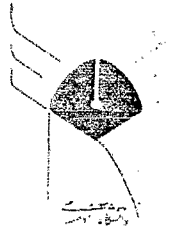


الله أكبر

۱۳۹۱۹



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در مدیریت آموزشی
(M.A)

عنوان:

تأثیر استفاده از فن آوری اطلاعات بر سبک‌های مدیریتی مدیران

دبیرستان‌های استان بوشهر در سال ۱۳۸۷

استاد راهنما:

دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور:

دکتر شاپور امین شایان جهرمی ۱۳۸۸/۱۱/۱۲

نگارش:

زهرا حیدری

زمستان ۱۳۸۷

۱۳۰۹۱۹



(صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: زهرا حیدری در تاریخ: شهریور ماه ۸۸ رشته: مدیریت آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان: تأثیر استفاده از فن آوری اطلاعات بر سبک های مدیریتی مدیران دبیرستان های استان

بوشهر در سال ۱۳۸۷

با درجه عالی و نمره ۱۸/۱۵ دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى سمت اعضاء اعضای هیات داورى

۱- دکتر عبدالله احمدی

استاد راهنما

۲- دکتر شاپور امین شایان جهرمی

استاد مشاور

۳- دکتر مسلم صالحی

داور

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر معاونت پژوهشی

مهر امضاء

تقدیم به

تقدیم به مادرم ...

او که با زحمات بی دریغش، افتخار حضورش و گرمی دستان پر مهرش، امید و آرامشی ستودنی به ارمغان آورد.

تقدیم به پدرم...

او که توانش رفت تا به توانایی برسم.

و تقدیم به برادر و خواهرم....

تقدیر و تشکر

با عنایت به خداوند متعال و با سپاس از او که تنها اوست که راهنمای همه انسانهاست.

در این رهگذر از سرچشمه علم و معرفت استادان گرانقدری چون جناب آقای دکتر عباداله احمدی راهنمایی این رساله و استاد محترم دکتر شاپور امین شایان جهرمی این تحقیق کسب فیض نمودم . بدین وسیله از استادان محترم تشکر و سپاسگزاری می کنم.

چکیده:

هدف از این تحقیق تعیین رابطه بین فن آوری اطلاعات و سبک های مدیریتی مدیران دبیرستان های شهرستان بوشهر می باشد روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد جامعه آماری کلیه دبیران ۱۸۰۰ نفر و مدیران دبیرستان های استان بوشهر ۱۹۰ نفر که در جمع ۱۹۹۰ نفر می باشد کل حجم نمونه ۶۰ نفر مدیر و ۱۸۰ نفر دبیر می باشد ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه IT و سبکهای مدیریت است به منظور تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی جدول توزیع فراوانی و درصد کل هر کدام از داده هارا بدست آورده و در قسمت آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون ، تحلیل واریانس یک راهه و تی تست گروههای مستقل استفاده شده است که پس از تجزیه و تحلیل به وسیله نرم افزار SPSS نتایج زیر حاصل گردید.

بین فن آوری اطلاعات و مدیرانی که سبک استبدادی دارند رابطه ای وجود دارد.

بین فن آوری اطلاعات و مدیرانی که دارای سبک خیرخواهانه هستند رابطه معنی داری وجود ندارد.

بین فن آوری اطلاعات و مدیرانی که دارای سبک مشورتی هستند رابطه ای وجود دارد.

بین فن آوری اطلاعات و مدیرانی که دارای سبک مشارکتی هستند رابطه ای وجود دارد.

بین میزان استفاده از فن آوری اطلاعات و مدیران با مدارک تحصیلی متفاوت، تفاوت معناداری وجود ندارد.

بین میزان استفاده از فن آوری اطلاعات مدیران با جنسیت مختلف تفاوت معنادار وجود دارد.

