

# Das beschreibt mich und andere

**ANALYSE.** „In Ihnen schlummert unentdecktes Potenzial“ – derart allgemein gültige Aussagen stecken in vielen Persönlichkeitsgutachten. Das macht sie nicht valide.

Von **Martin Kersting, Verena Graulich** und **Pascale Stephanie Bothe**

Zu himmelhoch jauchzend, zu Tode betrübt“ – kaum ein Thema ruft größere Meinungsverschiedenheiten hervor als der Einsatz von Persönlichkeitsfragebogen in der Personalauswahl und -entwicklung. Die Pro- und Contra-Lager stehen sich zumeist unversöhnlich gegenüber – besonders wenn es um die Interpretation der aus den Tests abgeleiteten Gutachten geht. Die Fans argumentieren vor allem mit der persönlichen Erfahrung: Wenn die begutachtete Person selbst und auch andere über das Gutachten sagen „Das passt. Eine wirklich treffende Beschreibung der Persönlichkeit“, so ist dies der ultimative Beweis für den Nutzen der Verfahren: q.e.d., quod erat demonstrandum, was zu beweisen war.

Genau diesen Effekt, die Überzeugung, das Gutachten stimme, führen jedoch die Kritiker an. Ihr Argument: Mit bestimmten Formulierungen lässt sich immer der Eindruck erwecken, dass das Gutachten die Persönlichkeit der begutachteten Person zutreffend wiedergibt. Dies funktioniert mit Aussagen, die eigentlich für alle Menschen zutreffen, die aber die Illusion einer individuellen Beschreibung erwecken. Derartige Aussagen nennt man „Barnum-Aussagen“, die dadurch hervorgerufene Überzeugung nennt man „Forer-Effekt“.

Erörtern wir dies an einem Beispiel: Stellen Sie sich vor, Sie hätten einen Persönlichkeitsfragebogen bearbeitet und die folgenden Aussagen wären Teil des

Gutachtens, das Ihre Persönlichkeit beschreibt.

- „Rückschläge und Erfolgserlebnisse gehören für Sie gleichermaßen zum Leben.“ (MPPI-18)
  - „Mittels Ihrer Intuition holen Sie sich die Informationen aus der realen Welt und durchweben sie mit eigenen Vorstellungen, sodass daraus eine ganz eigene Sicht der Dinge entsteht.“ (GPOP)
- Würden Sie diesen Aussagen über sich selbst widersprechen? Man freut sich, dass jemand diese in der eigenen Persönlichkeit liegenden Dinge, die dem Selbstwert schmeicheln, entdeckt hat und spricht den Fragebogenergebnissen Gültigkeit und der Person, die das Fragebogenergebnis vermittelt, hohe Kompetenz zu. Entsprechend ist man auch aufgeschlossen für Tipps zur Persönlichkeitsentwicklung, etwa: „Sie könnten Ihre Ergebnisse noch steigern, wenn Sie sich etwas mehr anstrengen würden“ (Insyst). Übrigens sind die angeführten Aussagen keine Erfindung, sondern Auszüge aus Original-Gutachten; die Quellen sind in Klammern genannt – genauso wie bei den nebenstehenden Zitaten.

## Die Illusion der Individualität

Die Personen, die das Gutachten lesen, haben den Eindruck, dass der Text ganz persönlich auf sie abgestimmt ist, ihre Individualität beschreibt. Dabei treffen all diese Aussagen auf alle Menschen zu, sodass es eigentlich unnötig ist, vorab individuell einen Fragebogen zu bearbeiten. Entsprechend trifft die Überzeugung, dass der Fragebogen ein stimmiges

---

„Ihr Erfolg als Führungskraft hängt von Ihrer Fähigkeit ab, Menschen zu führen.“

Hogan Lead

---

„Packen Sie's an und seien Sie Sie selbst!“

Process Communication Model

---

„Sie mögen keine Menschen, die selbstgerecht oder übertrieben moralisch agieren.“

Motiv-Struktur-Analyse

---

„Sie sind flexibel und fähig, Macht oder Einfluss, die ein Berufstitel oder eine Aufgabenübertragung mit sich bringen, anzunehmen oder nicht.“

IMX

---

Ergebnis erbringt, auf alle Fragebogen zu, deren Gutachten mit entsprechenden scheinindividuellen Aussagen arbeiten. Einem fragebogenbasierten Gutachten,



