

ارتقای مدیریت دانش در سازمان‌ها با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات

دکتر علی ربیعی

دانشیار دانشگاه پیام نور

محیا هوشیان ثابت لاهیجانی



انتشارات تپسا

به نام آنکه جان را فکرت آموخت
چراغ دل به نور جان برافروخت

سرشناسه	:	ربیمی، علی، ۱۳۳۴ -
عنوان و نام پدیدآور	:	ارتقای مدیریت دانش در سازمان‌ها با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات
مشخصات نشر	:	تهران: تیس، ۱۳۹۱
مشخصات ظاهری	:	۲۹۳ ص؛ جدول و نمودار: ۲۱×۱۴/۵.
فروست	:	دانشگاهی؛ ۶.
فروست	:	مدیریت؛ ۸.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۶۶۶۲-۶۱-۹ ریال؛ ۱۴۰۰۰
وضعیت فهرست‌نویسی	:	فیا
موضوع	:	مدیریت دانش
موضوع	:	مدیریت دانش - منابع شبکه کامپیوتری
شناسه افزوده	:	هوشیار ثابت لاهیجانی، ۱۳۶۳ -
رده‌بندی کنگره	:	۱۳۹۱ ۴ الف ۲۷ ر ۲ / ۳۰ HD
رده‌بندی دیویی	:	۶۵۸/۴-۳۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۰۹۷۵۶۴

ارتقای مدیریت دانش در سازمان‌ها با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات
نویسندگان: دکتر علی ربیعی؛ مجتبی هوشیان ثابت لاهیجانی
ویراستار علمی: دکتر داود کریم‌زادگان مقدم
چاپ اول: بهار ۱۳۹۲
شماره نشر: ۴۹

مدیر تولید: سمیه سیاه‌پشت
صفحه‌آرایی: فاطمه حامدی یکتا
طراحی جلد: پرویز بیانی
لیتوگرافی: کارا
چاپ: دالاهو
صحافی: کیمیا

ناظر فنی چاپ: مصطفی شریفی
تعداد: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان
شابک: ۹۶۴-۶۰۰-۶۶۶۲-۹۷۸-۹

همه حقوق چاپ و نشر این اثر محفوظ است
استفاده از مطالب با ذکر منبع بلااشکال است



انتشارات تِسا

تهران، میدان بهارستان، خیابان ظهیرالاسلام، کوچه دیلمان، پلاک ۶ واحد ۳. تلفن: ۱۳۹۹۹۴۲۳، ۱۳۹۹۲۳۷۰

