



**PSYKOLOGISK METOD AB**



## ***UPP***-testet och kundservice: Kriteriestudie

Rapport 2010:6

**Psykologisk Metod L Sjöberg AB arbetar med utveckling och användning av psykologiska test samt undersökningar av attityder och riskuppfattningar, andra psykologiska utredningar och tillämpad forskning.**

**Vår affärsidé är att bedriva arbetet i nära anslutning till den aktuella forskningen inom psykologin.**

Skrifter utgivna av Psykologisk Metod AB

- Sjöberg, L. Bortom Big Five: Konstruktion och validering av ett personlighetstest. Rapport 2008:1.
- Sjöberg, L., & Möller, K. (2009). Sociala arbetsfunktioner och personlighet. Rapport 2009:1.
- Sjöberg, L. (2009). *UPP*-testet: Kriterierelaterad validitet. Rapport 2009:2.
- Sjöberg, L. (2009). *UPP*-testet: Korrektion för skönmålning. Rapport 2009:3.
- Sjöberg, L. (2010). *UPP*-testet: Tredje generationens personlighetstest. Rapport 2010: 1.
- Sjöberg, L. (2010). *UPP*-testet. Manual, reviderad version, februari 2010 .
- Sjöberg, L (2010). *UPP*-testet: Mångfald och jämställdhet gynnas av korrektion för skönmålning. Rapport 2010: 2.
- Sjöberg, L. (2010). A third generation personality test. Rapport 2010:3.
- Sjöberg, L. (2010). Emotionell intelligens och social förmåga hos ungdomar. Rapport 2010:4.
- Sjöberg, L. (2010). Faktorstrukturen hos *UPP*-testet. Rapport 2010:5.
- Sjöberg, L. (2010). *UPP*-testet: Användarhandbok, april 2010.
- Sjöberg, L. (2010). Teknisk manual, april 2010.
- Sjöberg, L. (2010). *UPP*-testet och kundservice: Kriteriestudie. Rapport 2010:6.

# Innehåll

Sammanfattning .....	3
Inledning och syfte .....	3
Metod .....	4
Resultat.....	4
Testets egenskaper och gruppens medelvärden .....	4
Kriterievariablernas struktur .....	6
Kriterier i förhållande till testresultat .....	9
Proxykriterier .....	11
Skönmålning.....	13
Diskussion .....	14
Referenser.....	15
Bilaga 1 Bedömningsformulär .....	17
Bilaga 2. Reliabiliteter.....	20
Bilaga 3. Innehållet i UPP-testets skalor .....	21

## Sammanfattning

I denna studie undersöktes *UPP*-testets validitet gentemot förmansbedömningar i en grupp anställda i Customer Service vid ett finansbolag. Testet visade sig ha god psykometriska egenskaper i nivå med tidigare erfarenheter. Data hade god kvalitet men det fanns en tendens till skönmålning. Gruppen visade i genomsnitt höga värden på resultatorientering och förändringsvilja, något lägre i arbetsintresse. De testade personerna bedömdes av cheferna med hjälp av ett omfattande bedömningsformulär (40 variabler), som med komponentanalys kunde reduceras till tre kriterievariabler, som alla kunde mätas med mycket god precision. Särskilt kriteriet "Värde för företaget" kunde relativt väl förutsägas från testresultaten (korrelation med de bästa sex testvariablerna med lika vikter = 0.50, mediankorrelation = 0.29) men också Social funktion. Analys av proxykriterier (arbetsmotivation och liknande attitydskalor) gav liknande resultat (mediankorrelationer 0.29-0.59). Data tyder på att proxykriterierna kan ersätta förmansbedömningar vid testvalidering, eftersom de två serierna av validitetskoefficienter var starkt relaterade ( $r = 0.65$ , se Fig. 4). Korrektion för skönmålning medförde en viss sänkning av validiteten gentemot förmansbedömningen, men denna nackdel måste vägas mot de stora effekter på individnivå som korrektionen ger: de som "bluffat" har inte längre en fördel av det.

## Inledning och syfte

*UPP*-testets validitet har dokumenterats tidigare, med hjälp av proxykriterier (Sjöberg, 2008) och externa kriterier (chefs-karriär) (Sjöberg, 2009b). Syftet med denna studie var att undersöka *UPP*-testets validitet för kundservicearbete med hjälp av chefs- och förmansbedömningar samt genom fortsatta studier av proxykriterierna. Servicekvalitet är av stor betydelse för denna typ av företag (Ding, Hu, Verma, & Wardell, 2010; Groth & Goodwin, 2011), liksom för i många andra sammanhang. Personlighet och attityder har tidigare befunnits vara av vikt i kundservicearbete (Bettencourt, Gwinner, & Meuter, 2001; Brown, Mowen, Donavan, & Licata, 2002).

Kriterierelaterad validitet har många aspekter (Kline & Sulsky, 2009). En viktig fråga är vilken eller vilka dimensioner som testet ska relateras till. Motowidlo, Hogan m fl. skiljer mellan kärnuppgifter i jobbet och social fungerande i arbetet (Borman & Motowidlo, 1997; Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997).

Normalt ses kriterierna som mått på vilken nytta den anställda gör för företaget. Kriterier kan emellertid ses också utifrån den anställdes synpunkt: lyckas han eller hon behålla jobbet och göra karriär?

*UPP*-testet mäter 13 personlighetsvariabler och 6 attityder till jobbet och arbetsmotivation (Sjöberg, 2010). Alla 19 dimensionerna kan inte antas korrelera med alla kriterieaspekter; det vore i själva verket förvånande om så skulle vara fallet. Vilka samband som kan förväntas beror också på vad som krävs i jobbet (J. Hogan & Holland, 2003). Om det inte ställs krav på kreativitet är det inte rimligt att vänta sig att just den variabeln ska ha hög validitet i sammanhanget.