Wenn sich ein Mitarbeiter in den Aussagen über sich selbst in einem Persönlichkeitsgutachten wiederfindet, heißt das nicht, dass die Aussagen valide sind.

das zwar nicht den individuellen Charakter eines Menschen, wohl aber den Universalcharakter aller Menschen beschreibt; einem Gutachten, das letztlich triviale Aussagen als individuelle Beschreibungen ausgibt, wird man immer ein hohes Maß an Gültigkeit zuschreiben. Gerade das, was die Anhänger der Fragebogen als Beweis ansehen – die Überzeugung, das Gutachten passe –, gilt den Kritikern als Anlass zur Skepsis: q.e.d., quo errat demonstrator, worin sich der Beweisende irrt.

### Analyse von 16 Gutachten

Die Kritiker der persönlichkeitsorientierten Fragebogen werfen den Anhängern vor, auf derartige Zirkustricks (Barnum war ein besonders erfolgreicher Vertreter des Schaustellergewerbes), die auch von Astrologen oder Handlesern genutzt werden, hereinzufallen, also wenig rational zu handeln. Allerdings ist es auch nicht sonderlich rational, lediglich davon auszugehen, dass Gutachten zu Persönlichkeitsfragebogen Barnum-Aussagen enthalten und nach Art der Illustrierten Einzelfälle als vermeintlichen Beweis zu akzeptieren. Wir wollten es genauer wissen und ha-

ben 16 Gutachten zu persönlichkeitsorientierten Fragebogen analysiert. Zwei, voneinander unabhängige Rater, haben Aussage für Aussage (die 16 Gutachten umfassen insgesamt 2.284 Aussagen) daraufhin geprüft, ob sie eine Barnum-Aussage darstellen. Die Auswahl der Gutachten haben wir in Ausgabe 07/2015 beschrieben. Ursprünglich standen uns 19 Gutachten aus der Praxis zur Verfügung; drei davon nutzten wir für das Training der Rater, sodass noch 16 für die hier erstmals vorgestellte Analyse verblieben.

Zunächst mussten wir definieren, was überhaupt eine Barnum-Aussage auszeichnet. Zu unserer Überraschung stellten wir fest, dass es viel Literatur zum Barnum-Effekt gibt, aber wenige präzise Definitionen. Nachdem wir uns näher damit beschäftigt hatten, konnten wir dies nachvollziehen. Denn es ist schwierig, das, was eine Aussage zu einer Barnum-Aussage macht, so präzise zu benennen, dass mehrere Personen übereinstimmend zum gleichen Urteil kommen. Die Entwicklung der Definition, die wir in Form eines Kategoriensystems vorlegen, erfolgte in einem mehrstufigen Prozess. Zunächst wurde eine vorläufige Version

erstellt und auf Auszüge aus den Persönlichkeitsgutachten angewendet. Daraufhin wurde das Kategoriensystem gekürzt und geschärft, um die Praktikabilität der Anwendung zu steigern. Im zweiten Schritt wurde das System dann auf vollständige Gutachten angewendet. Aufgrund der Ergebnisse wurde eine weitere Verfeinerung des Systems vorgenommen. Die hier vorgestellte Analyse beruht auf dem unabhängigen Urteil von zwei Personen: Eine Person, die alle Entwicklungsstufen des Kategoriensystems begleitet hat, und eine Person, die erst nach der Entwicklung des Systems eingestiegen ist und erneut alle Gutachten-Aussagen in Unkenntnis des Urteils der anderen Person eingestuft hat.

### Was Barnum-Aussagen ausmacht

Wir stufen eine Aussage dann als Barnum-Aussage ein, wenn sie

- mehrdeutig/allgemeingültig ist und/oder
- einen Vergleich vornimmt, ohne die Vergleichsgruppe zu benennen, und/oder
- wenn die Aussage eine floskelhafte Lebensweisheit darstellt und/oder
- sich als Schmeichelei erweist.

