

نام کتابخانه:

آدرس و شماره تلفن:

مشخصات کتابدار: جنس:

سن: مدرک و رشته تحصیلی:

سابقه کار:

بله					خیر	مهارت‌های غیر کلامی
بله	بله	متوسط	ضعیف	بله		
						۱. به حضور مراجعه کننده با برگرداندن چهره به سمت او (۱-۲ متر مانده به میز) واکنش نشان می‌دهد.
						۲. "آغازگر" مکالمه به صورت خوشامدگویی است.
						۳. گشاده رو است.
						۴. درطول گفتگو تماس چشمی (نگاه کردن) برقرار می‌کند.
						۵. لحن صدای صمیمی و گرمی دارد.
						۶. داشتن حالت آمادگی برای خدمت و لم ندادن (قائم می‌ایستد / می‌نشیند).
						۷. درطول گفتگو سرش را به نشانه توجه تکان می‌دهد و از کلماتی مثل آهان، اوهوم، عجب، که اینطور... استفاده می‌کند.
						۸. از اشارات و حرکات دست و بدن در طول گفتگو استفاده می‌کند.
						۹. سر و بدن خود را به سمت مراجعه کننده برمی‌گرداند (زاویه مناسب).
						۱۰. فاصله میان فردی مناسب (۴۵ تا ۱۲۰ سانتی متر) را رعایت می‌کند.
						۱۱. مراجعه کننده را بیش از اندازه منتظر و معطل نمی‌گذارد.
						۱۲. وقت کافی برای گفتگو صرف می‌کند (برای پایان گفتگو عجله نشان نمی‌دهد).
						۱۳. سروصورت و لباس مرتب و تمیز دارد.
						۱۴. طرح و رنگ لباسش مناسب است.
						۱۵. میز کار او و محیط اطراف آن تمیز و مرتب است.
						مهارت‌های کلامی: الف) صحبت کردن
						۱۶. پاسخ آگاهی دهنده می‌دهد.
						۱۷. دقیقاً پاسخ سوال مورد پرسش می‌دهد.
						۱۸. پاسخ مختصر و متمرکز بر سوال می‌دهد.
						۱۹. به سوالات مراجعان با حوصله پاسخ می‌دهد.
						۲۰. از اینکه مخاطب مطلب را متوجه شده است، اطمینان حاصل می‌کند.
						۲۱. از کلمات مودبانه مثل "سلام، خواهش می‌کنم، متاسفم، لطفاً، خدا حافظ" و... استفاده می‌کند.
						۲۲. با کلمات و لحن محترمانه صحبت می‌کند (عدم استفاده از ضمیر و فعل دوم شخص مفرد، تو، ...)
						۲۳. آرام، شمرده و واضح صحبت می‌کند
						۲۴. برای بیان مطلب به سهولت به کلمات دسترسی پیدا می‌کند.
						۲۵. از کاربرد واژگان تخصصی اجتناب می‌کند.
						ب) گوش دادن
						۲۶. بر صحبت گوینده تمرکز دارد: نپرداختن به کارهای دیگر
						۲۷. کلام مخاطب را قطع نمی‌کند.
						۲۸. در صورت نیاز برای روشن شدن مطلب و خواست مراجعه کننده سؤال می‌پرسد.