Om man har ett stort stickprov kan man också undersöka multipla korrelationer mellan testet och ett eller flera kriterier, men det är inte fallet i den studie som rapporteras här. Det är tidsödande och dyrbart att genomföra så stora valideringsstudier att den typen av analys kan

genomföras. Även vanliga test som OPQ och HPI har detta problem, med sina 30-40 underskalor.

## Metod

Det deltagande företaget är ett finansbolag med fokus på konsumentkrediter. Anställda handläggare inom avdelningen för Customer Service inbjöds att delta i undersökningen, 65 totalt. De erbjöds arvode om 250 kr, samt om de så önskade testrapport, intyg och/eller diplom. Dessutom utlovades ytterligare 250 kr om 90 % av de inbjudna deltog. Så blev inte fallet, 53 av 65 deltog, alltså 82 %. Av dessa var 14 män och 39 kvinnor, ålder 17-29 år, genomsnitt 21.9 år. Utbildning: 33 gymnasium, 11 påbörjad högskola, 9 examen från högskola. De arbetade som kundtjänstmedarbetare, bedrägerihandläggare och inkassohandläggare.

Chefer och förmän bedömde deltagarnas arbetsinsatser och sociala funktion på jobbet enligt ett omfattande formulär som konstruerats för denna studie, se Bilaga 1. Formuläret omfattade 40 bedömningsvariabler som dels gällde övergripande kvalitativa och kvantitativa aspekter, dels mera specifika aspekter. Det är inspirerat av Hogans begrepp "getting along and getting ahead" (J. Hogan & Holland, 2003; R. Hogan, Roberts, Walsh, Craik, & Price, 2000).

## Resultat

I ett första avsnitt redogörs för testets egenskaper i denna grupp och gruppens medelvärden, sedan följer ett avsnitt om strukturen hos kriterievariablerna och därefter beskrivs utfallet av valideringsanalyserna.

### ***Testets egenskaper och gruppens medelvärden***

Reliabiliteterna hos testvariablerna återges i Bilaga 2. De var genomgående höga och på samma nivå som i andra studier. Värdena på kvalitetsindex framgår av Tabell 1 där de jämförs med normgruppen.

**Tabell 1. Skillnader i kvalitetsmått (standardiserade värden, M=0, SD=1).**

Kvalitetsmått	Skillnad: denna grupp - normdata
Overt skönmålning	0.18
Kovert skönmålning	0.49**
Differentiering av svaren	0.46**
Jasägartendens	0.48**
Strukturlikhet	0.27

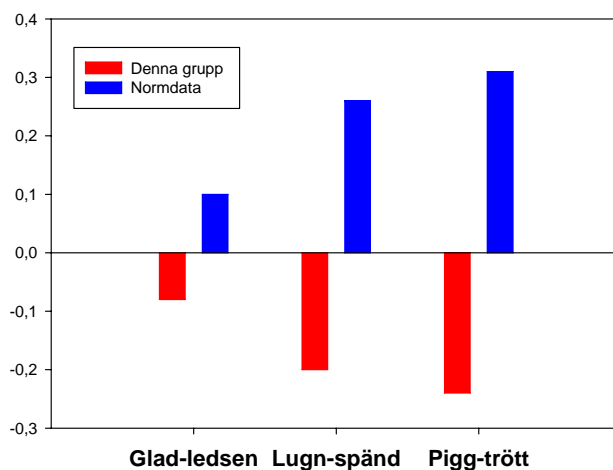
\*\* p < 0.01

Det fanns alltså en tendens att skönmåla svaren, och att bejaka positiva påståenden och förneka negativa påståenden. Höga värden på differentiering och strukturlikhet tyder samtidigt på att de testade lagt ner stor omsorg på att besvara testet. Dessa resultat tyder på att de testade uppfattade situationen ungefär som om de testats i skarpt läge, alltså som om deras resultat skulle vara av stor betydelse för dem. Eftersom arbetsgivaren inte skulle få del av resultatet

för enskilda testade kan detta ha varit en oberättigad tolkning. Å andra sidan skulle de själva få del av resultaten och företaget skulle få del av medelvärden för gruppen.

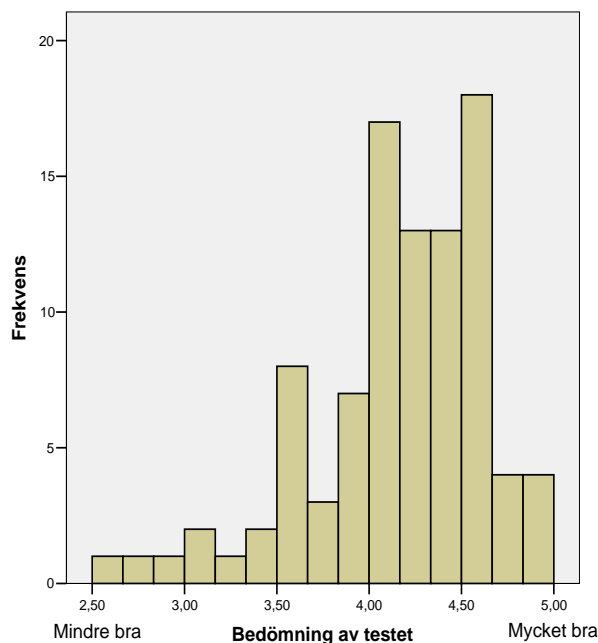
Stämningläget inför testningen var betydligt sämre i denna grupp än i normdata, se Fig. 2. Detta kan hänga samman med att testningen uppfattades som ”skarp”.

### Stämningläge



**Figur 1. Stämningläge inför testningen.**

Bedömningen av testet framgår av Fig. 2.



**Figur 2. Fördelning av bedömningarna av testets värde enligt dem som tog testet.**

Figuren visar att de flesta gjorde en positiv bedömning av testet. Tabell 2 ger skillnaderna i medelvärden mellan denna grupp och normdata.