www. Teesa. ir

iTeesa@mail.com

فهرست

پیشگفتار ۱۳

فصل اول: جهان آینده؛ دانش و تکنولوژی اطلاعاتی ۱۹

مقدمه ۱۹

۱. قدرت ۲۰

۲. قدرت نرم ۲۰

۳. آینده قدرت در جهان ۲۱

۴. مدیریت دانایی ۲۸

۵. اهمیت علم در سند چشم‌انداز و برنامه پنجم ۲۸

فصل دوم: تاریخچه و ضرورت مدیریت دانش ۳۱

مقدمه ۳۱

۱. تاریخچه ۳۱

۱-۱. تاریخچه مدیریت دانش ۳۱

۱-۲. دوره یا زمینه تاریخی ۳۴

۱-۲-۱. دوره اول: تولید صنعت دانش در دهه ۱۹۶۰ ۳۴

۱-۲-۲. دوره دوم: عصر اطلاعات ۱۹۷۳ ۳۴

۱-۲-۳. دوره سوم: موج ۱۹۸۰ ۳۴

۱-۲-۴. دوره چهارم: جامعه اطلاعاتی ۱۹۸۲ ۳۵

۱-۲-۵. دوره پنجم: اقتصاد جدید ۳۵

۲. علل پیدایش مدیریت دانش ۳۸

۴۰ ۳. ضرورت و اهمیت مدیریت دانش

۴۴ ۴. نسل‌های مدیریت دانش

۴۷ فصل سوم: مفاهیم دانشی

۴۷ مقدمه

۴۷ ۱. داده

۴۸ ۲. اطلاعات

۵۰ ۳. دانش

۵۲ ۱-۳. ویژگی‌های دانش

۵۳ ۲-۳. تقسیم‌بندی دانش

۵۷ ۳-۳. تبدیل دانش

۶۰ ۴. خرد

۶۱ ۵. مدیریت دانش

۶۱ ۱-۵. مدیریت دانش

۶۸ ۲-۵. مزایای مدیریت دانش

۷۰ ۳-۵. موانع مدیریت دانش

۷۴ ۶. سیستم و سیستم مدیریت دانش

۷۴ ۱-۶. سیستم

۷۴ ۲-۶. سیستم مدیریت دانش

۷۷ فصل چهارم: فرایندها و مدل‌های مدیریت دانش

۷۷ مقدمه

۷۷ ۱. فرایندهای مدیریت دانش

۷۸ ۱-۱. خلق دانش

۷۹ ۲-۱. کسب دانش

۷۹ ۳-۱. کدبندی دانش

۸۰ ۴-۱. ذخیره دانش

۸۱ ۵-۱. انتقال دانش

۸۲ ۶-۱. کاربرد دانش

۸۴ ۲. مدل‌های مدیریت دانش

۸۶ ۱-۲. مدل طبقه‌بندی دانش بویسوت

۸۷	۲-۲. مدل بک من
۸۸	۲-۳. مدل هفت سی (APQC)
۸۸	۲-۴. مدل بکوویتز و ویلیامز
۹۰	۲-۵. مدل نوناکا و تاکوچی
۹۲	۲-۶. مدل پایه‌های ساختمان دانش
۹۵	۲-۷. مدل عمومی دانش
۹۶	۲-۸. مدل معماری دانش گوپتا، شارما و همسو
۹۹	۲-۹. مدل زنجیره ارزش مدیریت دانش
۹۹	۲-۱۰. مدل های مدیریت دانش تحت وب
۱۰۰	۲-۱۰-۱. مدل کتابخانه‌ای
۱۰۰	۲-۱۰-۲. مدل وابستگی / پیوستگی
۱۰۱	۲-۱۰-۳. مدل دایرکتوری
۱۰۱	۲-۱۰-۴. مدل مرکز مطبوعات
۱۰۲	۲-۱۱. مدل هیسک
۱۰۳	۳. پیاده‌سازی مدیریت دانش

فصل پنجم: زیرساخت‌های مدیریت دانش

۱۰۹	مقدمه
۱۰۹	۱. استراتژی
۱۱۱	۱-۱. استراتژی رمزگذاری
۱۱۴	۱-۲. استراتژی شخصی سازی
۱۱۶	۱-۳. ویژگی‌های یک استراتژی موفق
۱۲۱	۱-۴. روش‌های استخراج دانش ضمنی
۱۲۱	۱-۴-۱. روش‌های استخراج دانش ضمنی توسط مدیران
۱۲۲	۲. فرهنگ
۱۲۲	۲-۱. فرهنگ
۱۲۵	۲-۲. راهکارهایی برای اشاعه فرهنگ مدیریت دانش
۱۲۷	۳. فرایند
۱۲۸	۴. ساختار
۱۲۹	۵. رهبری
۱۳۰	۶. سیستم‌های انگیزش و پاداش

