



## میزان آشنایی کتابداران آستان قدس رضوی با آموزه‌های اخلاق اسلامی و مهارت‌های ارتباطی و اثر بخشی آن در تعامل با مدیران، همکاران و مراجعه‌کنندگان در کتابخانه آستان قدس رضوی

فاطمه زارعی

کتابدار آستان قدس رضوی و کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

سمانه غفاریان

کارشناس اشاعه‌گزینی اطلاعات- دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی

انیس میری

کارشناس آموزش کتابخانه‌های آستان قدس رضوی و دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی

### چکیده

**زمینه و هدف:** شریعت اسلام، دینی است که برای همه امور زندگی انسان، راهبردها و آموزه‌هایی دارد. این تعلیمات نه تنها در قرون گذشته حیات بشر بلکه امروزه نیز در عصر تکنولوژی اطلاعات برای زندگی مدرن و ماشینی انسان اثربخش و مؤثر بوده است. از مزایای مذهب اسلام در زمینه اخلاق حرفه‌ای، ارائه راهکارهایی مفید و سودمند برای نوع جدید ارتباطات پیرامون این تعاملات است. در همین راستا، هدف از این پژوهش بررسی میزان آشنایی کتابداران آستان قدس رضوی با آموزه‌های دینی و مهارت‌های ارتباطی و اثربخشی آن در تعامل با مدیران، همکاران به ویژه مراجعه‌کنندگان کتابخانه آستان قدس رضوی است.

**روش پژوهش:** این پژوهش از نظر روش کاربردی بوده و شیوه جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی پژوهشی است. جامعه آماری شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی است. از دیدگاه روش توصیفی، آموزه‌های اخلاق اسلامی از سه منبع مهم دین مبین اسلام (قرآن کریم، روایات و احادیث و نهج‌البلاغه) استخراج شده است. همچنین، وضعیت آشنایی کتابداران با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی از روش پیمایشی مورد ارزیابی قرار گرفته است. در آخر، به منظور سنجش میزان آشنایی کتابداران آستان قدس رضوی با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی و نحوه تعامل با مراجعه‌کنندگان، همکاران و مدیران از پرسشنامه محقق ساخته بهره گرفته شده است.

**یافته‌ها و نتایج:** یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد، میزان آشنایی کتابداران با احادیث و آیات بیش از حد متوسط (۳) و مهارت‌های ارتباطی آن‌ها در بعد مهارت کلامی و شنود بیشتر از حد متوسط (۳) و میزان مهارت در بعد بازخورد کمتر از حد متوسط (۳) است. همچنین، بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از ضریب همبستگی پیرسون، رابطه مثبت و معنی‌داری میان مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به آموزه‌های دینی در تعاملات با دیگران وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** دین اسلام، مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های کلامی، مهارت‌های شنودی، مهارت بازخورد کتابداران، کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، اخلاق اسلامی، آموزه‌های دینی.

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۱۲، شماره ۴۸-۴۹، پاییز و زمستان ۱۳۹۹، صص. ۵-۱۷.

## مقدمه

اخلاق یا خلق و خوی، که از آن به علم اخلاق تعبیر شده به صفات درونی انسان گفته می‌شود که در درون بشر نهادینه شده است و بخشی از آموزه‌های دین اسلام است که به فضایل و ردایل اعمال انسان می‌پردازد. چنان که، کتاب خدا، هدف مهم رسالت پیامبر (ص) را اصلاح خصلت و اخلاق انسان‌ها بیان کرده است. از این رو علم اخلاق در پیشرفت و گسترش تمدن اسلامی نقش شگرف و بایسته‌ای ایفا نموده و در اهمیت اخلاق همین بس که خاتم‌النبیین پس از مبعوث شدن به پیامبری، بیانیه رسالت خود را به جهانیان ابلاغ و آن را اتمام مکارم اخلاقی دانست و فرمود: «انما بعثت لاتمم مکارم».

اخلاق دارای تعاریف و ابعاد گسترده‌ای بوده که از آن به جمع "خُلُق" به معنای خوی، طبع، سنجیه و عادت نام می‌برند و دارای ابعادی چون اخلاق بندگی<sup>۱</sup>، اخلاق فردی<sup>۲</sup> و اخلاق اجتماعی بوده که از مهمترین بخش‌ها و رسالت اخلاقی یک مسلمان، پیوند منش و رفتار وی با انجمن و محیط پیرامون آن، اعم از بستر خانواده، فضای کسب و کار و محیط جامعه است و به مهارت‌های ارتباطی اثربخش تعبیر و تفسیر شده است (رهروان ولایت، ۱۳۹۶)<sup>۳</sup>.

در حال حاضر به نظر می‌رسد بعد اخلاق اجتماعی به دلیل اهمیتش در جامعه که اثرات مفید یا مخرب آن بازتاب مشهودی دارد، مورد توجه و تأکید بسیاری از صاحب‌نظران و پژوهشگران علوم دینی قرار گرفته و با چنین نگرشی، توجه به تعالیم مذهبی و به کارگیری آن در اخلاق اجتماعی و حرفه‌ای به منظور افزایش تعاملات سودمند اجتماعی مورد پژوهش بسیاری از دغدغه‌مندان مباحث دینی است.