**Tabell 2. Skillnader mellan denna grupp och normdata, standardiserade data.**

Skala	Medelvärdeskillnad denna grupp - normdata	Skillnadens signifikans enligt <i>t</i> -testning
Utåtvändhet	0.16	
Vänlighet	0.03	
Emotionell stabilitet	-0.45	***
Öppenhet	0.40	***
Noggrannhet	0.12	
Uthållighet	0.05	
Samarbetsvilja	0.14	
Positiv grundhållning	-0.05	
Självförtroende	0.15	
Social förmåga	0.18	
Emotionell intelligens, självrapport	0.00	
Kreativitet	0.09	
Perfektionism	0.31	**
Arbetsstillfredsställelse	0.09	
Arbetsvilja	0.05	
Resultatorientering	0.50	***
Förändringsvilja	0.41	**
Arbetsintresse	-0.23	
Balans arbete – övrigt liv	0.04	

Resultaten visar:

- Skillnader mellan gruppen och normdata i personlighet endast i tre av skalorna: emotionell stabilitet (gruppen lägre), öppenhet och perfektionism (gruppen högre i dessa två skalor)
- Skillnader med avseende på resultatorientering och förändringsvilja till fördel för gruppen men också något lägre arbetsintresse.

### **Kriterievariablernas struktur**

En komponentanalys gjordes av de 40 kriterievariablerna för att ge en översiktlig bild av data och samtidigt fånga upp de dominerande och viktigaste aspekterna. Fig. 3 visar att skree-test (Cattell & Vogelman, 1977) som används för att ta ställning till hur många komponenter (faktorer) som ger en god och rimlig approximation till data. Figuren visar att 2 komponenter ger en mycket god approximation, som förklarar 53.2% av den totala variansen i kriteriebedömningarna.

Laddningarna i de två komponenterna efter rotation (oblik) framgår av Tabell 3. Endast värden  $>0.4$  eller  $<-0.4$  har medtagits i tabellen. Komponenterna hade en svag positiv korrelation. Två kriterier har uteslutits eftersom de inte hade betydande laddning i någon av komponenterna. (Inte hinna bli klar, antalet avklarade uppgifter).

Resultatet är intressant på flera sätt:

- En mycket klar struktur framträder i data: en komponent mäter effektivitet i de centrala arbetsuppgifterna och en mäter social anpassning i jobbet. Detta stämmer bra med tidigare forskning.
- Tre kriterievariabler är laddade i båda komponenterna. Dessa mäter bedömarens syn på om den anställde är av sådant värde för företaget att man absolut vill behålla honom/henne.

För den fortsatta analysen skapades tre index som mäter effektivitet, social funktion och ”anställa och behålla”, kallad Värde för företaget (de tre komplexa kriterierna). Reliabilitetsvärdena (Cronbachs alfa) för dessa kriterieindex var:

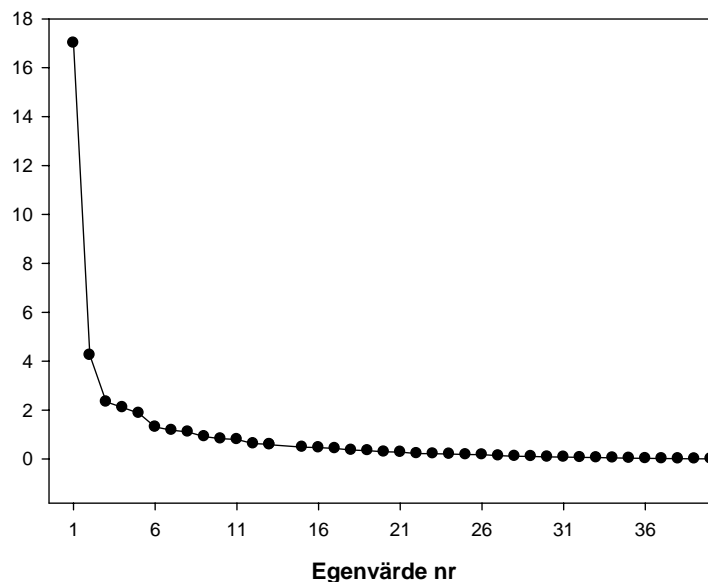
Effektivitet: 0.92, 10 skalor

Socialt fungerande: 0.93, 15 skalor

Värde för företaget: 0.93, 3 skalor

Effektivitet och socialt fungerande relaterades till bedömningen av värde för företaget. Den justerade multipla korrelationen ( $R^2_{adj}$ ) var = 0.78. Betavikterna (standardiserade regressionsvikter) var 0.49 och 0.56 för effektivitet och socialt fungerande, respektive. De var m a o ungefär lika.

### Egenvärde



Figur 3. Scree-test för de 40 kriterievariablerna.

**Tabell 3. Komponentladdningar, 2 komponenter och 38 kriterievariabler.**

	Komponent 1	Komponent 2
Har god förståelse av arbetsuppgifterna	0.94	
Kvaliteten på hans/hennes arbetsinsats i stort	0.86	
Är kvalitetsmedveten	0.83	
Visar intresse för jobbet	0.80	
Arbetsinsatsen i sin helhet	0.77	
Löser problem som kan uppkomma i jobbet	0.76	
Är nogga med viktiga detaljer	0.75	
Anstränger sig för att göra ett bra jobb	0.74	
Anstränger sig	0.72	
Gör sig förtjänt av bonus	0.69	
Sätter ett värde på att uppnå resultat i jobbet	0.68	
Är engagerad i företagets resultat	0.67	
Arbetar energiskt	0.67	
Planerar sitt arbete på ett bra sätt	0.67	
Arbetar självständigt	0.66	
Visar en positiv utveckling av attityd, motivation och kompetens	0.60	0.40
Är den sortens medarbetare som vi gärna vill anställa och behålla i företaget	0.55	0.51
Är kreativ, kommer med bra idéer	0.54	
Har viljan att stanna på detta jobb	0.53	
Vi vill absolut behålla denna person i företaget	0.52	0.52
Är en effektiv medarbetare i vårt företag	0.52	
Arbetar gärna på övertid	0.47	
Ineffektiv tidsanvändning	-0.45	
Samarbetar gärna med andra		0.82
Omfattning av frånvaro från jobbet på grund av sjukdom		-0.80
Är hjälpsam i förhållande till kamrater		0.74
Är en trevlig och sympatisk person		0.72
Han/hon är positiv och omtyckt		0.69
Omfattning av frånvaro av okända skäl		-0.68
Är pålitlig		0.68
Det är lätt för chefer att ha att göra med honom/henne		0.68
Löser sociala problem på arbetsplatsen, t ex vid konflikter		0.68
Omfattning av frånvaro av andra legitima skäl		-0.65
Har en positiv attityd till företaget		0.59
Tar emot kritik på ett bra sätt		0.59
Låter också andra få del beröm eller belöningar för goda insatser		0.58
Klagar på arbetsvillkor och/eller lön		-0.56
Har en positiv attityd till kunder		0.44