۱-۶ تقسیم‌بندی سیستم‌های انگیزش و پاداش دهی.....	۱۳۱
۷. منابع انسانی.....	۱۳۲
۷-۱. مدیریت مخزن دانش.....	۱۳۲
۷-۲. معاون دانش.....	۱۳۳
۷-۳. مدیرعامل، کارمندان عالی‌رتبه و مدیران سازمان.....	۱۳۴
۷-۴. گروه‌های تعاملی.....	۱۳۵
۷-۵. توسعه‌دهندگان سیستم مدیریت دانش.....	۱۳۶
۷-۶. کارکنان سیستم مدیریت دانش.....	۱۳۶
۷-۷. کارکن داده.....	۱۳۷
۷-۸. کارکنان دانش.....	۱۳۷
۷-۹. تحلیل‌گر سیستم‌ها.....	۱۳۷
۷-۱۰. تشخیص‌شان شکی.....	۱۳۸
۷-۱۱. برنامه‌نویس‌ها.....	۱۳۸
۷-۱۲. اپراتورها.....	۱۳۸
فصل ششم: فناوری اطلاعات و مدیریت دانش.....	۱۳۹
مقدمه.....	۱۳۹
۱. فناوری اطلاعات.....	۱۳۹
۲. سیستم اطلاعاتی.....	۱۴۶
۲-۱. اهداف و مزایای سیستم‌های اطلاعاتی.....	۱۴۶
۲-۲. سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات.....	۱۴۷
۲-۳. مزایا و محدودیت‌های استفاده از سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها.....	۱۴۹
۲-۳-۱. مزایای سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی.....	۱۴۹
۲-۳-۲. محدودیت‌های سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی.....	۱۵۰
۳. سیستم اطلاعات مدیریت (MIS).....	۱۵۱
۴. تفاوت مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات.....	۱۵۳
۵. ابزارهای فناوری اطلاعات.....	۱۵۴
۶. سخت‌افزار.....	۱۵۵
۶-۱. اجزای سخت‌افزار رایانه.....	۱۵۵
۶-۲. زیر سیستم ورودی.....	۱۵۵

۱۵۶	۶-۳. زیر سیستم پردازش
۱۵۶	۶-۴. زیر سیستم حافظه
۱۵۷	۶-۵. زیر سیستم خروجی
۱۵۷	۶-۶. زیر سیستم ارتباطات
۱۵۷	۷. نرم افزار
۱۵۸	۸. هوش مصنوعی
۱۶۱	۹. سیستم کارگزار هوشمند
۱۶۱	۹-۱. عامل
۱۶۱	۹-۲. عامل خودمختار
۱۶۲	۹-۳. کارگزار هوشمند
۱۶۳	۱۰. شبکه عصبی
۱۶۴	۱۱. سیستم های خبره
۱۶۴	۱۱-۱. سیستم خبره
۱۶۸	۱۱-۲. ویژگی های سیستم خبره
۱۶۸	۱۱-۳. مزایای سیستم خبره
۱۷۰	۱۱-۴. محدودیت های سیستم خبره
۱۷۱	۱۲. منطق فازی
۱۷۱	۱۲-۱. منطق فازی
۱۷۱	۱۲-۲. منطق فازی در نظام های بازیابی اطلاعات
۱۷۳	۱۲-۳. تضمین امنیت منابع
۱۷۴	۱۳. داده کاوی
۱۷۴	۱۳-۱. داده کاوی
۱۷۶	۱۳-۲. سلسله مراتب داده ها
۱۷۶	۱۳-۲-۱. بیت
۱۷۷	۱۳-۲-۲. بایت
۱۷۷	۱۳-۲-۳. کاراکتر
۱۷۷	۱۳-۲-۴. فیلد
۱۷۷	۱۳-۲-۵. رکورد
۱۷۷	۱۳-۲-۶. فایل
۱۷۸	۱۳-۲-۷. پایگاه داده
۱۷۸	۱۳-۳. سیستم مدیریت پایگاه داده

