



Questionnaire1

پرسشنامه وان - مرجع پرسشنامه ایران

پیوست ۴

پرسشنامه عوامل موثر بر تعامل بین فردی

بنام خدا

کتابدار ارجمند

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

با احترام

ساناز رهنما

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی

کتابدار گرامی، لطفا نظر خود را راجع به هر یک از عوامل تاثیر گذار بر تعامل بین فردی میان کاربر و کتابدار با انتخاب یکی از گزینه‌های کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم بیان نمایید.

ردیف	گویه	کاملاً موافقم	موافقم	تأخودی موافقم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱	شخصیت درون‌گرای کتابدار مانعی برای تعامل بیشتر با کاربر است.					
۲	وجود انگیزه بکارگیری مهارت‌های ارتباطی در کتابداران باعث ارائه خدمات مطلوب به کاربر می‌شود.					
۳	وجود اعتماد و درک متقابل میان کتابدار و کاربر در برقراری تعامل، موثر می‌باشد.					
۴	احترام به کاربر و توجه به درخواست وی از ملزومات اصلی برقراری ارتباط موثر از جانب کتابدار است.					
۵	کتابدار بایستی توان و روحیه بالایی برای برقراری تعامل با کاربر و ارائه خدمات به وی داشته باشد.					
۶	تمیزی و آراستگی ظاهری و پوشش کتابدار، تاثیری در برقراری ارتباط موثر ندارد.					
۷	جوان بودن کتابدار تمایل وی برای تعامل با کاربران را افزایش می‌دهد.					
۸	کتابدار بایستی در برخورد با انواع کاربران انعطاف‌پذیر باشد.					
۹	پذیرا بودن و داشتن برخورد اولیه مناسب با کاربر برای برقراری ارتباط موثر، از ملزومات اصلی به شمار می‌آید.					

ردیف	گویه	کاملاً موافقم	موافقم	تأخودی موافقم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۰	صبوری و استقامت کتابدار در ارائه پاسخ به نیاز اطلاعاتی کاربر تأثیرگذار نمی‌باشد					
۱۱	کتابدار باید دارای قدرت خودکنترلی بوده و از پرخاشگری در موقعیت‌های چالش برانگیز اجتناب ورزد.					
۱۲	کتابدار با برقراری ارتباط مناسب با کاربر و ارائه خدمات مطلوب به وی به نوعی احساس ارضای درونی دست می‌یابد.					
۱۳	علاقه و اشتیاق کتابدار به برقراری تعامل با کاربر و مرتفع نمودن نیاز اطلاعاتی وی، تأثیری در برقراری ارتباط موثر ندارد.					
۱۴	تجربه بالای کتابدار در برخورد با انواع کاربران از لحاظ سن، جنس، میزان تحصیلات و سابقه استفاده از کتابخانه در ارتباط موثر تأثیرگذار می‌باشد.					
۱۵	داشتن حافظه نسبتاً قوی و توانایی ذخیره و بازیافت اطلاعات در مواقع مورد نیاز یاری‌رسان کتابدار در هنگام تعامل با کاربر است.					
۱۶	برای برقراری تعامل موثر با کاربر، شرایط روحی و عاطفی کتابدار بایستی مساعد باشد.					
۱۷	کتابدار هنگام ارتباط با کاربران غیربومی بایستی با فرهنگ، لهجه و گویش اقوام اصلی ایران آشنایی داشته باشد.					
۱۸	متخصص بودن مدیر کتابخانه و تأکید وی بر بکارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب به منظور ارتقای رضایتمندی کاربران از تعامل با کتابخانه و کتابدار، یکی از عوامل اثرگذار بر تعامل بین فردی از سوی سازمان مادر است.					
۱۹	متخصص بودن کتابدار و داشتن مدرک حداقل کارشناسی کتابداری که به موجب آن کتابدار از احساس اعتماد به نفس بیشتری برای تعامل برخوردار می‌شود.					
۲۰	ارائه آموزش‌های ارتباط بین فردی توسط سازمان مادر، در ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأثیرگذار است.					
۲۱	تقسیم وظایف و اختیارات منطقی کتابداران توسط مدیر کتابخانه از عناصر تأثیرگذار در ایجاد فرصت کافی برای برقراری ارتباط مناسب با کاربر و رفع نیاز					

ردیف	گویه	کاملا موافقم	موافقم	تأحدودی موافقم	مخالقم	کاملا مخالفم
۲۲	در نظر گرفتن معیاری برای رضایت کاربر از تعامل با کتابدار و با هدف تشویق کتابدار برای بکارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب، برای برقراری ارتباط موثر با کاربر تأثیرگذار می‌باشد.					
۲۳	به منظور تشویق مادی و معنوی کتابداران خوش‌برخورد و دارای مهارت‌های ارتباطی بالا، در بازه‌های زمانی معین از کاربران در زمینه نحوه برخورد کتابداران با آنان نظرسنجی صورت گیرد.					
۲۴	تأکید کتابخانه بر برقراری سکوت و آرامش در کتابخانه، زمینه لازم را برای تمرکز کتابدار برای تعامل بهتر با کاربر فراهم می‌کند.					
۲۵	محل استقرار کتابخانه در دانشکده، به نحوی که امکان مراجعه آسان و سریع کاربران به کتابدار را فراهم سازد.					
۲۶	نوع چیدمان تجهیزات کتابخانه، به ویژه میز پیشخوان به گونه‌ای که کتابدار برای کلیه کاربران قابل مشاهده و مراجعه باشد می‌تواند شرایط مناسب تعامل را فراهم آورد.					
۲۷	وجود امکانات تهویه، سیستم گرمایشی و سرمایشی مناسب در محیط، به نحوی که باعث نارضایتی کتابدار از محل خدمت و در نتیجه بدخلقی وی با کاربر نگردد.					
۲۸	نشانه‌ها و تابلوهای راهنما در محل کتابخانه به گونه‌ای تعبیه شده باشد تا کاربر را از سردرگمی رهایی دهد و او را به سمت میز مرجع و تعامل با کتابدار مرجع هدایت کند.					
۲۹	ثبات و امنیت شغلی موجب افزایش تمایل کتابدار در برقراری تعامل با کاربر می‌شود.					
۳۰	رضایت شغلی بالا در کتابداران تمایل آنها را نسبت به برقراری تعامل و خدمت به کاربران افزایش می‌دهد.					
۳۱	وجود انواع سبک‌های مدیریتی در کتابخانه‌های دانشگاهی، بر رفتار کتابدار با کاربر و کیفیت برقراری ارتباط تأثیرگذار می‌باشد.					
۳۲	گویا و شفاف صحبت کردن کتابدار با کاربر، در آغاز تعامل و ادامه آن تا دریافت پاسخ از جانب کاربر، موثر می‌باشد.					

ردیف	گویه	کاملاً موافقم	موافقم	تأخودی موافقم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۳۳	در برقراری ارتباط با کاربر، پاره‌ای ملاحظات و حساسیت‌ها در فرهنگ اسلامی نظیر حساسیت جامعه نسبت به تماس چشمی با کاربر از سوی کتابدار مراعات گردد.					
۳۴	در بیشتر مواقع کاربران ترجیح می‌دهند که با کتابداران همجنس با خود ارتباط برقرار کنند.					

به نظر شما چه عوامل مشوق و بازدارنده‌ای در هنگام تعامل با کاربر وجود دارند که بر نحوه تعامل و میزان رضایت کاربر تأثیرگذار می‌باشند؟ خواهشمند است در صورت ذکر نشدن این عوامل، آنها را بیان نمایید.