## Kriterier i förhållande till testresultat

Tabell 4 ger korrelationerna mellan testvariablerna och de tre sammansatta kriterievariablerna.

<b>Tabell 4. Korrelationer mellan testvariabler och tre kriterieindex.</b>			
	Värde för företaget	Effektivitet	Social funktion
Utåtvändhet	0.39**	0.30*	0.38**
Vänlighet	0.24	0.06	0.27*
Emotionell stabilitet	0.40**	0.17	0.32*
Öppenhet	0.17	0.08	0.08
Noggrannhet	0.04	0.05	0.12
Uthållighet	0.45**	0.19	0.29*
Samarbetsvilja	0.37**	0.11	0.26
Positiv attityd	0.53**	0.20	0.35*
Självförtroende	0.31*	0.20	0.24
Social förmåga	0.14	-0.07	0.26
Emotionell intelligens	0.03	-0.23	0.11
Kreativitet	0.17	0.09	0.09
Perfektionism	-0.17	-0.10	-0.13
Arbetsstillfredsställelse	0.29*	0.12	0.15
Arbetsvilja	0.29*	0.07	0.18
Resultatorientering	0.32*	0.19	0.22
Förändringsvilja	0.23	0.02	0.20
Arbetsintresse	0.33*	0.33*	0.11
Balans	0.39**	0.20	0.31*
Samtliga testvariabler med lika vikter, perfektionism omvänt	0.34**	0.28*	0.20
Sex bästa testvariablerna, lika vikter	0.50**	0.39**	0.29*
Kovert skönmålning	0.27*	0.00	0.28*
Overt skönmålning	0.41**	0.17	0.31*
Variationsvidd i korrelationer	-0.17 – +0.53	-0.10 - +0.33	-0.13 - +0.38
Median	0.29	0.11	0.24

\*p < 0.05

\*\* p<0.01

Det är slående att korrelationerna varierar starkt. De låga värdena, t ex med kreativitet, framstår som naturliga med tanke på arbetsinnehållet. Genomsnittet eller medelvärdet av korrelationerna är inte ett särskilt meningsfullt sätt att beskriva testets värde. En multipel korrelation

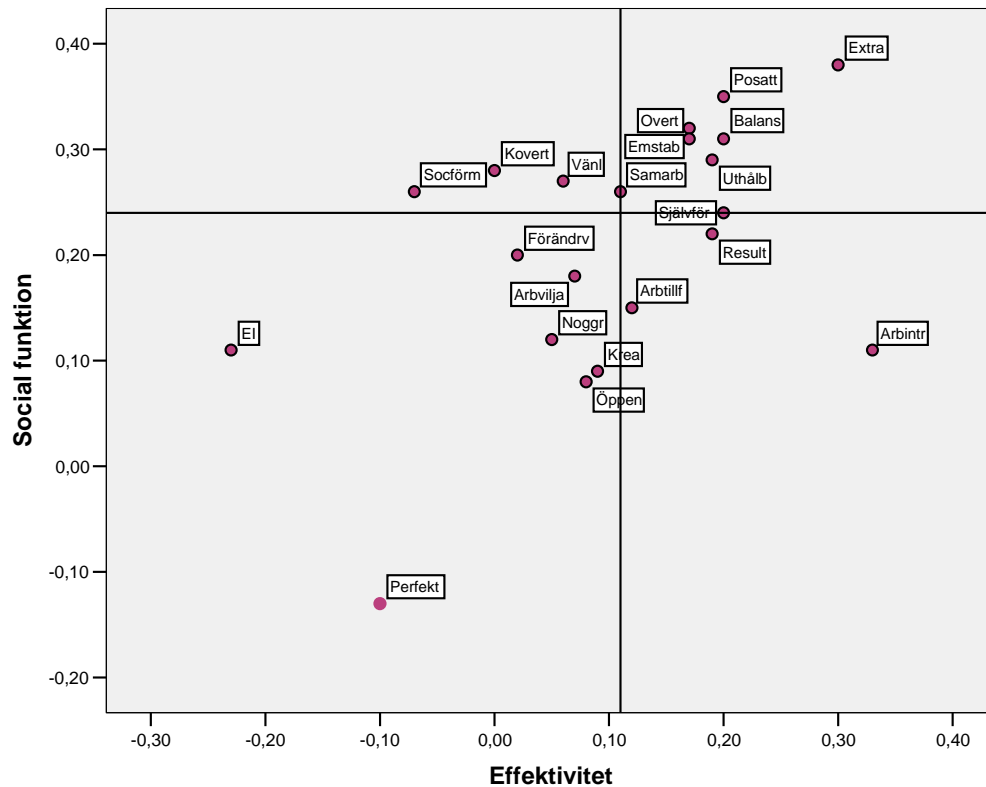
går inte att beräkna med  $N=53$  och antalet oberoende variabler=19, men korrelationerna med indexen där alla testvariabler ingår med lika vikt är informativa: 0.33, 0.28 och 0.20.

