelligenzstrukturmodell (BIS, Jäger, 1982a, 1982b, 1984) zum Einsatz. Darüber hinaus wurden ein Wissenstests und ein Rechtschreibtest zur diskriminanten Validierung vorgegeben.

Ergebnisse

Befunden zur Geschwindigkeit und Genauigkeit zufolge erfordern die Aufgaben gleichermaßen schnelles und genaues Arbeiten. Die Aufgaben erfassen simultan verbale und numerische Fähigkeiten. Durch die Kombination verbaler und numerischer Fähigkeiten sowie Bearbeitungsgeschwindigkeit und Verarbeitungskapazität gibt es erwartungsgemäß keine Geschlechtsunterschiede. Insgesamt weisen die Ergebnisse auf eine gelungene Passung mit den a priori aufgestellten Konstruktionsprinzipien hin.

Anhand der durchgeführten Analysen konnte ebenfalls gezeigt werden, dass die durch die neuen Aufgaben erschlossene Varianz nicht vollständig durch die Dimensionen der Tests zum BIS aufgeklärt werden kann. Regressionsanalytische Befunde lieferten einen klaren Hinweis darauf, dass es sich um eine neue, systematische Varianzquelle handelt. Untermuert wurden diese Ergebnisse durch exploratorische und konfirmatorische Faktorenanalysen. Worum es sich bei dieser systematischen Varianz genau handelt, muss in weiteren Studien geklärt werden. Neben der Hypothese, dass Arbeitseffizienz - in Termini des BIS - eine bisher nicht berücksichtigte Operationsklasse darstellt, ergeben sich alternative Erklärungsmöglichkeiten durch die Ergebnisse der Diplomarbeit. Bisher nicht auszuschließen ist, dass der im Vergleich zu den ergänzend eingesetzten Aufgaben zum BIS höhere Komplexitätsgrad der neuartigen Testaufgaben oder die fortschreitende Automatisierung im Umgang mit einem komplexen Regelwerk für die systematische Varianz verantwortlich ist.

Es lässt sich festhalten, dass die neuartigen Aufgaben zur Arbeitseffizienz durch die Besonderheiten in der Testentwicklung viele Vorteile bieten. Sie sind durch die Kombination mehrerer Fähigkeiten und durch die Möglichkeit, den Erwerb einer Fertigkeit im Zeitraffer zu simulieren, sowohl theoretisch interessant als auch praktisch bedeutsam. Durch die berufsnahen Oberfläche der Testaufgaben ist eine hohe Akzeptanz bei Bewerbern und Anwendern zu erwarten. Da die Aufgaben Fähigkeiten messen, die in fast jedem Beruf gefordert sind, können sie bislang bei der Personalauswahl eingesetzte Verfahren ergänzen und somit eine Lücke schließen, die auf Seiten der Messung eines effizienten Arbeitens besteht.

Anhang: Kurzbeschreibung der beiden neukonstruierten Aufgaben

Aufgabe Gehaltsbestimmung (GH)

Bei dieser Aufgabe soll das monatliche Gehalt von Außendienstmitarbeitern einer Firma (GlobalCom) bestimmt werden, die für den Verkauf von Handys zuständig sind. Dazu müssen ein Fixum sowie eine leistungsabhängige Provision miteinander verrechnet werden. Verschiedene Vorgaben und Zusatzbedingungen sind bei der Gehaltsbestimmung zu berücksichtigen. So ist das Fixum beispielsweise abhängig vom Alter des Mitarbeiters und seiner Berufserfahrung. In die Berechnung der Provision geht neben der monatlichen Verkaufsmenge in Abhängigkeit von eventuell zusätzlich bestehenden Führungsaufgaben die Anzahl der im letzten Quartal eingetroffenen Kundenbeschwerden sowie u.U. der Besitz eines Firmenwagens ein. Im Anschluss an die Verrechnung von Fixum und Provision wird das Ergebnis in eine Gehaltsgruppe umgelesen, die auf einem Antwortbogen markiert werden muss (vgl. Anhang A.3). Die für die Aufgabenlösung notwendige Information befindet sich in Mitarbeiterbeschreibungen (= Items) sowie in den zur Verfügung stehenden Tabellen (vgl. Tabelle 3-2). Jedes Item enthält Angaben zum familiären Status des jeweiligen Mitarbeiters, die sich an jeweils unterschiedlichen Stellen der einzelnen Beschreibungen in zufälliger Reihenfolge wieder finden. Das im Weiteren beschriebene Item 2 soll das Vorgehen in der Aufgabe GH verdeutlichen:

Abbildung 3-1: Auszug aus der BAV-Aufgabe Gehaltsbestimmung (GH) – Item 2

„Frau Liebig ist schon 7 Jahre im Bereich der Telekommunikation tätig und hat einige Führungsaufgaben inne. Sie ist 35 Jahre alt und hat 2 Kinder im Alter von 3 und 5 Jahren. Sie hat letzten Monat 390 Handys verkauft, Beschwerden gab es im letzten Quartal nicht. Sie verfügt über einen Firmenwagen.“

Ausschnitt aus der Testinstruktion:

Das monatliche Gehalt der Mitarbeiter(innen) bestimmt sich zunächst aus a) einem Fixum und b) einer leistungsabhängigen Provision.