اخلاق حرفه‌ای شاخه‌ای از اخلاق کاربردی است که به نظام‌مند نمودن مسئولیت‌های اخلاقی در مقابل دیگران و اثربخشی مسائل مربوط به اخلاق حرفه‌ای می‌پردازد. رویکرد مدیریت استراتژیک به اخلاق حرفه‌ای، شامل نگرشی مدرن از مدیریت انسانی است که در برگیرنده مسئولیت اخلاقی مشاغل و حرف در مواجه و تعامل با دیگران است، که مورد توجه قرار گرفته است.

شایان ذکر است، در آستانه انقلاب چهارم صنعتی، سرعت تحولات اجتماعی و مهارت‌های انسانی همراه با تکنولوژی ارتباطات و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی در این حوزه منجر شده است که ویژگی‌های مؤثر اخلاق حرفه‌ای و اجتماعی در قالب شایستگی‌های حرفه‌ای پدیدار شود. البته در عصر حاضر، بسترهای رقابتی در کسب و کار و همچنین ارائه خدمات با کیفیت متناسب با نیازهای بشر، مجموعه‌ای از مهارت‌های دیگر، جدای از شایستگی‌های حرفه‌ای را

۱. اخلاق بندگی: انسان نسبت به خالق و آفریدگار خود، وظایف اخلاقی دارد. هر کسی احساس می‌کند هر چه دارد از خدای متعال است و تنها با عبادت معبود حقیقی هستی آرامش می‌یابد. فضایل و ردایل مربوط به رابطه انسان و خدا در اخلاق بندگی مشاهده می‌گردد. فضایی مانند شکر، توکل، ایمان، عبادت، اخلاص، تسلیم، تقوا و... در این قسم جای دارد.

۲. اخلاق فردی: هر انسانی نسبت به خود نیز وظایفی دارد. فضایل و ردایل مربوط به حیات فردی انسان‌ها، فارغ از رابطه با غیر در اخلاق فردی بحث می‌شود. فضایل صبر، شجاعت، حسن تدبیر، شهامت، حلم، عفت، حیا، زهد، قناعت و... همچنین ردایلی از قبیل جبن، تهور، عجله، غضب، عجب و... در این بخش خواهد آمد.

3. <https://btid.org/fa/news/112776>

می‌طلبند. از این رو حرفه‌مندان باید برای کسب موفقیت در جمعیتی، علاوه بر این که شایستگی‌های حرفه‌ای خود را بسط می‌دهند، بر توسعه مهارت‌های ارتباطی خود که ریشه در اخلاق اجتماعی و حرفه‌ای دارد نیز متمرکز باشند.

به طور کل، مهارت‌های ارتباطی، آن دسته از چیره‌گی و تسلطی است که همگان می‌توانند در تعاملات بین فردی خود از آن بهره‌مند شده و شامل مهارت‌های متفاوتی است که (هارگی و دیکسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴) معتقدند، مهمترین آن‌ها مهارت‌های کلامی (به کارگیری آگاهانه نمادهای کلامی به منظور ترغیب دیگران)، شنودی (توانایی گوش دادن و توجه به پرسش‌های، پیشنهادات و درک مؤثر گفته‌های دیگران) و بازخورد مناسب (برگشت نتیجه پیام به طوری که فرستنده از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک آن آگاه گردد) است. (ریگی و عبداللهی، ۱۳۹۲).

در این میان، از جمله حرف خدماتی، که به صورت مداوم در تعامل با اقشار گوناگون جامعه بوده و همانند هر حرفه دیگری مردم-محور و خدمت-گرا هستند، حرفه علم اطلاعات و دانش‌شناسی است که ریشه در علم کتابداری داشته و اهمیت کسب مهارت‌های ارتباطی مؤثر با مراجعان کتابخانه، به ویژه همکاران در آن بسیار مشهود است (راجرام<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). از این رو، انتظار می‌رود، حرفه‌مندان این حوزه به ویژه، کتابداران آستان قدس رضوی نه تنها از مهارت‌های ارتباطی متناسب با شغل خود بهره‌مند باشند، بلکه به دلیل حضور در فضای مذهبی و استفاده از رهنمودهای عالمان علوم دینی از آموزه‌های دین اسلام در ارتباطات خود بهره ببرند. بنابراین، هدف پژوهش حاضر این است که پس از شناسایی آموزه‌های دینی در مبحث اخلاق اسلامی از سه منبع ارزشمند دینی (قرآن کریم، روایات و احادیث و نهج‌البلاغه) به بررسی میزان اثربخشی این تعالیم در قالب ارتباط مؤثر و تعاملات مفید کتابداران بپردازد. چنان که، در این پژوهش مشخص گردد، کتابداران آستان قدس رضوی تا چه میزان با این آموزه‌ها آشنا بوده و آیا میان شناخت این آموزه‌ها و مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟

### پیشینه پژوهشی

با مرور آثار و مکتوبات علمی انجام شده، روشن گردید که در موضوع مهارت‌های ارتباطی کتابداران پژوهش‌های بسیاری در داخل و خارج کشور انجام شده است؛ اما به نظر می‌رسد، پژوهش مدونی که به بهره‌گیری از آموزه‌های دینی و اثرات سودمند آن در رفتار و عملکرد کتابداران پرداخته شده باشد، تاکنون انجام نشده است. چنان که در مبحث مهارت‌های ارتباطی، رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بر کیفیت خدمات آن‌ها پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد، بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