Det bedömda värdet för företaget tycks främst hänga samman med nedanstående testvariabler:

- Positiv attityd
- Uthållighet
- Emotionell stabilitet
- Utåtvändhet
- Samarbetsvilja
- Balans

Dessa testvariabler är av generellt värde även för de andra kriterierna. Ett sammanslaget index med dessa de sex bästa testvariablerna med lika vikter gav som framgår av Tabell 4 korrelationerna 0.50, 0.39 och 0.29 för kriterierna Värde för företaget, Effektivitet och Social funktion. Dessa värden ger en betydligt mera informativ bild av testets validitet än mediankorrelationerna. Det är givetvis önskvärt att replikera dem på nya datauppsättningar.

Hur de olika testvariablerna fungerar gentemot kriterierna åskådliggörs också i Fig. 4, där kolumnerna 3 och 4 i Tabell 4 har prickats mot varandra. De heldragna strecken ger positionerna för medianvärdena. Figuren visar att de två kriterierna fungerar relativt likartat gentemot testdimensionerna, även om effektivitet har lägre korrelationer än social fungerande. Vänlighet och social förmåga ligger relativt högt mot social funktion och lågt mot effektivitet, vilket är rimligt utifrån en matchningshypotes, som säger att variabler med likartat innehåll har särskilt stor chans att korrelera högt (Sjöberg, 1980). Det motsatta gäller resultatorientering, arbetsintresse och arbetstillfredsställelse. Åtskilliga testdimensioner tycks emellertid fungera likartat för de två typerna av kriterier.



Figur 4. Prickning av kriteriekorrelationerna, social funktion mot effektivitet.

### Proxykriterier

Tabell 5 visar korrelationerna mellan personlighetsskalorna och de 6 proxykriterierna.

**Tabell 5. Korrelationer mellan personlighetsvariabler och proxykriterier. De två största värdena i varje kolumn, bortsett från skönmålning, i fetstil.**

	Arbets- till- freds- ställelse	Arbets- vilja	Resultat- orienter- ing	Föränd- rings- vilja	Arbets- intresse	Balans	Genom- snittlig korrela- tion
Utåtvändhet	0.03	0.15	0.48**	0.27*	0.23	0.12	0.21
Vänlighet	<b>0.33*</b>	0.33*	0.30*	0.39**	0.28*	0.44**	0.35
Emotionell stabilitet	0.20	0.31*	0.21	0.20	0.16	0.50**	0.26
Öppenhet	0.28*	0.30*	0.42**	<b>0.59**</b>	0.41**	0.31*	0.39
Noggrannhet	0.17	0.22	0.26	0.09	0.17	0.42**	0.22
Uthållighet	0.23	0.26	0.33*	0.51**	0.36**	0.44**	0.36
Samarbets- vilja	0.31*	0.37**	0.48**	0.57**	0.28*	<b>0.55**</b>	0.43
Positiv atti- tyd	<b>0.75**</b>	<b>0.80**</b>	<b>0.67**</b>	<b>0.67**</b>	<b>0.63**</b>	<b>0.58**</b>	0.68
Självförtro- ende	0.28*	<b>0.40**</b>	<b>0.70**</b>	0.49**	0.48**	0.51**	0.48
Social för- måga	0.03	0.12	0.38**	0.41**	0.09	0.28*	0.22
Emotionell intelligens	0.13	0.26	0.36**	0.33*	0.11	0.39**	0.26
Kreativitet	0.31*	0.26	0.22	0.43**	<b>0.51**</b>	0.04	0.30
Perfektio- nism	0.20	0.22	0.19	0.11	0.19	0.11	0.17
Median	0.23	0.26	0.36	0.41	0.28	0.42	
Kovert skönmålning	0.47**	0.25	0.45**	0.47**	0.38**	0.57**	
Overt skön- målning	0.35**	0.59**	0.35*	0.29*	0.29*	0.39**	

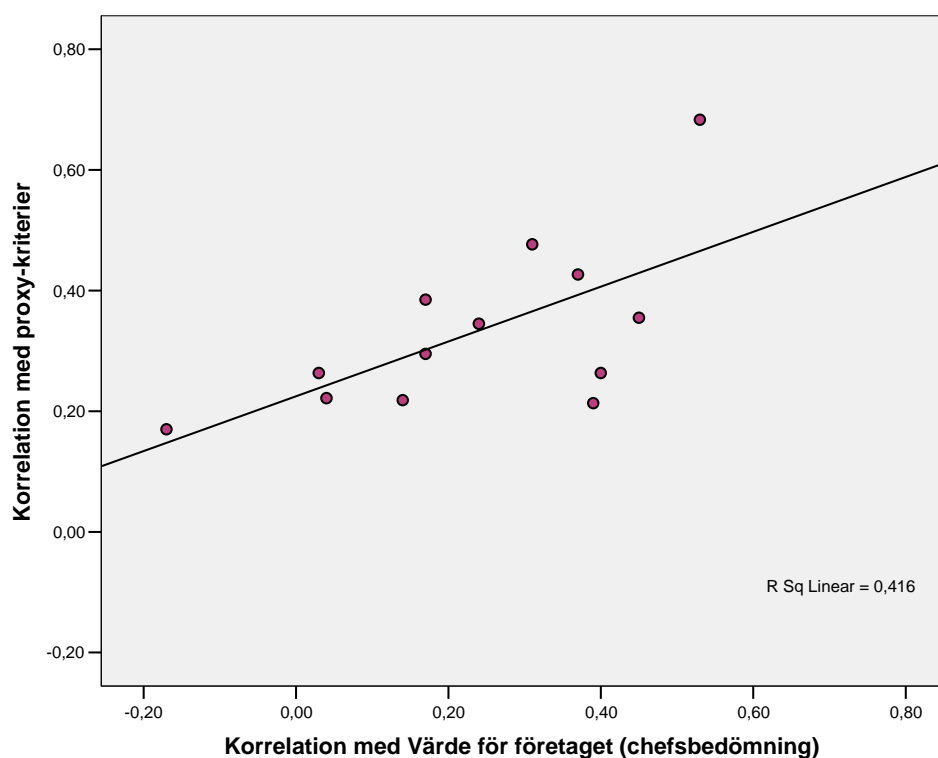
\*p<0.05

\*\* p<0.01

Tabell 3 visar höga samband mellan personlighetsvariablerna och proxykriterierna. Positiv attityd framstår som den viktigaste dimensionen, tätt följd av självförtroende. I endast ett par fall visade ”big five”-skalor bättre validitet än *UPP*-testets unika skalor.