Das *Fixum* (vgl. **Tabelle 1**) ist abhängig von

- (1) dem Alter der Mitarbeiter(innen)
- (2) der Berufserfahrung der Mitarbeiter(innen)

Die Höhe der *Provision* richtet sich nach

- (1) der Menge der verkauften Handys (vgl. **Tabelle 2**)
- (2) Führungsaufgaben (zusätzlich zum Verkauf von Handys) (vgl. **Tabelle 2**)
- (3) der Anzahl der Beschwerden von Kunden pro Quartal (vgl. **Tabelle 3**)

Ferner muss die *Nutzung eines Firmenwagens* (vgl. **Hinweis 1**) in die Gehaltsberechnung einbezogen werden.

Folgendes ist zu beachten

- Sind keine Angaben über Führungstätigkeiten vorhanden, so dient in **Tabelle 2** die Spalte „Verdienst ohne Führungsaufgaben“ als Grundlage zur Berechnung der Provision.
- Wird kein Firmenwagen erwähnt, so findet **Hinweis 1** (Firmenwagen) keine Berücksichtigung.

Angaben zur familiären Situation sind für die Lösung aller Aufgaben irrelevant, müssen also nicht beachtet werden.

Zur Bestimmung des Fixums muss für dieses Item in Tabelle 1 das Gehalt für 35 Jahre (Alter) und 7 Jahre (Berufserfahrung) gefunden werden (€ 2400). In einem weiteren Schritt wird für den Verkauf von 390 Handys pro Monat bei zusätzlichen Führungsaufgaben die Höhe der Provision abgelesen (€ 700; Tabelle 2) und davon, wegen der Nutzung eines Firmenwagens, ein Betrag von € 300 (Hinweis 1) abgezogen. Es ergibt sich ein monatliches Gehalt von $€ 2400 + € 700 - € 300 = € 2800$. Dieses Ergebnis wird in Tabelle 4 zur Gehaltsgruppenbestimmung in die entsprechende Ziffer von 0 bis 9 (in diesem Fall „6“; vgl. Tabelle 4) umgelesen und durch Anstreichen der jeweiligen Ziffer auf dem separaten Antwortbogen markiert. Der Antwortbogen kann in Anhang A.3 eingesehen werden.

Die Bearbeitungszeit für die 12 Items dieser Aufgabe beträgt 9:00 Minuten.

Auf der folgenden Seite sind die Tabellen dargestellt, die zur Bearbeitung der Aufgabe GH notwendig sind (Tabelle 3-2).

Aufgabe Emails bearbeiten (EM)

Die rein verbale Aufgabe EM soll die Bearbeitung des Email- Posteingangs simulieren. Die Testanden werden bei dieser Aufgabe in eine Position in einem Sekretariat versetzt und müssen neben ihren eigenen Nachrichten auch diejenigen ihres Vorgesetzten bearbeiten, der gerade auf Dienstreise ist. Das Bearbeiten der Emails geschieht durch deren Einsortierung in entsprechend vorhandene Ordner. Dabei müssen einige Regeln beachtet werden. Das Einordnen einer Nachricht in einen bestimmten Ordner ist bspw. abhängig von ihrer Dringlichkeit, dem Projekt, welches in der Nachricht angesprochen wird, und vom Adressaten, an den die Email gerichtet ist. Weiterhin geht in die Aufgabenlösung ein, ob die Nachricht aus der eigenen Firma (intern) oder einer fremden Firma (extern) stammt. Die Projekte, um welche es in den Emails geht, fallen dabei entweder in den Verantwortungsbereich des Sekretariats und können daher von diesem direkt *beantwortet* werden oder sie sind auf die Kenntnis des Vorgesetzten angewiesen und müssen auf Grund dessen in dringenden Fällen an diesen *weitergeleitet*, in allen anderen Fällen bis zu seiner Rückkehr *gespeichert* werden. Der jeweilige Ordnercode ergibt sich aus der Kombination der Verfahrensweise (im Folgenden auch als „Operation“ bezeichnet), also entweder „beantworten“, „weiterleiten“ oder „speichern“ und dem Namen der absendenden Firma (Herkunft der Nachricht, „extern“ vs. „intern“). Der Ordnercode wird aus einer Antworttabelle abgelesen und anschließend in einen Antwortbogen eingetragen (Lösungsbuchstabe „A“ für „Weiterleiten extern“, Lösungsbuchstabe „B“ für „Weiterleiten intern“, Lösungsbuchstabe „C“ für „Speichern extern“ usw.)