خلیلی قلعه سری (۱۳۹۸) پایان‌نامه‌ای با عنوان «آسیب‌شناسی تعامل روابط اجتماعی مسلمانان از منظر آموزه‌های دینی» تألیف نموده و به موضوع بررسی مهارت‌های ارتباطی در زندگی اجتماعی مسلمانان پرداخته که نتایج پژوهش

1. Hargie & Dickson

2. Rajaram

نشان داده است توجه به آموزه‌ها و تعالیم جامع دینی و عمل به آن‌ها باعث رشد همه ابعاد وجودی انسان می‌شود. همچنین ارتقاء آداب و مهارت‌های اجتماعی موجب به کارگیری آن‌ها در ارتباط مؤثر با دیگران می‌شود.

سنمار (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر روابط انسانی از منظر قرآن کریم و روایات» به عوامل موجود در مهارت‌های ارتباطی که موجب موفقیت انسان در برقراری ارتباط با دیگران می‌شود، پرداخته است.

در پژوهش دیگری کریمخانی (۱۳۹۱) با مؤلفه تعالیم مذهبی، به «شناخت جایگاه آموزه‌های دینی در عملکرد رفتاری دانشجویان دانشگاه‌های آزاد تهران» پرداخت. یافته‌ها نشان داد که آموزه‌های دینی، ابعاد مختلف عملکرد رفتاری دانشجویان، از جمله رفتارهای اجتماعی، فرهنگی و عاطفی را نیز تحت تأثیر قرار داده است. همچنین در پژوهشی مروری با عنوان «اخلاق حرفه‌ای در آموزه‌های دینی» که توسط هدایتی، برجعلی زاده و اله بداشتی (۱۳۹۰) انجام شده به مبحث مفهوم‌شناسی اخلاق، ویژگی‌های نظام اخلاقی و ارتباط آن با تمدن‌های اجتماعی پرداخته شده است.

مک کلایت و ویلهبی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای در دانشگاه میامی آمریکا به بررسی ارتباط، تبیین و کاربرد دو متغیر دین خود تنظیم‌گری و خودکنترلی در افراد پرداخته و به این نتیجه دست یافتند که رفتارهای اجتماعی افراد تحت تأثیر دو متغیر یاد شده قرار می‌گیرد؛ به طوری که دین می‌تواند خودکنترلی افراد را به صورت مستقیم تحت تأثیر قرار دهد و زمینه لازم برای خودتنظیم‌گری آنان را فراهم آورد.

چاونر و اولیور<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در یک پیمایش ملی در نیوزیلند به بررسی مهمترین مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم برای کتابداران مرجع در حال حاضر و آینده پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که از نظر جامعه مورد بررسی مهارت‌های ارتباطی از جمله مهمترین مهارت‌های لازم شناخته شده بود. در مجموع، مروری بر پیشینه پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که تأثیر آموزه‌های دینی بر عملکرد رفتاری و حرفه‌ای افراد باید به صورت جدی مورد توجه جوامع علمی و دینی قرار گیرد.

### پرسش‌های اصلی پژوهش

۱. آشنایی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، با احادیث و آیات در زمینه ارتباطات به چه میزان است؟
۲. میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، در چه حدی است؟

### پرسش‌های فرعی پژوهش

۱. آیا بین مهارت کلامی کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

1. McCullough & Willoughby

2. Chawner & Oliver

۲. آیا میان مهارت شنود کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه جهت‌داری وجود دارد؟

۳. آیا بین مهارت بازخورد کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبتی وجود دارد؟

۴. آیا میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه همسویی وجود دارد؟

### روش تحقیق

این پژوهش کاربردی مؤلفه‌های مهارت ارتباطی و ویژگی‌های آموزه‌های دینی در منابعی همچون (قرآن کریم، روایات، احادیث و نهج‌البلاغه) را استخراج و وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران با سه گروه مراجعان، همکاران و مدیران را به روش پیمایشی مورد ارزیابی قرار داده است.

به منظور سنجش میزان آشنایی کتابداران آستان قدس رضوی با احادیث و آیات مربوط و کسب مهارت‌های ارتباطی و نحوه ارتباط با مراجعه‌کنندگان، همکاران و مدیران از پرسشنامه محقق‌ساخته با تعداد ۳۰ پرسش بسته در طیف لیکرت و برای اندازه‌گیری مهارت‌های ارتباطی کتابداران از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی بارتون جی (۱۹۹۰) دارای ۲۴ پرسش بسته با طیف لیکرت که سه بعد ارتباطی را شامل ابعاد کلامی، شنودی و بازخوردی می‌سند؛ استفاده شد.

به منظور سنجش روایی، پرسشنامه در اختیار سه نفر از اساتید رشته کتابداری و یک نفر از اساتید رشته روابط عمومی قرار گرفت و بعد از دریافت نظرها، اصلاحات و پیشنهادهای آنان اعمال شد. همچنین برای سنجش ضریب پایایی پرسش‌نامه از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شد و ضریب آلفای کرونباخ،  $0/93$  محاسبه شد. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی است. بنا بر اعلام روابط عمومی این سازمان تعداد آن‌ها در حال حاضر ۳۴۸ نفر است که با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه، تعداد ۱۴۸ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند که در پایان تعداد ۱۲۰ پرسشنامه تکمیل و مورد سنجش قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

در مرحله اول پژوهش، با استفاده از روش کتابخانه‌ای احادیث و آیات مربوط به چگونگی برخورد با دیگران از قرآن، نهج‌البلاغه و کتاب‌های مربوط به احادیث استخراج شد. تعداد ۲۰ آیه و حدیث از متون اسلامی استخراج گردید.