Den genomsnittliga korrelationen mellan personlighetsskalorna och proxykriterierna beräknades. Denna relaterades till personlighetsskalornas validiteter mot chefsbedömningarna. Det visade sig då att den genomsnittliga proxyvaliditeten korrelerade mycket högt med de samband som erhållits med Värde för företaget (0.64), lägre men fortfarande ganska högt med Effektivitet (0.39) och Social funktion (0.43). Detta resultat är viktigt eftersom det tyder på att proxyvalidering kan förväntas ge resultat som liknar dem som erhålls genom validering mot

förmansbedömningar, i synnerhet för ett övergripande kriterium som Värde för företaget. Fig. 5 ger en prickning av de två serierna av korrelationer mot varandra.

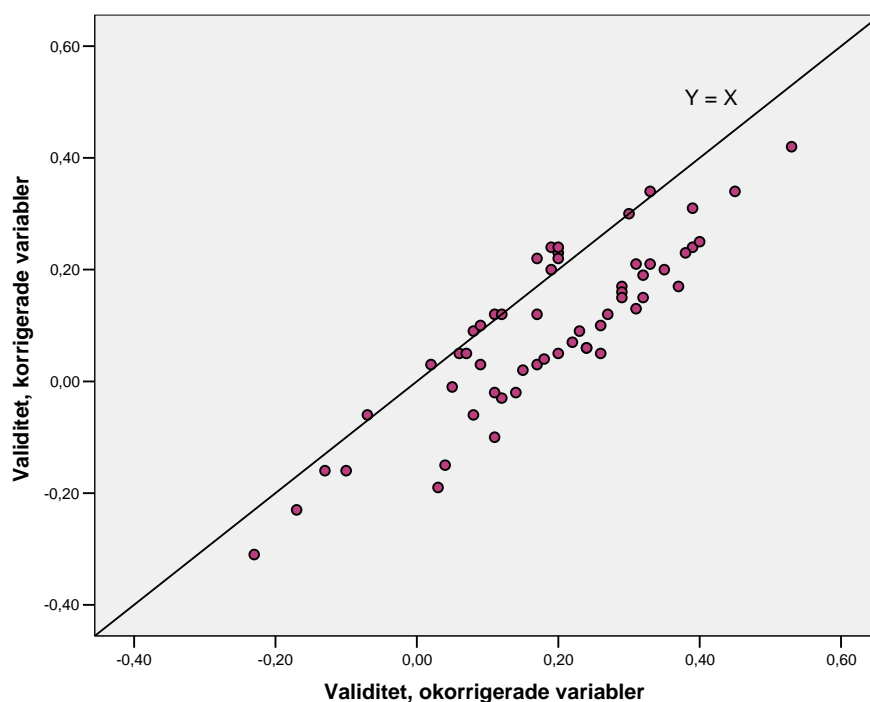


**Figur 5. Prickning av validitet enligt proxykriterierna mot validitet i förhållande till förmansbedömningar.**

Resultatet bör givetvis replikeras i nya undersökningar men så långt är det mycket lovande, när det gäller testets validitet och användbarheten av proxykriterier för testvalidering.

## **Skönmålning**

UPP-testet har en unik fördel i den metod för korrektion av skönmålning som används. Metoden har validerats på ett tydligt sätt (Sjöberg, 2009a). Det är också uppenbart i praktiska tillämpningar att effekterna av korrektionen kan vara av stor betydelse i enskilda fall. Tabell 2 visar emellertid på några positiva korrelationer mellan måtten på skönmålning och kriterierna (chefsbedömning). Tabell 3 visar liknande resultat för proxykriterierna. Det är därför viktigt att undersöka validiteten också för de korrigerade variablerna. Detta har gjorts; sambandet mellan de två serierna av validiteter är mycket högt, se Fig. 6.



**Figur 6. Prickning av validiteten hos de korrigerade testskalorna mot validiteten hos de okorrigerade skalorna.**

Figuren visar att strukturen hos korrigerade och okorrigerade variabler gentemot förmansbedömningar var mycket likartad, men att de korrigerade variablerna hade något lägre validitet. Efter kvadrering av validiteterna, beräkning av medelvärde, och slutligen återförande till samma skala som de ursprungliga korrelationerna blev resultatet 0,24 för de okorrigerade variablerna, 0,18 för de korrigerade.

## Slutsatser

*UPP*-testet visade sig ha goda psykometriska egenskaper i denna studie. Det bedömdes också positivt av de allra flesta av dem som tog testet. Formuläret för bedömning av arbetsresultat visade sig ha en tydlig 2-dimensionell struktur i enlighet med förväntningarna.

Resultaten visade att

- Den testade gruppens svar tydde på att de upplevde situationen som ”skarpt läge”: de hade en tendens att skönmåla men också en tydlig tendens att ge genomtänkta svar
- Gruppen utmärktes av bara några få personlighetsskillnader gentemot normgruppen. Den lägre emotionella stabiliteten kan bero på demografiska faktorer eller stämningsläget
- Den testade gruppen visade höga värden i resultatorientering och förändringsvilja, men något lägre än normgruppen i arbetsintresse
- Validering mot kriterierna Värde för företaget, Effektivitet och Social funktion fungerade bra särskilt för kriteriet Värde för företaget
- Detta kriterium var relaterat till positiv attityd, utåtvändhet, emotionell stabilitet samarbetsvilja och uthållighet

- Sambanden var starkare med proxykriterierna, men dessa samband var mycket likartade dem som erhålls vid validering mot de av testningen helt oberoende förmansbedömningarna
- Testskalorna fick efter korrektion för skönmålning något lägre validitet; ett resultat som bör följas upp genom analyser av olika modeller för sambanden mellan testdata och kriterierna

Konsekvenser för företaget är dels att närmare undersöka varför intresset för arbetsuppgifterna är något lågt, samt att basera framtida urval på de ovan nämnda fem faktorerna. Det är viktigt att observera att 3 av de 5 betydelsefulla faktorerna inte tillhör de övergripande dimensionerna i femfaktormodellen, som den dominerar i många personlighetstest för arbetslivet. För de anställda gäller liknande konsekvenser: de kan stärka sin ställning och öka chansen för karriär genom att tänka igenom sitt förhållningssätt utifrån dessa dimensioner.