In die erste Kategorie „Mehrdeutigkeit/Allgemeingültigkeit“ fallen Aussagen, die so unspezifisch formuliert sind, dass sie entweder auf die Mehrheit der Personen in unserem Kulturkreis zutreffen oder jeder Leser den Satz beliebig interpretieren kann, da die Aussage in hohem Maße von Subjektivität und letztlich Beliebigkeit geprägt ist. Ein Beispiel für derartige Aussagen findet sich in der nebenstehenden Tabelle. Auch Zirkelschlüsse wie „Ihr Erfolg als Führungskraft hängt von Ihrer Fähigkeit ab, Menschen zu führen“ (Hogan Lead) fallen in diese Kategorie. Derartige Argumentationen gleichen der Behauptung des Barons Münchhausen, sich an den eigenen Haaren aus einem Sumpf gezogen zu haben.

In die zweite Kategorie „Komparativform ohne Referenzgruppe“ werden Aussagen einsortiert, wenn ein Vergleich angestellt wird ohne zu verraten, mit wem denn die begutachtete Person verglichen wurde. So trifft die beispielhaft in der Tabelle genannte Aussage aus dem Gutachten zum Fragebogen Motiv-Struktur-Analyse „Sie denken öfter als andere ans Essen (...)“ sicherlich auf fast alle Menschen zu, denn selbst bei Menschen, die im Vergleich zur Gesamtbevölkerung nachweislich unterdurchschnittlich häufig ans Essen denken, werden sich noch Menschen finden, die noch seltener ans Essen denken.

Die dritte Kategorie fokussiert auf Lebensweisheiten, die so allgemein sind, dass man sie jedem Menschen als Ratsschlag mit auf den Weg geben kann. Auch Floskeln wie „Rückschläge und Erfolgserlebnisse gehören für Sie gleichermaßen zum Leben“ (MPPI) fallen in diese Kategorie und zeichnen die Macher des Gutachtens als Allgemeinplätzchen-Bäcker aus.

Die vierte Kategorie betrifft Schmeicheleien gegenüber der beurteilten Person. Die Verwendung von positiven Aussagen ist ein Kernelement von Barnum-Texten, da jeder Mensch ein positives Selbstbild von sich aufrechterhalten möchte. So sichert sich ein Gutachten mit

## KATEGORIEN ZUR ANALYSE

Kategorie	
<b>Mehrdeutigkeit / Allgemeingültigkeit</b>	„Gesellschaftliches Ansehen hat für Sie eine gewisse Bedeutung.“ (Insynt Master Data, 2013)
<b>Komparativform ohne Referenzgruppe</b>	„Sie denken öfter als andere ans Essen oder planen Ihre nächste Mahlzeit.“ (Motiv-Struktur-Analyse, 2010)
<b>Lebensweisheit / Floskel</b>	„Seien Sie sich im Klaren, dass andere Menschen nicht unbedingt so reagieren, wie Sie es erwarten.“ (Hogan Lead, 2011)
<b>Schmeichelei</b>	„Sie erkennen, dass wir alle Individuen sind und Ideen zu bieten haben.“ (IMX, 2012)

Mithilfe dieses Kategoriensystems haben zwei Rater die Persönlichkeitsgutachten nach ihrem Gehalt an Barnum-Aussagen analysiert.

der Formulierung „Sie erkennen, dass wir alle Individuen sind und Ideen zu bieten haben“ (IMX) die Akzeptanz.

### Zwei unabhängige Rater prüften

Nach dem oben bereits erwähnten Training anhand von drei Gutachten prüften die beiden Rater unabhängig voneinander für jede Aussage der untersuchten Gutachten, ob diese einer oder mehreren der vier Kategorien zuzuordnen ist und damit eine Barnum-Aussage darstellt. Das heißt, eine Aussage wird dann als „Barnum-Aussage“ eingestuft, wenn sie mindestens einer der vier Kategorien zuzuordnen ist. Dabei haben wir stets auch den Kontext der Aussagen beachtet. Wenn eine Aussage für sich genommen zwar eine Barnum-Aussage war, sich aber eindeutig auf einen anderen Satz bezog, der eine individuelle Information enthielt, haben wir die Aussage nicht als Barnum-Aussage gewertet. Wir haben also insgesamt eher mild geurteilt und im Zweifelsfall eine Aussage nicht als Barnum-Aussage eingestuft. Nach erfolgter (und nicht mehr korrigierbarer) Einstufung aller Aussagen eines Gutachtens erfolgte eine Auswertung und Reflexion der Übereinstimmung der beiden Rater, bevor – wiederum vollständig unabhängig – die Aussagen des nächsten Gutachtens bewertet wurden.