## جدول ۱. نمونه احادیث و آیات مربوط به ارتباط با دیگران

منبع	آیه یا حدیث مرتبط	آموزه اخلاقی	
بحار الأنوار	هر کس یکی از بندگان مؤمن مرا خوار کند با من جنگ کرده است.	عدم اهانت و تحقیر در کلام	۱
قرآن کریم، «احزاب/۷۰»	محکم و مستدل حرف بزنید: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا	استواری در کلام	۲
قرآن کریم، «انعام/۵۴»	سلام کردن، بهترین شروع برای آغاز سخن با مؤمنان: وَ إِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ...	سلام کردن	۳
«غرر الحکم/ ۶۲۳۱»	زبان‌ت را به گفتار نرم بگردان و سلام را هدیه کن تا دوستدارانت زیاد و دشمنانت کم شوند. عود لسانک لین الکلام و بذل السلام بکثر محبوك و یقل مبعوضک.	نرمی و ملایمت در گفتار	۴
قرآن کریم، اسراء آیه ۵۳	وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنْ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا. و به بندگانم بگو آنچه را که بهتر است بگویند که شیطان میانشان را بهم می‌زند زیرا شیطان همواره برای انسان دشمنی آشکار است.	استفاده از بهترین کلمات	۵
قرآن کریم	ولا تنازبو باللقاب. و با القاب زشت و ناپسند یکدیگر را یاد نکنید.	عدم استفاده از القاب زشت	۶
قرآن کریم	فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ. به رحمت الهی، در برابر مردم نرم (و مهربان) شدی؛ و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو، پراکنده می‌شدند.	خوش رفتاری در برابر مردم	۷
غررالحکم و دررالکلم	هر والی که خود را هنگام نیاز مردم پنهان کند خداوند نیز در روز قیامت، خود را از او بپوشد و به حاجتش در آن روز نرسد. امام علی (ع)	وظیفه شناسی	۸
بحار الأنوار	قَوْلَ اللَّهِ فِي عِبَادِهِ وَ بِلَادِهِ فَإِنَّكُمْ مَسْئُولُونَ حَتَّىٰ عَنِ الْبِقَاعِ وَ الْبَهَائِمِ وَ أَطِيعُوا اللَّهَ وَ لَا تَعْصُوهُ. از خدا نسبت به بندگان و شهرهایش پروا کنید زیرا دارای مسئولیت هستید حتی نسبت به زمین‌ها و حیوانات و خداوند را اطاعت کنید و از نافرمانی او بپرهیزید. امام علی (ع)	مسئولیت پذیری	۹
الخصال	أَذَا لَقَيْتُمْ إِخْوَانَكُمْ فَتَصَافَحُوا وَأَظْهَرُوا لَهُمُ الْبِشَاشَةَ وَالْبُشْرَ تَتَفَرَّقُوا وَمَا عَلَيْكُمْ مِنَ الْأَوْزَارِ قَدْ دَهَبَ. وقتی برادرانتان را دیدار کردید پس مصافحه کنید و به همدیگر دست دهید و با روی خندان با آنان ملاقات کنید که وقتی از هم جدا شوید همه گناهان شما آمرزیده است. امام علی (ع)	دست دادن با یکدیگر	۱۰
اعلام الدین	إِيَّاكَ أَنْ تَضْحَكَ مِنْ غَيْرِ عَجَبٍ أَوْ تَمْشِي وَ تَتَكَلَّمُ فِي غَيْرِ آدَبٍ. از خندیدن بی تعجب [و بی جا] یا راه رفتن و سخن گفتن بی ادبانه بپرهیز. حضرت محمد (ص)	رعایت ادب	۱۱
غررالحکم و دررالکلم	سه چیز دلیل درست‌اندیشی است: برخورد خوب با مردم، گوش فرا دادن به گفتار مردم و خوب پاسخ دادن به سؤال اشخاص. امام صادق (ع)	گوش فرادادن به دیگران	۱۲
بحار الأنوار	مَنْ وَقَرَّدَا شَيْئَةً لِشَيْبَتِهِ أَمَنَهُ اللَّهُ تَعَالَىٰ مِنْ فَرْعِ يَوْمٍ. هر کس پیرمردی را به خاطر پیری او گرامی بدارد، خداوند او را از سختی و هراس روز قیامت در امان قرار خواهد داد. حضرت محمد (ص)	احترام به بزرگتر	۱۳