## Referenser

- Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. [doi:10.1037/0021-9010.86.1.29]. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 29-41.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10, 99-109.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self- and supervisor performance ratings. [doi:10.1509/jmkr.39.1.110.18928]. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 110-119.
- Cattell, R. B., & Vogelmann, S. (1977). A comprehensive trial of the scree and KG criteria for determining the number of factors. [doi:10.1207/s15327906mbr1203\_2]. *Multivariate Behavioral Research*, 12(3), 289-325.
- Ding, D. X., Hu, P. J.-H., Verma, R., & Wardell, D. G. (2010). The impact of service system design and flow experience on customer satisfaction in online financial services. [doi:10.1177/1094670509350674]. *Journal of Service Research*, 13(1), 96-110.
- Groth, M., & Goodwin, R. E. (2011). Customer service *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 3: Maintaining, expanding, and contracting the organization*. (pp. 329-357): Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Hogan, J., & Holland, B. (2003). Using theory to evaluate personality and job-performance relations: A socioanalytic perspective. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 100-112.
- Hogan, R., Roberts, B. W., Walsh, W. B., Craik, K. H., & Price, R. H. (2000). A socioanalytic perspective on person-environment interaction. In K. H. Craik & R. H. Price (Eds.), *Person-environment psychology: New directions and perspectives (2nd ed.)* (pp. 1-23). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Kline, T. J. B., & Sulsky, L. M. (2009). Measurement and assessment issues in performance appraisal. [doi:10.1037/a0015668]. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 50(3), 161-171.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Sjöberg, L. (1980). Similarity and correlation. In E.-D. Lantermann & H. Feger (Eds.), *Similarity and choice* (pp. 70-87). Bern: Huber.

- Sjöberg, L. (2008). *Bortom Big Five: Konstruktion och validering av ett personlighetstest. (Beyond Big Five: Construction and validation of a personality test)* (SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No. 2008:7). Stockholm: Stockholm School of Economics.
- Sjöberg, L. (2009a). *UPP-testet: Korrektion för skönmålning. (The UPP test: Correction for impression management)*. Stockholm: Psykologisk Metod AB.
- Sjöberg, L. (2009b). *UPP-testet: Kriterierelaterad validitet*. Stockholm: Psykologisk Metod AB.
- Sjöberg, L. (2010). *Manual för UPP-testet*. Stockholm: Psykologisk Metod AB.

## Bilaga 1 Bedömningsformulär



e-post [info@psykologisk-metod.se](mailto:info@psykologisk-metod.se)

Tel. 08 7557234

Falks väg 14

182 54 Danderyd

### Bedömning av arbetsinsatsen gällande .....

Bedöm arbetsinsatserna nedan. Försök bedöma alla, även om det i några fall kan vara svårt. Om du absolut inte kan bedöma en av aspekterna – hoppa över den.

Några bedömningar kan tyckas lika andra. Gör alla. De är med av mättekniska skäl.

Övergripande bedömningar					
	Mycket bättre än de flesta	Något bättre än de flesta	Genomsnittlig	Något sämre än de flesta	Klart sämre än de flesta
Arbetsinsatsen i sin helhet – ta med alla relevanta aspekter i denna bedömning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på hans/hennes arbetsinsats i stort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mycket mera än de flesta	Något mera än de flesta	Genomsnittlig	Något mindre än de flesta	Klart mindre än de flesta
Är en effektiv medarbetare i vårt företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är den sortens medarbetare som vi gärna vill anställa och behålla i företaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Han/hon är positiv och omtyckt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi vill absolut behålla denna person i företaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gör sig förtjänt av bonus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Specifika kvalitativa aspekter					
	Mycket mera än de flesta	Något mera än de flesta	Genom- snittlig	Något mindre än de flesta	Klart mindre än de flesta
Löser problem som kan uppkomma i jobbet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt för chefer att ha att göra med honom/henne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är hjälpsam i förhållande till kamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har en positiv attityd till kunder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är kreativ, kommer med bra idéer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visar intresse för jobbet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbetar gärna på övertid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är engagerad i företagets resultat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har viljan att stanna på detta jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har god förståelse av arbetsuppgifterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visar en positiv utveckling av attityd, motivation och kompetens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anstränger sig för att göra ett bra jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är pålitlig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbetar självständigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planerar sitt arbete på ett bra sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är noga med viktiga detaljer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommer med konstruktiva förslag till förbättringar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har en tendens att inte bli färdig i tid med sina uppgifter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tar emot kritik på ett bra sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är en trevlig och sympatisk person	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klagar på arbetsvillkor och/eller lön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löser sociala problem på arbetsplatsen, t ex vid konflikter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mycket mera än de flesta	Något mera än de flesta	Genom- snittlig	Något mindre än de flesta	Klart mindre än de flesta
Arbetar energiskt					
Sätter ett värde på att uppnå resultat i jobbet					
Är kvalitetsmedveten					
Samarbetar gärna med andra					
Anstränger sig					
Har en positiv attityd till företaget					
Låter också andra få del beröm eller belöningar för goda insatser					