Bevor wir die Ergebnisse unserer Analyse vorstellen, möchten wir berich-

ten, ob und wie gut es uns gelungen ist, das Vorliegen einer Barnum-Aussage so eindeutig zu definieren, dass mehrere Personen unabhängig voneinander zur gleichen Einschätzung kommen: Es ist uns gut, aber nicht perfekt gelungen. Eine zufriedenstellende Übereinstimmung erzielten wir hinsichtlich der Frage, welches der untersuchten Gutachten relativ viel oder relativ wenig Barnum-Aussagen enthält. Die Rang-Korrelation zwischen den beiden Ratern beträgt für die 16 Gutachten 0,70. Das heißt, mithilfe des Kategoriensystems entwickelt man eine recht sichere Einschätzung dafür, welche Gutachten relativ mehr und welche relativ weniger Barnum-Aussagen enthalten. Anders sieht es hinsichtlich der Einschätzung der Anzahl an Barnum-Aussagen aus.

### Hohe Einstufungsunterschiede

Die Einstufung, wie viele der personenbezogenen Aussagen eines Gutachtens als Barnum-Aussage zu klassifizieren sind, unterschied sich im Fall von drei Gutachten erheblich zwischen den Ratern. Das extremste Beispiel diesbezüglich ist das Gutachten zum Fragebogen „Process Communication Model“: Während ein Rater 88,2 Prozent als Barnum-Aussagen klassifizierte, war der andere der Auffassung, dass lediglich 38,2 Prozent als Barnum-Aussagen zu bezeichnen seien. Deutliche Einstufungsunter-

schiede gab es außerdem hinsichtlich der Gutachten von Social-Style (Differenz von 27,3 Prozentpunkten) und MPPI (Differenz von 23,2 Prozentpunkten). Ungeachtet dessen kamen beide Rater aber unabhängig voneinander zu der Einstufung, dass das Gutachten zum Fragebogen „Process Communication Model“ von allen Gutachten relativ die meisten Barnum-Aussagen umfasste. Auch ordneten beide die Gutachten von Social-Style und MPPI unabhängig voneinander in die Gruppe der Gutachten mit mittlerem bis hohem Anteil an Barnum-Aussagen innerhalb dieser Stichprobe ein.

In künftigen Studien sollte geprüft werden, aus welchen Gründen es in

bestimmten – näher zu definierenden – Fällen zu so unterschiedlichen Einschätzungen kommen kann wie bei diesen drei Gutachten und mit welchen Maßnahmen die Übereinstimmung noch verbessert werden kann. Dabei ist allerdings zu bedenken, dass Sprache immer mehrdeutig ist und die von verschiedenen Menschen vorgenommenen Bewertungen von freien Texten immer etwas voneinander abweichen werden. Für die vorliegende Analyse haben wir die genannten drei Gutachten aufgrund der Diskrepanz aus der Darstellung ausgeschlossen und berichten nur die Ergebnisse zu den 13 Gutachten, bei denen eine hohe Übereinstimmung zwischen den beiden Ratern besteht. Für die in der

folgenden Tabelle aufgeführten Gutachten liegt die durchschnittliche Differenz zwischen den Ratern hinsichtlich der Einschätzung des relativen Barnum-Anteils der Gutachten bei lediglich sieben Prozentpunkten (Minimum: 0,9 Prozentpunkte; Maximum: 11,3 Prozentpunkte). In der Tabelle ist der Mittelwert der Einstufung der beiden unabhängigen Rater angegeben.

#### Alle Gutachten mit Barnum-Aussagen

Bei über 60 Prozent der untersuchten Gutachten besteht mindestens ein Viertel der Beschreibung der begutachteten Person aus Barnum-Aussagen, bei 38 Prozent der Gutachten beträgt der Anteil an Barnum-Aussagen sogar ein Drittel.



## Die Stuttgarter bAV-Lösungen.

## Präzision macht den Unterschied.

### Hightech-Lösungen vom Spezialisten für betriebliche Altersvorsorge.

- Hilfestellung in Form von Musterunterlagen
- Ausgezeichnete Finanzstärke mit exzellenten Finanz- und Unternehmenskennzahlen
- Hohe bAV-Kompetenz – unabhängig bestätigt
- Kundenfreundliche Rechtsform „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“

[www.stuttgarter.de](http://www.stuttgarter.de)



Zukunft machen wir aus Tradition.