۱۴	استفاده از لحن مناسب در کلام	واغضض من صوتک ان انکر الاصوات لصوت الحمیر. صدایت را آهسته ساز که بدترین آواها بانگ خران است.	قرآن کریم
۱۵	رعایت آراستگی و پاکیزگی	أَلْبَسُ وَاَتَجَمَّلُ فَإِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ وَلَيْكُنْ مِنْ خَلَالٍ. می‌پوشم و خود را می‌آرایم؛ زیرا خداوند زیبا است و زیبایی را دوست دارد، ولی باید از حلال باشد.	غررالحکم و دررالکلم
۱۶	گشاده رویی	حُسْنُ الْبِشْرِ يَذْهَبُ بِالسَّخِيمَةِ؛ گشاده‌روی کیسه را از بین می‌برد. امام علی (ع)	الخصال
۱۷	امانت داری	اتقوا الله وعليکم بآء الامانه الی من ائتمنکم از خدا بترسید و هر کس که شما را امین دانسته و امانتی به شما سپرده، امانتش را بازگردانید. امام صادق (ع)	آیات الاحکام
۱۸	صداقت و راستگویی	امام صادق (ع): هر که راستگو باشد، عملش هم بدون غل و غش خواهد بود.	غررالحکم و دررالکلم
۱۹	مهربانی	مهربانی با مردم را پوشش دل خویش قرار ده و با همه دوست و مهربان باش.	نهج البلاغه
۲۰	ارزش نهادن برای کارهای دیگران	قِيمَةُ كُلِّ امْرِئٍ مَا يُحْسِنُهُ ارزش هر کس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکویی تواند.	نهج البلاغه

همان‌گونه که جدول ۱ نشان می‌دهد، آیات و احادیث اسلامی به موضوعاتی همچون، عدم اهانت و تحقیر در کلام، پیش‌دستی در سلام کردن و... پرداخته است و نحوه ارتباط با دیگران را در پرتو آموزه‌های اسلامی بیان کرده است که ۲۰ مورد از این آیات و احادیث در جدول نشان داده شد.

### یافته‌های جمعیت‌شناختی پژوهش

در این قسمت یافته‌های پژوهش ارائه می‌شود:

#### جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی

ویژگی	جنسیت	سن (سال)			سابقه خدمت (سال)		مدرک تحصیلی	
		زن	تا ۲۰	تا ۳۰	۴۰ سال	زیر ۱۰ سال	کارشناسی	تحصیلات تکمیلی
مرد	۳۳	۸۷	۶	۶۳	۵۱	۲۷	۹۳	
درصد	۲۷/۵	۷۲/۵	۵	۵۲/۵	۴۲/۵	۲۲/۵	۷۷/۵	

اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد که از ۱۲۰ نفر جامعه آماری، ۸۷ نفر زن معادل ۷۲/۵ درصد و ۳۳ نفر مرد معادل ۲۷/۵ درصد هستند. پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه شامل کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی بوده و میانگین سنی بیش از ۵۰ درصد از کتابداران بین ۳۰ تا ۴۰ سال و میانگین سنی بیش از ۴۰ درصد آنان بین ۴۰ تا ۵۰ سال است. همچنین سابقه خدمت ۶۷/۵ درصد کتابداران ۲۰ تا ۳۰ سال است. یافته‌ها نشان می‌دهد که هیچ‌یک از افراد جامعه

آماری دارای مدرک زیرکارشناسی نیستند؛ ۲۲/۵ درصد کتابداران دارای مدرک کارشناسی و ۷۷/۵ درصد آنان دارای تحصیلات تکمیلی هستند.

میزان آشنایی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی با احادیث و آیات مربوط به شیوه‌های ارتباطی، از طریق ۲۰ پرسش با طیف لیکرت مورد سنجش قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. وضعیت پاسخگویی کتابداران به پرسش‌های میزان آشنایی با آیات و احادیث مربوط به آموزه‌های اخلاقی در زمینه ارتباط با دیگران

خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد		پاسخ‌ها مؤلفه‌ها
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۵	۱۷	۱۵	۱۸	۲۲	۲۶	۳۰	۳۵	۲۰	۲۴	عدم اهانت و تحقیر در کلام
۱۲	۱۴	۱۳	۱۵	۳۲	۳۸	۲۷	۳۲	۱۸	۲۱	استواری در کلام
۱۹	۲۳	۱۵	۱۷	۲۷	۳۳	۲۴	۲۸	۱۶	۱۹	سلام کردن
۲۰	۲۴	۱۴	۱۶	۱۹	۲۲	۲۱	۲۵	۲۸	۳۳	نرمی و ملایمت در گفتار
۱۷	۲۰	۲۴	۲۸	۱۵	۱۸	۱۷	۲۰	۲۸	۳۴	استفاده از بهترین کلمات
۱۶	۱۹	۲۶	۳۱	۲۵	۳۰	۱۷	۱۸	۲۰	۲۴	عدم استفاده از القاب زشت
۲۲	۲۶	۲۰	۲۴	۱۹	۲۲	۱۶	۱۹	۲۴	۱۹	خوش رفتاری در برابر مردم
۱۳	۱۶	۲۱	۲۳	۱۸	۲۱	۲۵	۲۷	۲۷	۳۳	وظیفه‌شناسی
۱۶	۲۱	۱۷	۲۰	۲۰	۲۴	۳۱	۳۷	۱۵	۱۸	مسئولیت‌پذیری
۲۰	۲۴	۱۷	۲۰	۱۸	۲۱	۲۳	۲۸	۲۳	۲۷	دست دادن با یکدیگر
۱۸	۲۲	۲۲	۲۶	۲۰	۲۴	۱۶	۱۹	۲۴	۲۹	رعایت ادب
۱۹	۲۷	۱۳	۱۵	۲۱	۲۵	۱۷	۲۰	۲۰	۲۴	گوش فرادادن به دیگران
۲۲	۲۶	۱۸	۲۲	۱۹	۲۴	۱۶	۱۵	۲۷	۳۴	احترام به بزرگ‌تر
۱۶	۲۱	۲۲	۲۵	۱۶	۱۹	۱۷	۲۱	۲۳	۲۸	استفاده از لحن مناسب
۱۶	۲۱	۱۷	۲۰	۲۰	۲۴	۱۵	۱۸	۳۱	۳۷	رعایت آراستگی و پاکیزگی
۲۲	۲۵	۲۳	۲۸	۲۴	۲۹	۱۲	۱۴	۲۰	۲۴	گشاده‌رویی
۲۱	۲۳	۱۶	۱۹	۲۲	۲۵	۱۵	۱۸	۲۹	۳۵	امانت‌داری
۲۱	۲۳	۱۶	۱۹	۱۶	۲۲	۳۲	۳۷	۱۶	۱۹	صداقت و راست‌گویی
۱۵	۱۷	۲۰	۲۴	۳۲	۳۸	۱۵	۱۸	۲۱	۲۵	مهربانی
۲۲	۲۶	۲۲	۲۷	۲۳	۲۹	۲۱	۲۴	۱۲	۱۴	ارزش نهادن به کار دیگران



همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌کنید، آشنایی کتابداران با احادیث و آیات مربوط به امانت‌داری و آراستگی و پاکیزگی در محیط کار بیش از موارد دیگر است و کمترین میزان آشنایی به گوش دادن به دیگران اختصاص یافته است.

#### جدول ۴. میانگین آشنایی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی با احادیث و آیات مربوط به ارتباط با دیگران

متغیر	تعداد پاسخ‌دهندگان	میانگین آشنایی با احادیث و آیات	حداقل آشنایی با احادیث و آیات	حداکثر آشنایی با احادیث و روایات	انحراف معیار
آشنایی با احادیث و آیات	۱۲۰	۳/۶۲	۱/۶۴	۴/۵۹	۰/۶۵

همان‌گونه که نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد، میزان آشنایی کتابداران با احادیث و آیات بیش از حد متوسط (۳) با انحراف معیار ۰/۶۵ است.

به منظور ارزیابی میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران، طی ۲۴ پرسش بسته از آن‌ها خواسته شد میزان توانایی خود را در برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان، همکاران و افراد مافوق ارزیابی کنند. نتیجه پاسخ آن‌ها به پرسش‌ها در جدول ۵ آمده است.

#### جدول ۵. وضعیت پاسخگویی کتابداران به سوالات وضعیت مهارت‌های ارتباطی

پاسخ‌ها مؤلفه‌ها	خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
مهارت کلامی	۱۵	۲۳	۱۹	۳۳	۲۷	۳۳	۲۸	۲۴	۱۹	۱۶
مهارت شنود	۲۷	۱۹	۱۶	۳۸	۳۲	۳۸	۱۵	۱۳	۱۴	۱۲
مهارت بازخورد	۱۹	۱۷	۱۵	۳۳	۲۷	۳۳	۲۸	۲۳	۲۳	۱۹

همان‌گونه که جدول ۵ نشان می‌دهد؛ کتابداران در پاسخ به پرسش‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی، با پاسخگویی به ۲۴ پرسش پرسشنامه مشخص شده است.

#### جدول ۶. میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی

متغیر	تعداد پاسخ‌دهندگان	میانگین	حداقل	حداکثر	انحراف معیار
مهارت کلامی	۱۲۰	۳/۹۴	۱/۲۳	۴/۱۵	۰/۷۱
مهارت شنود	۱۲۰	۳/۱۸	۱/۷۲	۴/۳۶	۰/۱۲
مهارت بازخورد	۱۲۰	۲/۳۳	۱/۲۸	۴/۲۸	۰/۶۱

همان‌گونه که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد، کتابداران مهارت خود را در بخش مهارت کلامی و شنود بیشتر از حد متوسط (۳) ارزیابی کرده‌اند؛ اما میزان مهارت خود را در مهارت بازخورد کمتر از حد متوسط (۳) ارزیابی کرده‌اند.

جدول ۷. آزمون رابطه بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی با میزان آشنایی کتابداران با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی

نتیجه آزمون	ضریب تعیین	مقدار ضریب پیرسون	سطح معنی‌داری	سوال‌های فرعی
تایید	٪۴۵	۰/۰۵	۰/۶۶	آیا بین مهارت کلامی کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود دارد؟
تایید	٪۶۵	۰/۰۱۸	۰/۷۱	آیا میان مهارت شنود کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت وجود دارد؟
تایید	٪۷۲	۰/۰۰۵	۰/۶۳	آیا بین مهارت بازخورد کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه جهت‌داری وجود دارد؟
تایید	٪۶۴	۰/۰۰	۰/۸۲	آیا میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی رابطه هم‌سوایی وجود دارد؟

همان‌گونه که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، با توجه به نرمال بودن جامعه آماری، برای سنجش ارتباط بین آموزه‌های دینی در مورد ارتباط با دیگران و میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. بر اساس نتایج به‌دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون، همبستگی مثبت و معنی‌داری بین مهارت‌های کلامی، شنود و بازخورد کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به آموزه‌های دینی در مورد ارتباط با دیگران وجود دارد و پرسش‌های فرعی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به تأیید همه پرسش‌های فرعی، آخرین پرسش پژوهش، مبنی بر ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و میزان آشنایی آن‌ها با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