Övriga kvantitativa aspekter					
	Mycket mindre än de flesta	Något mindre än de flesta	Genom- snittlig	Något större än de flesta	Mycket större än de flesta
Antal avklarade uppgifter under en typisk arbetsdag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omfattning av frånvaro från jobbet på grund av sjukdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omfattning av frånvaro av andra legitima skäl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omfattning av frånvaro av okända skäl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gör många privata telefon- samtal, tar långa raster för kaffe eller rökning, skriver privata mail och surfar på arbetstid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Plats för kommentarer:

(Lämna extra papper för kommentarer om så behövs)

## Bilaga 2. Reliabiliteter

<b>Reliabilitetsvärden för skalorna i UPP-testet.</b>			
Skala	Antal uppgifter eller ingående variabler för de aggregerade måtten	Reliabilitet (homo-genitet)	Genomsnittlig korrelation mellan uppgifterna som ingår i skalan
Utåtvändhet	10	0.79	0.28
Vänlighet	8	0.78	0.31
Emotionell stabilitet	8	0.71	0.23
Öppenhet	9	0.63	0.16
Noggrannhet	8	0.74	0.24
Uthållighet	8	0.79	0.31
Samarbetsvilja	10	0.75	0.23
Positiv grundhållning	10	0.85	0.36
Självförtroende	9	0.75	0.25
Social förmåga	8	0.65	0.19
Emotionell intelligens, självrapport	18	0.84	0.22
Emotionell intelligens, emotionsbedömningar	4 (32)	0.52	0.23
Kreativitet	8	0.73	0.31
Perfektionism	8	0.69	0.19
Arbetsstillfredsställelse	3	0.92	0.79
Arbetsvilja	7	0.88	0.52
Resultatorientering	13	0.73	0.17
Förändringsvilja	8	0.54	0.13
Arbetsintresse	6	0.71	0.29
Balans arbete – övrigt liv	9	0.85	0.39
Skönsmålning 1 (kovert)	12	0.76	0.21
Skönsmålning 2 (overt)	9	0.70	0.21
Hedonisk ton	4	0.76	0.44
Aktivitet	4	0.84	0.56
Spänning	4	0.78	0.47
Humör, sammanslaget	12	0.85	0.32
Attityd till testet	8	0.79	0.32
Jagstyrka, korrigerade data	11 variabler	0.75	0.21
Chefspotential, korrigerade data	13 variabler	0.76	0.20
Stresskänslighet, korrigerande data	6 variabler	0.60	0.20
Median		0.76	0.25

### Bilaga 3. Innehållet i UPP-testets skalor

<i>Personlighetstestet UPP</i> <i>Översikt av testdimensioner</i>	
<i>Personlighetsdimensioner av särskild vikt i arbetslivet</i>	
<i>Dimensionens namn</i>	<b>Högt värde (&gt;5) utmärks av goda egenskaper i de flesta eller alla av nedanstående beteenden i arbetet:</b>
<i>Samarbetsvilja</i>	Samarbetar gärna och i positiv anda med chefer och kamrater, lyssnar till andras råd, blir sällan försenad med uppgifter
<i>Kreativitet</i>	Har lätt att få nya idéer och uppslag, även av de mest originella och oväntade slag
<i>Emotionell intelligens</i>	Förstår sig på eget och andras känsloliv, kan hantera svåra emotionella lägen hos sig själv och andra
<i>Social förmåga</i>	Kan klara av att etablera och behålla goda relationer, löser upp sociala problemknutar
<i>Grad av positiv grundattityd</i>	Är i grunden positiv, hakar inte upp sig på motgångar eller på andras sociala oförmåga, sprider en god stämning omkring sig
<i>Uthållighet</i>	Ger inte upp trots misslyckanden, kan skaka av sig motgångar och ta itu med nya uppgifter i god stämning, låter sig inte nedslås
<i>Självförtroende</i>	Har ett grundläggande förtroende till den egna förmågan, tar gärna på sig nya uppgifter och utmaningar
<i>Perfektionism</i>	Höga värden i denna testvariabel tyder på mycket hög noggrannhet och upptagenhet med detaljer, vilket kan vara en fördel i vissa sammanhang men en nackdel i andra

<i>Dimensioner enligt femfaktormodellen ("Big Five")</i>	
<i>Dimensionens namn</i>	<b>Högt värde (&gt;5) utmärks av goda egenskaper i de flesta eller alla av nedanstående beteenden:</b>
<i>Utåtvändhet</i>	Social, energisk, tycker om att ta kontakter och har lätt för det
<i>Emotionell stabilitet</i>	Klarar av stress och svårigheter utan att bli nervös, har ett lugnt humör, låter sig inte provoceras
<i>Öppenhet</i>	Tycker om abstrakta idéer, är öppen för nya tankar, vill gärna lära sig nytt
<i>Vänlighet</i>	Positiv till medmänniskorna, har få eller inga ovänner, engagerar sig i andras problem
<i>Noggrannhet</i>	Kontrollerar noga alla <i>viktiga</i> detaljer

### *Arbetsmotivation och arbetsattityder*

<i>Dimensionens namn</i>	<b>Högt värde (&gt;5) utmärks av goda egenskaper i de flesta eller alla av nedanstående beteenden i arbetet:</b>
<i>Arbetsvilja</i>	Arbetar hårt och koncentrerat och i god stämning, tar korta raster, är ofta upptagen av tankar om arbetet
<i>Arbetsintresse</i>	Är intresserad av sina arbetsuppgifter, går upp i dem, kan uppleva "flow"
<i>Arbetsstillfredsställelse</i>	Trivs bra med jobbet, söker sig inte till andra uppgifter
<i>Resultatorientering</i>	Inställd på att få resultat, ser den egna och företagets prestation som något mycket viktigt
<i>Förändringsvilja</i>	Intresserad av förändringar som syftar till förbättringar av olika slag, ser möjligheten till förändringar som en intressant utmaning och som en möjlighet till kreativ problemlösning
<i>Balans arbete – övrigt liv</i>	Upplever inte att arbetet stör möjligheterna till ett rikt övrigt liv med familj och vänner – eller att familjen ställer krav som stör möjligheten att göra ett bra jobb