کلید واژه ها : فن آوری اطلاعات ، سبکهای مدیریت

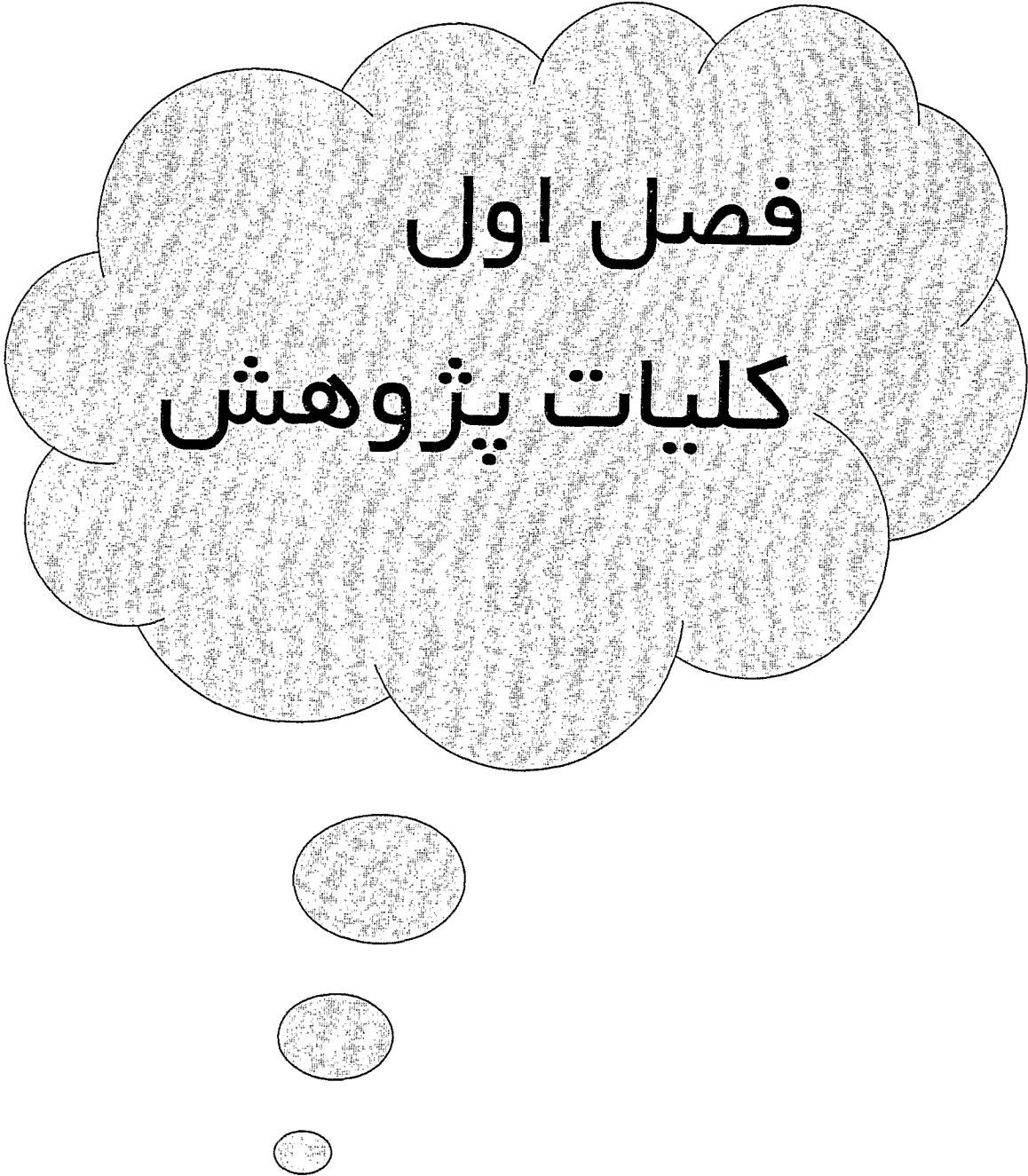
فهرست

صفحه	عنوان
۱	۱-۱-مقدمه.....
۳	۱-۲- بیان مسأله.....
۴	۱-۳-ضرورت و اهمیت تحقیق.....
۶	۱-۴-اهداف تحقیق.....
۷	۱-۵-سؤالات تحقیق.....
۷	۱-۷-۱-تعاریف نظری اصطلاحات و مفاهیم.....
۹	۱-۷-۲-تعاریف عملیاتی.....
۱۰	۲-۱-مقدمه.....
۱۱	۲-۲-تعریف فن آوری اطلاعات.....
۱۲	۲-۳-اجزاء فن آوری اطلاعات.....
۱۳	۲-۴-ابزارهای فن آوری اطلاعات.....
۱۵	۲-۵- تاریخچه فن آوری اطلاعات.....
۱۶	۲-۵-۱- تاریخچه استفاده از کامپیوتر.....
۱۸	۲-۵-۲- تاریخچه اینترنت.....
۲۰	۲-۶-فن آوری اطلاعات در ایران.....
۲۲	۲-۷- جایگاه IT در آموزش و پرورش.....
۲۵	۲-۸- لزوم گسترش IT در آموزش و پرورش.....
۲۷	۲-۹- اقدامات آموزش و پرورش ایران در زمینه فن آوری اطلاعات.....
۲۹	۲-۱۰- بررسی اجمالی چند کشور از نظر امکانات آموزش و پرورش.....
۳۰	۲-۱۱- اهمیت اطلاعات در سازمان.....
۳۱	۲-۱۲- مدیران و اطلاعات.....
۳۲	۲-۱۳- رایانه به منزله ابزار مدیریت.....
۳۴	۲-۱۴- سیستم اطلاعات مدیریت.....
۳۴	۲-۱۴-۱- اهداف سیستم اطلاعات مدیریت.....
۳۵	۲-۱۴-۲- مزایای سیستم اطلاعات مدیریت.....
۳۶	۲-۷- تعریف سبک های مدیریتی.....

۵۴	۱۵-۲- پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۶۱	۱۶-۲- پیشینه تحقیق در خارج از کشور
۶۴	۳-۱- مقدمه
۶۴	۳-۲- روش تحقیق
۶۵	۳-۳- جامعه آماری
۶۵	۳-۴- نمونه و روش نمونه گیری
۶۶	۳-۵- روش گردآوری اطلاعات
۶۷	۳-۶- ابزار گردآوری اطلاعات
