



Questionnaire1

پرسشنامه وان - مرجع پرسشنامه ایران

پیوست ۳

پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران

بنام خدا

کتابدار ارجمند

پرسشنامه پیوست به منظور انجام پژوهشی تحت عنوان " بررسی وضعیت مهارت های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و تاثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان دوره کارشناسی " به جهت تهیه پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی تنظیم شده است. موفقیت این تحقیق مدیون صرف وقت و دقتی است که شما برای پاسخ به سوالات این پرسشنامه مبذول خواهید داشت. لذا تقاضا دارد با تعمق و عنایت خویش در پاسخگویی به سوالات توفیق این پژوهش را در نیل به نتایج صحیح و علمی تضمین فرمائید. پیشاپیش از همکاری شما صمیمانه سپاسگزاری می نمایم.

با احترام

ساناز رهنما

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی

*** لطفا پاسخ مناسب را با علامت ضربدر مشخص فرمائید.

ردیف	گویه	همیشه	اکثراوقات	گاهگاه	به ندرت	هرگز
۱	هنگامی که مراجعه کننده به کتابخانه رجوع می کند، ورود او را با روی خوش خوش آمد می گویم.					
۲	گاهی به جای انتظار کشیدن برای رجوع مراجعه کننده، خود به طرف او رفته و سعی می کنم با برقراری ارتباط سردرگمی وی را برطرف سازم.					
۳	هنگامی که مراجعه کننده به طرف من می آید سعی می کنم سرم را بالا آورده و خود را در کتاب یا صفحه رایانه غرق نسازم.					
۴	شرایط محیط را به گونه ای فراهم می کنم که مراجعه کننده متوجه شود من آماده کمک به وی هستم.					
۵	مکان و میزی که در اختیار دارم به گونه ای است که مراجعه کننده تشخیص دهد آماده کمک و پاسخگویی به وی هستم.					
۶	برای کسب اطلاعات بیشتر و دقیق تر از مراجعه کننده به طرح پرسش های باز می پردازم.					
۷	هنگام گفتگو با مراجعه کننده سعی می کنم نظراتم را به روشنی بیان کنم					
۸	وقتی متوجه منظور مراجعه کننده نمی شوم از وی درخواست می کنم که سوال را روشن تر بیان کند.					
۹	همیشه سعی می کنم با حوصله و دقت فراوان به سخنان					

ردیف	گویه	همیشه	اکثراوقات	گاهگاه	به ندرت	هرگز
۱۰	به آنچه که مراجعه کننده می گوید با دقت گوش فرا داده تا بتوانم پاره های ظاهرا مجزای فکر مراجعه کننده را در کنار هم قرار داده و مصاحبه را به پیش برم.					
۱۱	هنگام گوش دادن به سخنان مراجعه کننده بی قراری خود را با حرکاتی مانند نوک پا زدن یا با مداد ور رفتن و زدن انگشتان بر روی میز نشان می دهم.					
۱۲	میتلا به عاداتی مانند زدن خودکار بر روی میز هستم که توجه مراجعه کننده را منحرف می کند.					
۱۳	هنگام گفتگو با مراجعه کننده سعی می کنم ارتباط چشمی بین خود و مراجعه کننده را حفظ کنم.					
۱۴	وقتی با مراجعه کنندگان حرف می زنم، می توانم از چهره آنها احساساتشان را بخوانم.					
۱۵	بر این باورم که باید در برابر احساسات مراجعه کننده عکس العمل کلامی نشان داد.					
۱۶	بر این باورم که انعکاس کلامی احساسات مراجعه کننده نظیر بیان این عبارت " مثل اینکه ره به جایی نمی برید و مایلید کمکتان کنم " روش خوبی برای تداوم صحبت وی می باشد.					
۱۷	ابراز احساسات در واکنش به احساسات مراجعه کننده برایم دشوار است.					
۱۸	وقتی که متوجه می شوم احساسات مراجعه کننده را جریحه دار کرده ام، از او معذرت خواهی می کنم.					
۱۹	چنانچه اشتباهی مرتکب شوم، از اینکه اشتباه خود را بپذیرم، نمی ترسم.					
۲۰	هنگام مصاحبه با مراجعه کننده در حالت آرامی قرار دارم.					
۲۱	حرکات سر و شانه ام با آنچه می گویم همسوئی دارد.					
۲۲	وقتی که مراجعه کننده در پیدا کردن کلمات مناسب مشکل دارد، با کمال میل آنچه را که فکر می کنم او می خواهد بگویم پیشنهاد می کنم.					
۲۳	در زمان گفتگو با مراجعه کننده لحن صحبت های خود را صمیمانه حفظ می کنم.					
۲۴	بعضی مواقع مجبورم اطلاعاتی را که قبلا مراجعه کننده به من ارائه کرده، دوباره از وی درخواست کنم.					
۲۵	تا هنگامی که اطلاعات لازم برای پاسخگویی فراهم نشده است درباره نیاز مراجعه کننده به حدس و گمان نمی پردازم.					
۲۶	گاهی اوقات پیش داوری هایی درباره نیازهای اطلاعاتی مراجعه کنندگان دارم که در صورت ابراز مسیر اطلاع یابی آنان به بیراهه می رود.					

ردیف	گویه	همیشه	اکثراوقات	گاهگاه	به ندرت	هرگز
۲۷	در مواقعی که نیاز است تا از صحت اطلاعات فراهم شده برای مراجعه کننده آگاه شوم، از وی سوال می کنم.					
۲۸	اغلب از واژه های تشویق کننده نظیر "اوه"، "که این طور"، "بیشتر توضیح دهید" استفاده می کنم چرا که این مشوق ها مراجعه کننده را به صحبت کردن و کتابدار را به گوش دادن ترغیب می کند.					
۲۹	گاهی اوقات، برای کاهش فشار عصبی و نگرانی مراجعه کننده از شوخ طبعی استفاده می کنم.					
۳۰	هنگامی که مراجعه کننده بذله گویی می کند با او همراه شده و لبخند می زنم و هنگامی که نگران یا غمگین است، نگرانی و دلواپسی خود را نشان می دهم.					
۳۱	درباره اصل مساله مورد درخواست مراجعه کننده اظهار عقیده نمی کنم اما در خصوص روش های یافتن اطلاعات پیشنهادات لازم را به وی ارائه می دهم.					
۳۲	اینکه خودم را جای مراجعه کننده بگذارم و از دید وی به موضوع نگاه کنم، برایم راحت است.					
۳۳	از بیان مخالفت با مراجعه کنندگان اجتناب می کنم، چون ممکن است از من ناراحت شوند.					
۳۴	برای پایان دادن به گفتگو عجله کرده و کلام مراجعه کننده را قطع می کنم.					