

Mit Hilfe des Aufmerksamkeits-Belastungs-Tests d2 und des NEO-Persönlichkeitsinventars NEO-PI-R gelang es unserem Kunden Nottingham City Transport Ltd. die Nachwuchsauswahl zu optimieren und dadurch erhebliche Kosteneinsparungen zu erzielen.

Zusammenfassung

Die Nottingham City Transport Ltd. setzt seit mehreren Jahren erfolgreich verschiedene psychologische Testverfahren aus dem Hogrefe Verlag ein. Durch die erfolgreiche Implementierung der Verfahren Aufmerksamkeits-Belastungs-Test d2 und NEO-Persönlichkeitsinventar NEO-PI-R in den Rekrutierungsprozess von Busfahrern konnten jährlich über 180.000 Euro eingespart werden. Zudem konnte die Zahl der in Ausbildung befindlichen Busfahrer, die ihre Ausbildung abbrechen oder nach Abschluss der Prüfung nicht als Fahrer arbeiten, deutlich gesenkt werden. Zusätzliche Effekte sind die Erhöhung der Kundenorientierung sowie die Reduktion der tätlichen Übergriffe auf Busfahrer.

Hintergrund und Fragestellung

Das Unternehmen Nottingham City Transport Ltd. wurde 1986 gegründet. Mit mehr als 800 Fahrern und 160 Technikern und Ingenieuren werden pro Jahr 50 Millionen Fahrgäste befördert – die Sicherstellung von ausreichend qualifizierten Fachkräften stellt somit eine entscheidende Herausforderung dar. 2005 wurde zudem festgestellt, dass ein Viertel der Fahrer über 59 Jahre alt war, sodass eine Nachfolgeplanung entwickelt werden musste. Neben der Rekrutierung von ca. 100 geeigneten Fahrern pro Jahr galt es auch, die Ausfallrate von aktuellen Fahrern zu senken. Hauptfokus der Rekrutierungsarbeit lag darauf, einen Weg zu finden, die Abbruchquote während der Fahrer-Ausbildung zu verringern und die Zahl der Fahrer, die ihre Fahrlizenz erhalten, zu erhöhen.

Die Ausbildung dauert rund sechs Wochen und kostet über 3.600 Euro für jeden Fahrer. Das bedeutet, dass jeder Auszubildende, der das Trainings-Programm durchläuft und die Ausbildung nicht erfolgreich beendet, einen erheblichen Geldverlust für das Unternehmen darstellt – vor allem vor dem Hintergrund, dass im Jahr 2005 einer von drei Kandidaten die Ausbildung abbrach.

„Entscheidend für mich war die Unterstützung von Hogrefe. Ohne deren Hilfe während des Pilot-Projekts hätten wir niemals die richtige Kombination von Testverfahren ausarbeiten können und die korrekten Schlüsse aus der Auswertung ziehen können. Wir arbeiten momentan aufgrund der Testergebnisse aus unseren bisher durchgeführten Testungen mit Hogrefe an der Herstellung einer eigenen Normgruppe. Das würde die NEO-PI-R Ergebnisse noch ein wenig trennschärfer machen und uns helfen, die Abbruchrate innerhalb der Fahrerausbildung noch stärker zu senken. Ich bin sehr zufrieden, dass ich mich bei diesem Projekt für Hogrefe entschieden habe.“

Mike Lee, Training and Development Manager, Nottingham City Transport Ltd.

Anforderungen und Lösungen

Zur Lösung des unbefriedigenden Zustands beschloss Nottingham City Transport Ltd. ein neues Assessment-Programm unter Verwendung psychometrischer Testverfahren zu entwickeln. Auf diese Weise sollte festgestellt werden, welche Kandidaten das größte Potenzial mitbringen, die Berufsausbildung erfolgreich zu absolvieren.

Eine Anforderung war, herauszufinden, welche Verfahren den Unterschied deutlich machen würden, der zwischen erfolgreicher und weniger erfolgreicher Ausbildung differenziert.

Nach intensiver Beratung durch Hogrefe Ltd. in Oxford wurde gemeinsam beschlossen, in einem ersten Schritt einige Tests auszuprobieren, um zu prüfen, welche Kombination an Testverfahren am besten funktioniert, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen.

