

Kollegiales Feedback im Auskunftsdienst

als Instrument der kooperativen
Qualitätssicherung

Der Weg zum „Kollegialen Feedback“

1. Mystery Shopping I
2. Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst
3. „Standard der Woche“
4. Kollegiales Feedback (Pilotphase)
5. Mystery Shopping II
6. Aktualisierung der Standards
7. Kollegiales Feedback (institutionalisiert)

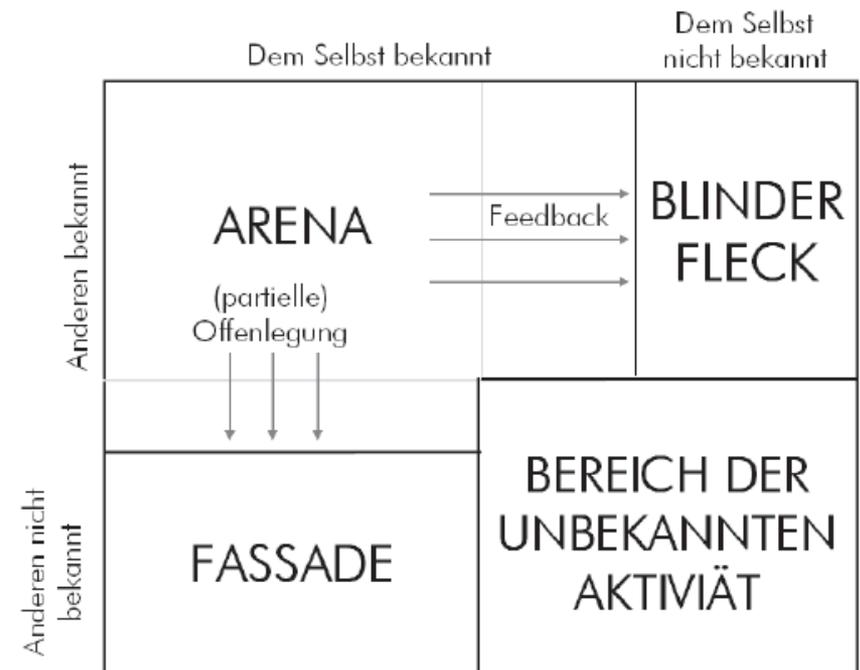
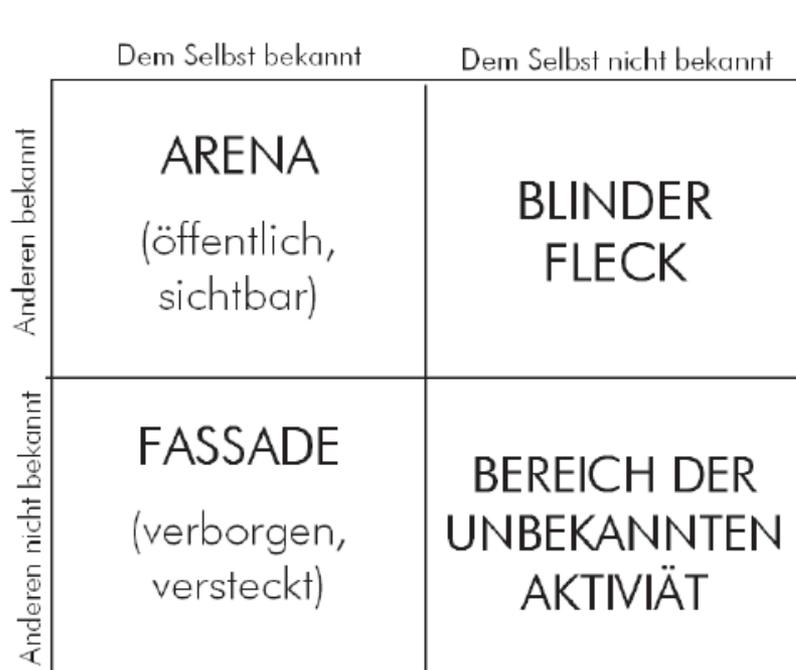
Ziele

- den „Blinden Fleck“ minimieren (Johari-Fenster)
- Auskunftskompetenz maximieren
- Selbstbild und Fremdbild vergleichen
- Selbsteinschätzung und Selbstvertrauen steigern
- Motivation erhöhen
- kollegiales Miteinander intensivieren

Exkurs: Johari-Fenster

- wurde entwickelt von amerikan. Sozialpsychologen Joseph Luft und Harry Ingham
- veranschaulicht bewusste und unbewusste Persönlichkeits- und Verhaltensmerkmale
- verdeutlicht, dass Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung sich nicht entsprechen

Exkurs: Johari-Fenster



Praktische Umsetzung

- 1 Feedbacknehmer
- 3 Paten in freier Auswahl
- Beobachtung an den „Doppeltheken“
- definierter Zeitrahmen
- Kriterienkatalog
- Leitfaden
- Ablaufschema des Feedbackgespräches

Kriterienkatalog

- Kommunikative Kompetenz (Freundlichkeit)
- Auskunftsgewandtheit
- Fachliche Kompetenz
- Kundenorientierung

Kommunikative Kompetenz (Freundlichkeit)

Die Auskunftsperson wird als FREUNDLICH empfunden, wenn sie

- hilfsbereit und interessiert ist
- eine offene Körperhaltung an den Tag legt
- Blickkontakt hält und immer wieder aufnimmt
- eine freundliche Mimik hat

Als UNFREUNDLICH wird die Auskunftsperson empfunden, wenn sie

- abweisend und unhöflich ist
- in gereiztem und ungeduldigen Tonfall spricht
- kein Engagement zeigt

Leitfaden zur Vorbereitung des Gesprächs

1. Folgende Verhaltensweisen fand ich
 - hilfreich bzw. hinderlich für die Qualität im Auskunftsdienst...
2. Meiner Meinung nach wäre die Qualität noch besser, wenn Folgendes
 - verstärkt gemacht würde....
 - weniger oder gar nicht mehr gemacht würde...
3. Die folgenden Qualitätsstandards solltest Du in Deinen Fokus stellen...
4. Generelle Anmerkungen...

Phasen des Gesprächs

1. Einbringen der Beobachtungen (P)
2. Nachfragen (F)
3. Austausch unter den Paten (P)
4. Reflexion des Feedbacknehmers (F)
5. Einbringen von Vorschlägen (P)
6. Kommentieren (F)
7. Erstellen einer Vorschlagsliste (P)
8. Reflexion des Feedbackprozesses (alle)

Erfahrungen