Zur Veranschaulichung ist auch zu dieser Aufgabengruppe in der folgenden Abbildung ein Beispielitem mit Erläuterung der einzelnen zu beachtenden Variablen dargestellt (siehe *übernächste* Seite, Abbildung 3-2).

Tabelle 3-2: Tabellen der Aufgabe Gehaltsbestimmung (GH)

FIXUM

Tabelle 1: Gehalt (in Euro) abhängig von Berufserfahrung und Alter

in Jahren	Alter							
Berufserfahrung	bis 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	ab 56
weniger als 1	1250	1350	1500	1600	1750	1800	1850	1900
1 - 2	1350	1450	1600	1700	1850	1900	1950	2000
3 - 4	1750	1850	2000	2100	2250	2300	2350	2400
5 - 6	1950	2050	2200	2300	2450	2500	2550	2600
7 - 8	---	2150	2300	2400	2550	2600	2650	2700
9 - 10	---	2250	2400	2500	2650	2700	2750	2800
11 - 15	---	---	2600	2700	2850	2900	2950	3000
16 - 20	---	---	---	2800	2950	3000	3050	3100
21 - 25	---	---	---	---	3050	3100	3150	3200
mehr als 25	---	---	---	---	---	3300	3350	3400

PROVISION

Tabelle 2: monatliche Verkaufsmenge* Tabelle 3: Beschwerden pro Quartal

Verkaufsmenge (Anzahl Handys)	Verdienst ohne Führungsaufgaben	Verdienst mit Führungsaufgaben
weniger als 25	0	0
25 – 50	50	100
51 – 100	100	150
101 – 150	150	200
151 – 200	250	300
201 – 250	300	350
251 – 300	400	450
301 – 350	450	550
351 – 400	550	700
401 – 500	650	800
501 – 600	750	900
601 – 700	850	1000
701 – 800	950	1100
801 – 900	1100	1250
901 – 1000	1300	1500
mehr als 1000	1500	1700

Anzahl Beschwerden	Auswirkungen auf den Verdienst (in Euro)**
0	+ 250
1 – 3	0
4 – 5	- 50
6 – 10	- 100
11 – 15	- 200
16 – 20	- 300
mehr als 20	- 400

** *minus (-)* bedeutet dabei Abzug von der verkaufsabhängigen Provision (s.o.)
plus (+) bedeutet Zuschuss zur verkaufsabhängigen Provision (s.o.)

ACHTUNG:

Abzüge können sich natürlich max. bis zur Höhe der Provision auswirken (d.h. wenn der Mitarbeiter gar keine oder sehr geringe Provision bekommt, wird ihm durch Beschwerden nicht zusätzlich Geld vom Fixum abgezogen).

* Sind keine Angaben über Führungstätigkeiten vorhanden, so dient die Spalte „Verdienst ohne Führungsaufgaben“ als Grundlage zur Berechnung der Provision.