- ۱۷۹..... ۱۳-۴. انبار داده.....
- ۱۸۰..... ۱۳-۵. فرایند داده کاوی.....
- ۱۸۳..... ۱۴. زبان نشانه گذاری قابل گسترش.....
- ۱۸۴..... ۱۵. شبکه.....
- ۱۸۴..... ۱۵-۱. شبکه.....
- ۱۸۵..... ۱۵-۲. مزایای شبکه‌های ارتباطی.....
- ۱۸۶..... ۱۵-۳. نقش شبکه‌های ارتباطی.....
- ۱۸۶..... ۱۵-۴. انواع شبکه‌های ارتباطی رایانه‌ای.....
- ۱۸۷..... ۱۶. اینترنت.....
- ۱۸۷..... ۱۶-۱. اینترنت.....
- ۱۸۸..... ۱۶-۲. خدمات اینترنت.....
- ۱۸۸..... ۱۶-۲-۱. پست الکترونیکی.....
- ۱۸۹..... ۱۶-۲-۲. گروه‌های مباحثه و گفت‌وگو.....
- ۱۸۹..... ۱۶-۲-۳. گروه‌های خبری.....
- ۱۹۰..... ۱۶-۲-۴. کنفرانس از راه دور.....
- ۱۹۱..... ۱۶-۲-۵. سرویس‌های آموزشی.....
- ۱۹۱..... ۱۶-۲-۶. انتقال فایل‌های رایانه‌ای.....
- ۱۹۱..... ۱۶-۲-۷. چت.....
- ۱۹۱..... ۱۶-۲-۸. تالار گفت‌وگو.....
- ۱۹۳..... ۱۶-۲-۹. آموزش مجازی.....
- ۱۹۴..... ۱۶-۲-۱۰. وبلاگ.....
- ۱۹۵..... ۱۶-۲-۱۱. شبکه اجتماعی.....
- ۲۰۰..... ۱۷. اینترنت.....
- ۲۰۱..... ۱۸. اکسترانت.....
- ۲۰۲..... ۱۹. گروه افزار.....
- ۲۰۴..... ۱۹-۱. کنفرانس از راه دور.....
- ۲۰۴..... ۱۹-۱-۱. انواع کنفرانس‌های از راه دور.....
- ۲۰۵..... ۲۰. سایر ابزارهای فناوری اطلاعات مورد استفاده در مدیریت دانش.....
- ۲۰۵..... ۲۰-۱. جریان کار.....
- ۲۰۵..... ۲۰-۲. میز کمک.....
- ۲۰۵..... ۲۰-۳. انتشارات الکترونیکی.....

۲۰۶	۲۰-۴. تابلوی اعلانات الکترونیک
۲۰۶	۲۰-۵. ابزارهای بهره‌برداری دانش
۲۰۷	۲۰-۶. اتوماسیون اداری
۲۰۸	۲۰-۷. موتور جست‌وجو
۲۰۹	۲۰-۷-۱. اجزای تشکیل دهنده موتور جست‌وجو
۲۰۹	۲۰-۷-۲. نرم‌افزار خزنده و جست‌وجوگر
۲۱۱	۲۰-۷-۳. مجموعه
۲۱۲	۲۰-۷-۴. نرم‌افزار جست‌وجو
۲۱۵	۲۰-۷-۵. محدودیت‌های موتورهای جست‌وجو
۲۱۵	۲۰-۸. پورتال
۲۱۵	۲۰-۸-۱. پورتال
۲۱۶	۲۰-۸-۲. توانایی‌های پورتال
۲۲۱	۲۰-۸-۳. انواع پورتال
۲۲۲	۲۰-۸-۴. پورتال و مدیریت دانش
۲۲۴	۲۰-۸-۵. تکنولوژی مایکروسافت در ارتباط با طراحی پورتال
۲۲۵	۲۰-۸-۶. سرور پورتال شیرپوینت
۲۳۴	۲۱. وب ۲
۲۳۴	۲۱-۱. وب ۲
۲۳۵	۲۱-۲. ویژگی‌های وب ۲
۲۳۷	۲۱-۳. ابزارهای وب ۲
۲۳۸	۲۱-۳-۱. آر. اس. اس
۲۳۹	۲۱-۳-۲. ویکی
۲۳۹	۲۱-۳-۳. سایت‌های ترکیبی (مشاپ‌ها)
۲۴۰	۲۱-۴. کاربرد وب ۲ در مدیریت دانش
۲۴۱	۲۱-۵. محاسن استفاده از وب ۲ در مدیریت دانش
۲۴۷	۲۲. کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات در فرایندهای مدیریت دانش

دستنامه ۲۴۹

۲۵۰	اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص استراتژی
۲۵۲	اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص فرهنگ
۲۵۴	اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص ساختار

- اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص فرایند..... ۲۵۶
- اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص حمایت مدیریت ارشد (رهبری)..... ۲۵۷
- اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص سیستم انگیزش و پاداش..... ۲۵۹
- اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص فناوری و تکنولوژی..... ۲۶۰
- اولویت‌بندی مؤلفه‌های مربوط به شاخص منابع سازمانی..... ۲۶۲
- اولویت‌بندی شاخص‌های تأثیرگذار بر فرایند مدیریت دانش..... ۲۶۴
- راهکارها و ابزارهای پیشنهادی..... ۲۶۷
- منابع..... ۲۷۹