Ein Pilot-Projekt wurde unter Verwendung von vier Hogrefe-Tests in einer repräsentativen Stichprobe von 50 erfolgreichen Mitarbeitern durchgeführt. Folgende Instrumente wurden eingesetzt: ein kognitiver Leistungstest, VVKI, NEO-PI-R und d2. Der VVKI und der kognitive Leistungstest lieferten für die vorliegende Fragestellung nur einen Teil der benötigten Informationen. Es stellte sich heraus, dass die Kombination aus d2 und NEO-PI-R die entscheidenden Hinweise lieferte. Der Aufmerksamkeits-Belastungs-Test d2 zeigte auf, welche Kandidaten die notwendige Konzentrationsfähigkeit besitzen, um einen Bus sicher durch die belebten Straßen zu fahren. Dabei liefert der d2 Aussagen sowohl zur Arbeitsgeschwindigkeit als auch zur Arbeitsgenauigkeit. Der NEO-PI-R hingegen ermöglicht einen wichtigen Einblick in die Persönlichkeit, wie z.B. die Frage, wie Bewerber in der Öffentlichkeit, bspw. in möglichen belastenden Situationen, reagieren würden. Der NEO-PI-R erfasst die „BIG 5“ der Persönlichkeit mit je sechs Facetten.

Mit der Testkombination aus d2 und NEO-PI-R wurde im Januar 2006 im neu aufgebauten Recruiting- und Trainingszentrum in den Echtzeit-Betrieb gestartet.

Ergebnisse und Fazit

Folgende eindrucksvolle Ergebnisse konnten bereits nach einem Jahr aufgezeigt werden:

- **Senkung der Ausbildungsabbruchquote von 33% auf 10%**
- **Einsparungen in Höhe von 184.607 Euro**
- **Senkung der Ausstiegsquote nach Ausbildungsende von 28% auf 9%**
- **Höhere Arbeitszufriedenheit und besseres Betriebsklima**
- **Positivere Einschätzung des Personalwesens seitens der Unternehmensleitung**
- **Ersparnisse durch Verringerung der Übergriffe auf Fahrer**
- **Verringerung der Anzahl von Kundenbeschwerden**

Diese Effekte konnten direkt auf das neue Auswahlverfahren zurückgeführt werden, da mit dem NEO-PI-R die Eignung der Fahrer für guten Kundenservice gemessen werden konnte.

Abschließend lässt sich sagen, dass die frühzeitige Einbeziehung psychometrischer Tests des Hogrefe Verlags in den Prozess bessere und schnellere Entscheidungen bei der Personalauswahl ermöglicht haben. Nottingham City Transport war sehr beeindruckt vom Nutzen der psychometrischen Tests. Das Ergebnis: Was als ein sechsmonatiges Pilot-Projekt angefangen hat, ist nun ein integrierter Teil des Einstellungsverfahrens und der Ausbildungsprozesse. Das Unternehmen benutzt die Hogrefe Testverfahren nun auch für andere Bereiche wie z.B. für Werkstattaufseher, Lohnbuchhalter und Angestellte im Reisezentrum.

Big Five der Persönlichkeit

Dimension	Facetten
Neurotizismus	Ängstlichkeit / Reizbarkeit / Depression / Soziale Befangenheit / Impulsivität / Verletzlichkeit
Extraversion	Herzlichkeit / Geselligkeit / Durchsetzungsfähigkeit / Aktivität / Erlebnishunger / Frohsinn
Offenheit für Erfahrungen	Offenheit für Phantasie / Offenheit für Ästhetik / Offenheit für Gefühle / Offenheit für Handlungen / Offenheit für Ideen / Offenheit des Werte- und Normensystems
Verträglichkeit	Vertrauen / Freimütigkeit / Altruismus / Entgegenkommen / Bescheidenheit / Gutherzigkeit
Gewissenhaftigkeit	Kompetenz / Ordnungsliebe / Pflichtbewusstsein / Leistungsstreben / Selbstdisziplin / Besonnenheit