

BRIGHT – Parempaa asiakaspalvelua

Faktatietoa

BRIGHT

BRIGHT on asiakaspalvelutehtäviin sijoittuvien työntekijöiden seulonta- ja valintamenetelmä (esim. vähittäiskauppa, matkailu- ja ravintola-ala, kuljetus, virkistys, puhelinpalvelut). BRIGHT on kehitetty yhteistyössä useiden palvelualojen työntekijöiden ja esimiesten kanssa.

BRIGHT on joustava ja siihen voidaan sisällyttää ne palvelutyössä tarvittavat käyttäytymisen osa-alueet, jotka yritys on määrittänyt juuri sille tarpeelliseksi. Näin BRIGHT auttaa tunnistamaan yritykselle potentiaalisimmat työnhakijat suurestakin joukosta.

BRIGHT on tarkoitettu esimiehille, jotka palkkaavat työntekijöitä asiakaspalvelutehtäviin.

Skaalat

BRIGHT sisältää erilliset validoidut skaalat, jotka mittaavat seuraavia käyttäytymisiä ja asenteita:

- huolellisuus
- palveluhenkisyys
- sosiaalinen itsevarmuus
- stressinsietokyky
- myynnillinen itseluottamus
- suoraselkäisyys

Psykometriset ominaisuudet

Reliabiliteetti

Cronbachin Alfa:

EFPAn luokitus¹: ★★★★★

Keskiarvo $\alpha = 0.82$ (raja-arvo=0.70)

Vaihteluväli: 0.72 – 0.93

Validiteetti

Väittämien ja kokonaistuloksen välinen korrelaatio (Item-test –correlation):

EFPAn luokitus¹: ★★★★★

Keskiarvo $r = 0.548$ (raja-arvo $r = 0.40$)

Minimum $r = 0.301$

Sisältövaliditeetti:

Asiasisällön asiantuntijoiden paneelin **hyväksymä**.

Normit

Viimeisimmät normit ovat vuodelta 2015 ja sisältävät laajan kansainvälisen normiaineiston (N=1064). Normiaineisto on edustava otos asiakaspalvelutehtävissä toimivia tai niistä kiinnostuneita henkilöitä.

Kieliversiot

BRIGHT on tällä hetkellä saatavilla seuraavilla kielillä: suomi, englanti, ruotsi, norja ja tanska.

Lisäominaisuudet

Vastausten luotettavuuden skaala

BRIGHT sisältää ominaisuuden, jonka avulla voidaan mitata vastauksen luotettavuutta. Käyttäjä voi tämän mittarin avulla seuloa ja karsia pois vääristyneet ja epäpätevät vastaukset, joita voi ilmetä esimerkiksi sosiaalisen suotavuuden tavoittelun (social desirability) vuoksi.

Referenssit

Gupta, N., Ganster, D.C. & Kepes, S. (2013). Assessing the Validity of Sales Self-efficacy; a Cautionary Tale. *Journal of Applied Psychology*. Jul; 98(4): 690-700.

Birkeland, S.A., Manson, T.M., Kisamore, J.L., Brannick, M.T. & Smith, M.A. (2006). A Meta-Analytic Investigation of Job Applicant Faking on Personality Measures. *International Journal of Selection and Assessment*, 14(4), 317-335.

Judge, T.A., Rodell, J.B., Klinger, R.K., Simon, L.S. & Crawford, E.R. (2013). Hierarchical Representations of the Five-factor Model of Personality in Predicting Job Performance; Integrating Three Organizing Frameworks with Two Theoretical Perspectives. *The Journal of Applied Psychology*, 98(6), 875 – 925.

Viittaukset

¹ Perustuu European Federation of Psychologists' Associationin (EFPA) julkaisemaan testien arvioinnin ohjeistuksiin.