توانا بود هر که دانا بود

ز دانش دل پیر برنا بود

پیشگفتار

تغییر در پارادایم مفهومی قدرت و تبدیل شدن دانش به عنصر اصلی قدرت در هزاره سوم و نیز افزایش حجم اطلاعات و به دنبال آن افزایش دانش و سرمایه‌های فکری در سازمان‌ها و لزوم استفاده مؤثر از آن‌ها در تصمیمات سازمانی، موجب ضرورت مدیریت نمودن دانش شده است. هزاره سوم هزاره تشدید روندهای جهانی شدن و عصر انفجار اطلاعات و انقلاب ارتباطات نامیده شده است. اگر قرن هجدهم با انقلاب صنعتی، دنیا متحول شده و صورت‌بندی جدیدی از رشد و توسعه، پیشرفت و قدرت در جهان شکل گرفت، در آستانه قرن بیست و یکم، انقلاب ارتباطات صورت‌بندی و شکل جدیدی از ابعاد مختلف زندگی بشر اعم از رشد، توسعه، سبک زندگی، نگرش‌ها، گرایش‌ها و... را به وجود آورد. در دهه‌های اخیر دستیابی به دانش، زمینه اصلی قدرت را در جهان رقم

زده است. به تعبیر مارشال مکلوهان^۱ در دوره‌ای تسلط بر زمین و در دوره‌ای تسلط بر دریا و نیز در دوره‌ای تسلط بر آسمان پایه قدرت را تشکیل می‌دادند. در هزاره سوم تسلط به شاه‌راه‌های اطلاعاتی پایه‌های قدرت را تشکیل می‌دهند. به یک مفهوم دیگر حرکت از قدرت سخت به قدرت نرم پارادایم دوره اخیر شناخته می‌شود. شواهد نشان می‌دهد تعداد قابل توجهی از کشورهای جهان از دهه ۷۰ میلادی به این سو استراتژی‌های توسعه خود را به سمت توسعه تکنولوژی‌های اطلاعاتی سوق داده و سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی در این زمینه انجام داده‌اند. بدین سان پیش‌بینی می‌شود که در دو دهه آتی بیشترین تعداد شاغلین در این صنعت به کار گرفته شوند.

مطالعات پیرامون سازمان‌های ایرانی که توسط اینجانب انجام شد نیز نشان می‌دهد انتقال تجارب، کسب دانش جدید، توجه به دانش گذشته در سازمان‌های ایرانی از جایگاه بسیار پایینی برخوردار است. به نظر می‌رسد گسترش مطالعات دانشگاهی و آکادمیک و تحلیل شرایط سازمان‌ها و جامعه ایران از لحاظ آمادگی زیرساخت‌های گسترش دانش، شناخت آسیب‌پذیری‌ها، مشکلات و موانع پیاده‌سازی روندهای مدیریت دانشی در سیاست‌گذاری کلان جامعه و چشم‌انداز سازمان‌ها نه تنها منجر به کمک به رقابتی نمودن و رشد و توسعه سازمان‌ها شده بلکه ضرورت توسعه کلان کشور به حساب می‌آید. از سویی برنامه‌ریزی حساب‌شده بر اساس سیاست‌گذاری‌ها در خصوص گسترش فناوری اطلاعات، توجه بیشتر به تولید خبرگان در این زمینه و گسترش فعالیت‌هایی در حوزه نرم‌افزاری نیز از الزامات حیاتی در این روند به شمار می‌روند. مطالعه ما نشان داده است که در سال‌های اخیر سرمایه‌گذاری قابل

توجهی در زمینه سخت‌افزار صورت پذیرفته اما این سرمایه‌گذاری‌ها بدون توجه به آینده در حال تغییر و بدون تناسب با مهارت‌های انسانی و فرهنگ سازمانی و سایر عوامل مؤثر صورت پذیرفته است.