۶۸	۳-۷- روش سنجش پایایی و روایی
۶۸	۳-۸- مراحل اجرای پژوهش
۶۹	۳-۹- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۰	۴-۱- مقدمه
۷۱	تحلیل داده ها
۷۷	۵-۱- مقدمه
۷۸	۵-۲- یافته های تحقیق
۸۰	۳-۵- نتیجه گیری
۸۱	۴-۵- محدودیت های پژوهش
۸۲	۵-۶- پیشنهادهای کاربردی
۸۳	منابع و مأخذ

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۶۶	جدول ۱-۳- جدول نمونه گیری
۶۷	جدول ۲-۳- جدول نمره گذاری گزینه ها
۷۱	جدول شماره ۱-۴- آزمون ضریب همبستگی پیرسون
۷۲	جدول شماره ۲-۴- آزمون ضریب همبستگی پیرسون
۷۲	جدول شماره ۳-۴- آزمون ضریب همبستگی پیرسون
۷۳	جدول شماره ۴-۴- آزمون ضریب همبستگی پیرسون
۷۴	جدول ۵-۴- جدول انحراف استاندارد و میانگین مدارک تحصیلی مدیران
۷۵	جدول شماره ۶-۴- تحلیل واریانس یک طرفه
۷۵	جدول شماره ۷-۴- جدول میانگین و انحراف استاندارد



فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

با ظهور و توسعه پدیده فن آوری اطلاعات IT^۱ روند تحولات جهانی، با شتابی بیشتر با محوریت عنصر اطلاعات و دانایی در حال گسترش است. این پدیده هر چند از محیط های نظامی آغاز و به مراکز دانشگاهی منتقل شد اما دیری نپایید که عرصه های اقتصادی، تجاری و حتی سیاسی کشورها را نیز با توسعه تجارت الکترونیک^۲ و ایجاد دولت الکترونیک^۳ و... متأثر ساخت. اینک بیش از یک دهه است که به عرصه تعلیم و تربیت پا نهاده و نظام های آموزشی و محیط های تحصیلی را نیز به چالش فرا خوانده است (عبادی، ۱۳۸۴، ص ۱۳).