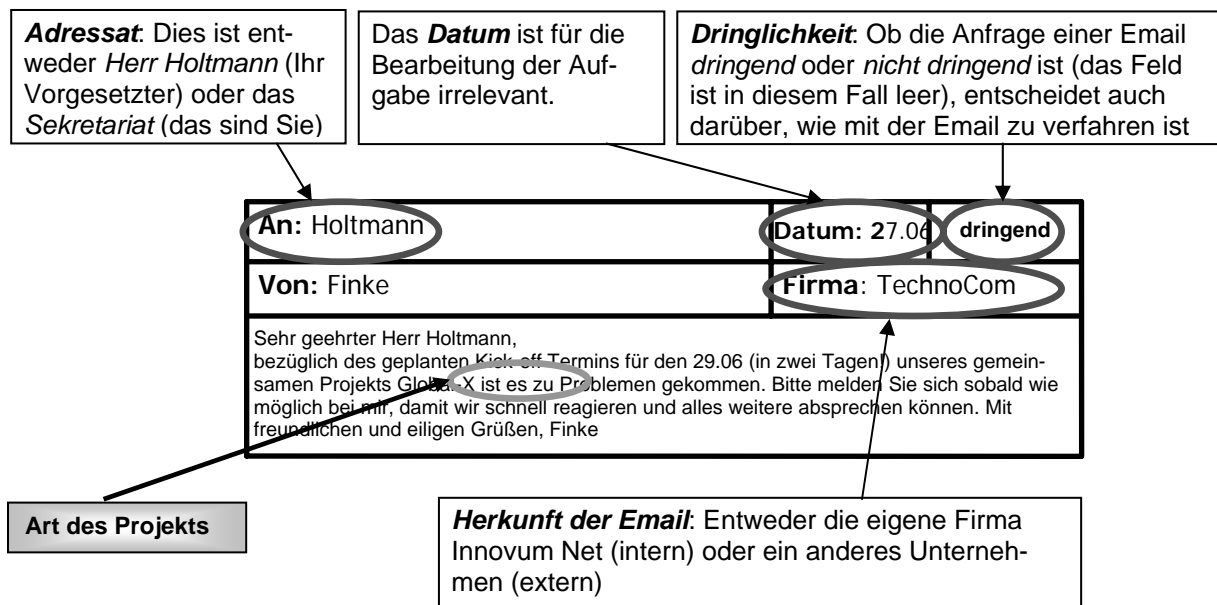
Hinweis 1: Firmenwagen

Bei Nutzung eines Firmenwagens (egal ob nur beruflich oder auch für familiäre Zwecke) werden monatlich € 300 vom Gehalt abgezogen.

Tabelle 4: Gehaltsgruppe

Gehalt (in Euro)	Gehaltsgruppe
weniger als 1501	0
1501 - 1750	1
1751 - 2000	2
2001 - 2250	3
2251 - 2500	4
2501 - 2750	5
2751 - 3000	6
3001 - 3750	7
3751 - 4250	8
Mehr als 4250	9

Abbildung 3-2: Item 2 der Aufgabe Emails bearbeiten (EM) mit Erläuterung



Regeln zur Bearbeitung (Ausschnitt aus der Instruktion):

Zum Einsortieren Ihrer eigenen Emails sowie derjenigen Ihres Vorgesetzten haben Sie zunächst folgende Optionen:

1. Weiterleiten
2. Speichern
3. Beantworten

Die Entscheidung für eine der drei Optionen ist a) von der Dringlichkeit und b) vom Projekt, um welches es in der Email geht, abhängig.

Dabei ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Ihr Vorgesetzter hat Ihnen vor kurzem die Verantwortung für drei derzeit laufende Projekte (1) Turbo, (2) Springtime und (3) Couleur übertragen. Sie haben sich dort eingearbeitet und können die diese Projekte betreffenden Emails neben Ihren eigenen Emails (adressiert an das Sekretariat) **beantworten** (vgl. Option 3).
- Anfragen zu allen anderen Projekten liegen außerhalb Ihres Verantwortungsbereichs (allein Herr Holtmann kennt sich mit dem genannten Projekt aus) und können nicht von Ihnen selbst beantwortet werden. *Dringende* Emails dieser Kategorie müssen Sie an Ihren Vorgesetzten **weiterleiten** (vgl. Option 1), Emails dieser Kategorie *ohne Dringlichkeitsvermerk* müssen Sie **speichern** (vgl. Option 2).

Neben der Entscheidung für eine der oben genannten Optionen (siehe 1) – 3)) ist es Ihre Aufgabe, jeweils anzugeben, ob die Email aus ihrer eigenen Firma Innovum Net (intern) stammt oder von einem anderen Unternehmen (extern) gesendet wurde. Damit ergeben sich sechs mögliche Ordner (A. weiterleiten extern, B. weiterleiten intern, C. speichern extern, D. speichern intern, E. beantworten extern, F. beantworten intern).

Links oben befindet sich der Adressat der Nachricht, der Chef, Herr Holtmann. Es handelt sich um eine Anfrage, in der es um das Projekt Global-X geht. Dieses fällt nicht in den Aufgabenbereich des Sekretariats. Da die Email mit „dringend“ versehen ist, muss sie an Herrn Holtmann *weitergeleitet* werden. Bei der Firma („TechnoCom“) des Absenders handelt es sich um ein *externes Unternehmen*. Entsprechend wäre der richtige Ordner für diese Kombination „weiterleiten, extern“. Der dazu passende Code (in diesem Fall „A“) wird auf dem Antwortbogen markiert.

Die Aufgabe besteht aus 18 Items (Emails), für deren Sortieren 6:00 Minuten (Version 1) bzw. 4:30 Min. (Version 2) zur Verfügung stehen.