**Die Stuttgarter**  
Der Vorsorgeversicherer



Dass ein Gutachten Barnum-Aussagen umfasst, ist unseres Erachtens nicht grundsätzlich als schlecht zu bewerten und delegitimiert nicht automatisch den Verfahrenseinsatz. Barnum-Aussagen können Akzeptanz schaffen. Auch im Kontext von mündlichen Feedbacks oder im therapeutischen Kontext bedient man sich solcher Aussagen, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Wir möchten in unserem Fazit aber daran erinnern, dass das eigentliche Ziel des Fragebogeneinsatzes eine individuelle Begutachtung ist und dass die Aussagen dieses Gutachtens gültig (valide) sein müssen.

### Etwas Barnum schadet noch nicht

Zum ersten Punkt der individuellen Begutachtung: Ein gewisser Anteil an Barnum-Aussagen schadet vermutlich nicht, wenn – und nur wenn – es auch eindeutig interindividuell differenzierende Aussagen gibt. Hier ist zu beachten, wie wir im Beitrag in Ausgabe 07/2015 herausgearbeitet haben, dass alle Gutachten individuelle Ergebnisgrafiken vorsehen, die auch konkrete, auf das Individuum bezogene Werte für die Persönlichkeitsausprägungen enthalten. Dennoch besteht natürlich die Gefahr, dass diese individuellen Aussagen im Feuerwerk der Barnum-Nebelkerzen untergehen. Barnum-Aussagen sind zumindest tolerabel, gegebenenfalls – dies müsste untersucht werden – sogar nützlich, wenn es zusätzlich auch personenbezogene Diagnosen gibt. Die Barnum-Aussage „Sie haben zwei Augen“ trifft auf die meisten Menschen zu, sie ist nicht falsch. Für diese Diagnose muss man aber keine Zeit und kein Geld investieren. Deshalb kommt es hinsichtlich der Qualität der Fragebogen und Gutachten darauf an, ob es zusätzlich zu einer tolerierbaren kleinen Menge an Barnum-Aussagen mehrheitlich Aussagen gibt, die erstens individuell die begutachtete Person beschreiben und zweitens zutreffend sind.

Der wichtigste Schluss aus unserer Analyse lautet: Die subjektive Überzeugung, dass ein Gutachten stimmt, taugt

nicht als Grundlage der Bewertung der Qualität von Persönlichkeitsfragebogen. Alle analysierten Gutachten umfassen Barnum-Aussagen, die die Überzeugung „Das stimmt“ hervorrufen können. Mit diesem Trick kann man für jedes pseudo-wissenschaftliche Instrument überzeugte Anhänger gewinnen. Das ist „q.e.d.“ im Sinne von „quite easily done“.

### Kein Ersatz für empirische Prüfung

Unser Fazit lautet: Eine kleine Menge an Barnum-Aussagen ist nicht grundsätzlich schlecht, aber es ist grundsätzlich eine schlechte Strategie, bei der Qualitätsbewertung auf „Personal Validation“ zu setzen – darunter versteht man, dass jemand von seiner persönlichen Überzeugung darüber, ob das Gutachten stimmt, auf die tatsächliche Qualität des Gutachtens oder des Fragebogens schließt. Das Problem sind nicht die einzelnen, letztlich trivialen Barnum-Aussagen, sondern das Problem liegt darin,

dass man aufgrund der zwangsläufigen Zustimmung zu den Barnum-Aussagen auch die Diagnosen auf der höheren Ebene, zum Beispiel die Zuordnung zu einem Persönlichkeitstyp, akzeptiert.