بدیهی است که از وظایف کتابخانه‌ها، ارائه انواع منابع اطلاعاتی به عموم مراجعان و کاربران از طریق نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده می‌باشد. بنابراین متخصصان علم اطلاع‌رسانی علاوه بر احراز دانش تخصصی نیازمند تسلط بر مهارت‌هایی همچون برقراری ارتباط مؤثر، توجه به نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان، تشخیص صحیح تقاضاها، قدرت

تجزیه و تحلیل نیاز و پرسش اطلاعاتی و مهمتر کسب مهارت‌های ارتباطی و اطلاعاتی است؛ چرا که تعیین وضعیت مهارت‌های ارتباطی مؤثر کتابداران و شناسایی عوامل اثربخش بر آن، نقش تعیین کننده‌ای در موفقیت یا شکست عملکرد کارشناسان در ارائه خدمات بهینه و در نهایت رسالت کتابخانه‌ها به عنوان دروازه‌های محلی دانش است.

در این راستا، از کتابخانه‌ها و مراکز فرهنگی و خدماتی که در اماکن مقدسه مانند کتابخانه آستان قدس رضوی، ارائه خدمات می‌کند انتظار می‌رود؛ از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی متبحری بهره گیرد که علاوه بر وجود مهارت‌ها و شایستگی‌های علمی و پژوهشی با تأسی از آموزه‌های دینی به ارتقاء سطح مهارت‌های ارتباطی بهینه بپردازند. اهمیت این مبحث توجیه لازم را برای انجام پژوهش‌های مرتبط فراهم می‌آورد؛ همچنین، با توجه به قلت یافته‌های علمی در این حوزه، نگارنده با هدف ترسیم رابطه میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات با عنوان تعیین میزان آشنایی کتابداران آستان قدس رضوی با احادیث و آیات مربوط به مهارت‌های ارتباطی و رابطه میزان آشنایی آن‌ها با مهارت‌های ارتباطی این پژوهش را به انجام رساند.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بر پایه مؤلفه‌های مهارت‌های کلامی، شنودی و بازخوردی بدین شرح است:

به طور کلی میزان آشنایی کتابداران با احادیث و آیات بیش از حد متوسط است. وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دو بعد مهارت‌های کلامی و شنودی بیشتر از حد متوسط است؛ اما میزان برخورداری کتابداران از مهارت‌های بازخورد، کمتر از حد متوسط است. بین میزان آشنایی کتابداران با آیات و احادیث و مهارت‌های ارتباطی آن‌ها همبستگی مثبت وجود دارد. این نتایج با یافته‌های تحقیق کریمخانی (۱۳۹۱) که عملکرد رفتاری دانشجویان دوره کارشناسی دانشگاه‌های آزاد شهر تهران تحت تأثیر آموزه‌های دینی را بررسی کرده است؛ در یک راستا است. مک کلایت و ویلهبی (۲۰۰۹) نیز به این نتیجه دست یافتند که رفتارهای اجتماعی افراد، تحت تأثیر سه متغیر دین، خودتنظیم‌گری و خودکنترلی قرار می‌گیرد، به طوری که دین می‌تواند خودکنترلی افراد را به صورت مستقیم تحت تأثیر قرار دهد و زمینه لازم برای خودتنظیم‌گری آنان را فراهم آورد.

کتابداران مهارت خود را در بخش مهارت کلامی و شنود بیشتر از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند، اما میزان مهارت خود را در مهارت بازخورد کمتر از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند و این در حالی است که کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، در مطالعه خود که به بررسی میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداخته بودند؛ به این نتیجه رسیدند که میزان به‌کارگیری مهارت‌ها در حد مطلوبی نیست و بی‌توجهی به این نتیجه منجر به کاهش میزان استفاده از کتابخانه خواهد شد. در پژوهش امینی (۱۳۸۹) نیز، نتایج نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان از نظر به‌کارگیری مهارت‌های کلامی و غیرکلامی در سطح خوبی قرار دارند.

در نهایت با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر در راستای بهبود وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارائه می‌شود:

- ۱- به کارگیری مؤثر مهارت‌های ارتباطی با کاربران و مراجعان مستلزم استفاده از مشاوران تربیتی و بهره‌گیری از کارگاه‌های آموزشی در حوزه مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران است.
- ۲- با توجه به نقش و اهمیت رسالت کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی پیشنهاد می‌شود که در زمان استخدام و به‌کارگیری کتابداران، از سنجش یا آزمونی در حوزه وضعیت مهارت‌های ارتباطی آن‌ها استفاده شود یا سالانه به صورت دوره‌ای بازآموزی این امر اجرا شود.
- ۳- تشویق و ترغیب کارکنانی که توانسته‌اند با ایجاد ارتباط بهتر با مراجعه‌کنندگان، زمینه رضایت بیشتر آنان را فراهم کنند، در دستور کار مدیریت سازمان قرار گیرد.
- ۴- تدوین منشور اخلاقی کتابداران سازمان کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، با توجه به مذهب بودن محل وقوع ساختمان اصلی سازمان نیز پیشنهاد می‌شود.