در جهان امروزه کشورهای در حال توسعه و در حال گذار مانند ایران اگر خواهان توسعه و رقابت در عرصه جهانی می‌باشند ناگزیر نیاز به توجه به توسعه تکنولوژی‌های اطلاعاتی و دانشی نمودن سازمان‌ها دارند. به نظر می‌رسد سوخت و سوز دانش یکی از آسیب‌پذیری‌ها و نارسایی‌های سازمان‌های اداری در کشورهای در حال توسعه باشد. بنابراین چنان‌چه کشور ایران بخواهد مطابق سیاست‌های مصوب نظام، در جهت تبدیل شدن به قدرت منطقه‌ای حرکت نماید، توجه و تأکید و سرمایه‌گذاری در زمینه دانش و ایجاد جامعه دانش‌محور و مبتنی بر خرد و توسعه زیرساخت‌های اطلاعاتی امری اجتناب‌ناپذیر بوده و در غیر این صورت رشد و توسعه دلخواه و مؤثر به دست نخواهد آمد.

مطالعات انجام‌شده حاکی از نقش و اهمیت بسزای فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در جهت گسترش مدیریت دانش و تبدیل سازمان‌ها به سازمان‌های خردمحور می‌باشد. شاید اغراق‌آمیز نباشد اگر بیان شود که گسترش دانش بدون حرکت مناسب در فضای مجازی و ایجاد سیستم‌های پشتیبان اطلاعاتی مؤثر در دنیای امروزه امکان‌پذیر نیست. این کتاب سعی نموده تا الگوهایی از مدیریت دانش را ارائه و چگونگی به‌کارگیری فناوری اطلاعات را بررسی و بیان نموده و در نهایت چهارچوب‌های به‌کارگیری این سیستم‌ها را بیان نماید.

این کتاب سعی نموده در میان سایر تألیفات پیرامون مدیریت دانش با دیدگاهی نو، گامی در راستای اشاعه تفکر دانشی با رویکردی فناوری‌محور ارائه نماید.

کتاب حاضر برای دانش‌پژوهان و دانشجویان در رشته‌های مدیریت با گرایش‌های مختلف - فناوری اطلاعات، علوم سیاسی - در مباحث مربوط به دولت و سیاست‌گذاری و رشته اقتصاد قابلیت استفاده را دارد و نیز برای مدیران و کارکنان سازمان‌هایی که قصد گام نهادن در مسیر دانش نمودن محیط خود را دارند مفید خواهد بود.

این کتاب شامل شش فصل است:

فصل اول به مفاهیم قدرت و قدرت نرم پرداخته و دانش و فناوری را به عنوان کلیدی‌ترین مصادیق قدرت نرم در جوامع معرفی کند.

فصل دوم به تاریخچه مدیریت دانش، اهمیت و ضرورت و نسل‌های مدیریت دانش پرداخته است.

فصل سوم مفاهیم زیربنای مدیریت دانش، مدیریت دانش و مزایا و موانع آن را مورد توجه قرار داده است.

فصل چهارم به فرایندهای مدیریت دانش و برخی از مهم‌ترین مدل‌های ارائه‌شده توسط صاحب‌نظران و همچنین معرفی برخی از کلیدی‌ترین گام‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان توجه می‌کند.

فصل پنجم به معرفی مهم‌ترین زیرساخت‌های مدیریت دانش اختصاص یافته است.

فصل ششم به فناوری اطلاعات و اثربخش‌ترین ابزارهای تکنولوژی اطلاعات که می‌توانند در ارتقای مدیریت دانش مؤثرتر واقع شوند، اختصاص یافته است.

در پایان بخشی به عنوان دستنامه که شامل تحقیقات میدانی مؤلفین، پیرامون وضعیت زیرساخت‌های مدیریت دانش در واحدهای دانشگاهی آمده است و در ادامه راهکار و ابزارهای فناوری مناسب برای ارتقای زیرساخت‌ها و تحقق راهکارهای پیشنهادی، ارائه شده است.

از جناب آقای دکتر داود کریمزادگان مقدم که در پربارتر نمودن کتاب حاضر یاری نمودند و انتشارات تیسرا که امکان چاپ اثر را فراهم آوردند سپاسگزاری می‌نمایم.

دکتر علی ربیعی
دانشیار دانشگاه پیام‌نور

www.ketab.ir