Die Augenscheinvalidität eines Gutachtens hat nichts zu tun mit der tatsächlichen Validität, die in empirischen Studien aufzuzeigen ist. Die Entscheidung dafür, ob und welcher Persönlichkeitsfragebogen eingesetzt wird, sollte daher nicht allein von den Gutachten abhängig gemacht werden. Fragebogenanbieter werben potenzielle Kunden gerne mit kostenlosen Probedurchgängen. Aufgrund der Barnum-Aussagen in den Gutachten ist diese Marketing-Maßnahme häufig erfolgreich. Die vernünftig klingende Aufforderung, sich ein eigenes Urteil zu bilden und selbst zu prüfen, ob das Gutachten passt, wird vor dem Hintergrund der psychologischen Effekte von Barnum-Aussagen ein Aufruf zum freien Dilettieren hinsichtlich der Bewertung

## ANTEIL AN BARNUM-AUSSAGEN

Verfahren und/oder Anbieter	relativer Barnum-Anteil in Prozent (Mittelwert beider Rater)
1. Captain Advanced (2011)	12,9
2. DNLA*	17,3
3. Insyst Master Data(2013)	17,4
4. Hogan Lead (2011)	20,7
5. Neuro IPS Visual Questionnaire*	23,3
6. Harrison Assessments (2011)	25,0
7. Thomas International (2011)	28,0
8. Profiling Values Value-Based	29,2
9. GPOP (2010)	32,9
10. Cut-E Shapes (2013)	33,0
11. IMX Innermetrix Integriertes Erkenntnis Profil (2012)	34,0
12. Success Insights Leadership-Check Basic Version (2011)	38,3
13. Reiss Profile (2012)	38,9

Angaben in Prozent

Für die mit \* gekennzeichneten Verfahren/Anbieter liegen keine Informationen zum Jahr vor.

In allen untersuchten Gutachten haben die Rater Barnum-Aussagen identifiziert – im Extremfall sind fast 40 Prozent aller Aussagen im Gutachten Barnum-Aussagen.

der Qualität von Persönlichkeitsfragebogen. Kritische Kunden sollten Einblick in die Studien verlangen, in denen die Aussagekraft der Gutachten empirisch nachgewiesen wird, indem zum Beispiel aufgrund der Gutachten Prognosen etwa über künftige Vertriebszahlen erstellt und später überprüft wurden.

### Effekte noch näher untersuchen

Der durch Barnum-Aussagen hervorgerufene Forer-Effekt der persönlichen Überzeugung ist gut untersucht. Andere Fragen sind hingegen noch unbeantwortet. So bleibt zu analysieren, wie sich der Glaube an die Aussagekraft des Gutachtens auswirkt. Im Sinne der „Self-fulfilling Prophecy“ ist zu befürchten,

dass Personen künftig das erwartete Verhalten, das man einem bestimmten Persönlichkeitstyp zuschreibt, zeigen. Ein weiteres potenzielles Problem besteht in dem durch die Barnum-Aussagen begründeten Vertrauensverhältnis. Entwickelt man aufgrund der Barnum-bedingten Zustimmung zum Gutachten auch Vertrauen in die Person, die mit dem Fragebogen und Gutachten in Verbindung gebracht wird, ist dies problematisch, wenn diese Person über keine tatsächliche Qualifikation für ihre Arbeit beispielsweise als Coach verfügt.

Umgekehrt sollte man auch die positiven Möglichkeiten untersuchen, mit einer gezielten Dosis an Barnum-Aussagen die Akzeptanz valider Gutachten

zu steigern und die Beziehung zwischen qualifizierten Coaches oder Trainern und ihren Klienten zu verbessern. Oder, um es im Sinne von Phineas Taylor Barnum zu formulieren: „Bestimmte Techniken können Sie als Chance oder als Bedrohung wahrnehmen.“ ■

**PROF. DR. MARTIN KERSTING** leitet die Abteilung für Psychologische Diagnostik an der Justus-Liebig-Universität Gießen.

**VERENA GRAULICH** arbeitet in der Abteilung Allgemeine Psychologie der Justus-Liebig-Universität Gießen.

**PASCALE STEPHANIE BOTHE** arbeitet in der Abteilung Psychologische Diagnostik der Justus-Liebig-Universität Gießen.



IDENTIFYING  
T A L E N T

**Um Talent zu entdecken,  
muss man tiefer blicken.**

Mit wissenschaftlicher Expertise und bewährten Testverfahren zur Potenzial- und Leistungsanalyse helfen wir Ihnen, Bewerber und Mitarbeiter richtig einzuschätzen – und die richtigen Entscheidungen zu treffen. In Verbindung mit unserer Recruiting-Software JOBMATCHER gestalten wir integrierte Prozesse, um die Qualität und die Effizienz Ihrer Entscheidungen zu optimieren.