## منابع

- قرآن کریم. ترجمه مکارم شیرازی.
- ابن بابویه، ابوجعفر محمد بن علی (۱۴۰۳ ه. ق) *الخصال*، قم: منشورات جماعه المدرسين فی الحوزه العلمیه.
- امیری پور، احمد (۱۳۹۰). *اخلاق از دیدگاه قرآن و چهارده معصوم (ع)*، مشهد: انتشارات راز توکل.
- امینی، اکرم (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*، پایان‌نامه دانشگاه اصفهان.
- باد، جان (۱۳۷۷). *ارتباط‌شناسی و کتابداری*، ترجمه محبوبه مهاجر و نورالله مرادی. تهران: انتشارات سروش.
- برادران، ابوالقاسم؛ حسنی، محمد (۱۳۹۸). *تربیت اخلاقی علامه طباطبایی (ره) با تأکید بر مبانی، هدف، محتوا و ارزشیابی*. پژوهش در مسائل تعلیم و تربیت اسلامی، تابستان ۱۳۹۸ شماره ۴۳.
- تمیمی آمدی، عبدالواحدین محمد (۱۳۶۶). *غررالحکم و دررالکلم*، شرح جمال‌الدین محمد خوانساری، مقدمه و تصحیح و تعلیق، میرجلال‌الدین حسینی ارموی، تهران: دانشگاه تهران.
- حسینی جرجانی، سید امیر ابوالفتح (۱۴۰۴ ق). *آیات الاحکام*، تحقیق: میرزا ولی اشرافی، تهران: انتشارات نوید.
- خلیلی فلعه سری، علی (۱۳۹۸). *آسیب‌شناسی تعامل روابط اجتماعی مسلمانان از منظر آموزه‌های دینی*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم و معارف قرآن کریم، دانشکده علوم قرآنی آمل.
- جهان تیغی، خواجه علی؛ ریگی، طاهره؛ عبداللهی، معصومه (۱۳۹۲). *مدیریت ارتباطات: نگاهی به مهارت‌های ارتباطی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی*، کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها، شیراز.
- سید رضی، محمد بن حسین (ق ۱۴۴). *نهج البلاغه*، مصحح صبحی صالح، قم: هجرت.
- سنمار، الهام (۱۳۹۴). *تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر روابط انسانی از منظر قرآن کریم و روایات*. فصلنامه قرآنی کوثر، ۱۵ (۵۵).
- الدیلمی، حسن بن ابی الحسن (۱۴۱۴ ه. ق). *اعلام‌الدین فی صفات المومنین*، قم: مؤسسه آل‌البیت علیه السلام لاحیاء التراث.
- رایبیز، استیفن، پی (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها)*، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- رداد، ایرج؛ قطب زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۲۴(۲۱)، ۹۱-۱۱۰).
- رهنما، ساناز (۱۳۹۱). بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و تأثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان دوره کارشناسی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد.
- ریاحی، لیلا؛ طبیبی، سید جمال‌الدین؛ رسولی کلاهکی، فاطمه؛ رنگ کوی، حسینعلی (۱۳۹۱). رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان در مرکز بهداشت استان مازندران در سال ۱۳۹۰، مجله علمی پژوهشی علوم بهداشتی جندی شاپور، ۴(۴).
- کریمخانی، حسن (۱۳۹۱). جایگاه آموزه‌های دینی در عملکرد رفتاری دانشجویان دوره کارشناسی دانشگاه‌های آزاد تهران، فصلنامه پژوهش اجتماعی، ۴(۴)، ۱۷۴-۱۵۵.
- کریمی، لعیا؛ بنی‌اقبال، ناهید، تفرشی، شکوه؛ همایی، رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۹(۱)، ۵۴-۴۲.
- مجلسی، محمد باقر (۱۴۰۳). ق. بحارالانوار الجامعه لدور اخبار ائمه اطهار(ع)، بیروت: موسسه الوفاء.
- هدایتی، اصغر؛ برجلی زاده، راضیه؛ الهیداشتی، ندا (۱۳۹۰). اخلاق حرفه‌ای در آموزه‌های دینی، فصلنامه اخلاق پزشکی، ۳(۸)، ۶۳-۵۸.

## References

- Chawner, Brenda & Oliver, Gillian (2013). A Survey of New Zealand Academic Reference Librarians: Current and Future Skills and Competencies, *Australian Academic and Research Libraries*, 44(1), 29-39 .
- Hargie, O., & Dickson, D. (2004). Skills interpersonal communication research, theory and practice, Rutledge. New York, U. S. A.
- Kethloilwe, Blessing Kebakgore & Molatedi, Spando Kgomotso (2015). An evaluation of the university of Botswana reference services staff: current and future skill sand competencies. A paper submitted in IFLA WLIC 2015, Cape Town .
- McCullough, M. E. & Willoughby, B. L. B. (2009). Religion, Self –Regulation, Self– Control: Association, Explanations and Implications. *American Psychological Association*, 1(135), 69-93 .
- Rajaram, Shyama (2012). Enhancing LIS skills. In Rhoda Bharacha, Bansidhar Bhatt & Shewta Shroff (Eds), User oriented quality services in 21st century libraries. Seminar organized on 11th August, 2012, Ahmadabad .