افت کیفیت آموزشی و پرورشی، جهانی شدن اهداف تعلیم و تربیت، دغدغه حفظ هویت، بالا رفتن هزینه ها، رقابت گسترده و توسعه شکاف ها؛ در چنین فضایی، نظام تصمیم سازی آموزش و پرورش کماکان خود را با مسائل دهه های قبل مواجه می داند و قرار است در کنار انبوهی مسائل و چالش های گذشته و حال، به استقبال آینده برود؛ و خود را برای مواجه شدن با آن آماده نماید. ولی این امر با مکانیزم های جاری تصمیم سازی میسر نمی باشد؛ تحولات شتابدار عرصه های مختلف زندگی معاصر، شعار تشکیل دهکده جهانی، نظریه

^۱-Information Technology

^۲- E-commerce

^۳- E- government

جهانی شدن را شکل داده است و قطعاً این وضعیت در آینده ما را با موج وسیعی از مسایل و چالش های جدید مواجه خواهد ساخت (همان منبع).

یکی از راه های برخورد منطقی و عقلانی با انقلاب اطلاعات می تواند اهتمام به امر آموزش و پرورش باشد که ابتدا باید قدرت مواجه انسان را بالا ببرد و انسان را وری آموزش دهد که به سرعت خود را با تغییرات مداوم انطباق دهد و با ایجاد تغییر و تحول در بینش، دانش و نگرش انسان ها و افزایش مهارت های فردی و اجتماعی آنان را فعال و اثرگذار برای مواجه با تحولات و تغییرات آماده نماید (عبادی، ۱۳۸۴، ص ۱۳).

مدیران آموزش و پرورش که به عنوان یکی از عوامل اصلی و کلیدی محسوب می شوند. در واقع جهت دهنده به سوی اهداف تعلیم و تربیت می باشند و مدیران باید برای رسیدن به این اهداف روش و سبکی را اعمال نمایند که متناسب با این پدیده شگفتانگیز قرن حاضر باشد و قدرت خود را با انبوه اطلاعات و نوآوری هایی که روز به روز در حال گسترش می باشد را بالا ببرد تا در برخورد با چالش ها و مسایل انبوهی که پیش رو دارند سر در گم نشوند (عبادی، ۱۳۸۴، ص ۱۴).

۱-۲- بیان مسأله

با توجه به اینکه عصر حاضر که عصر تغییر از جامعه صنعتی به جامعه فراصنعتی یا اطلاعات لقب گرفته است و کاربرد اطلاعات و استفاده از آن رو به فزونی نهاده است و مهم ترین خصوصیت و ویژگی فن آوری اطلاعات تکیه بر تولید و پردازش اطلاعات و در دسترس قرار دادن آن برای همگان در کمترین زمان ممکن با حداقل هزینه و در همه زمان ها و مکان ها ست (عبادی، ۱۳۸۴، ص ۱۶).

برخی از مدیران گزارش می دهند که کامبوتر به آنها زمان بیشتری می دهد تا به بیرون از دفتر کارشان بروند و بیشتر در جریان امور قرار گیرند. آنها همچنین دریافتند که می توانند زمان بیشتری برای فعالیت های برنامه ریزی صرف کنند. جنبه دیگر چالش مدیریت در توانایی فناوری اطلاعات در حمایت از فرایند تصمیم گیری قرار دارد (حسن پور، ۱۳۸۶، ص ۸).

فناوری اطلاعات می تواند فرایند تصمیم گیری و حتی سبک های تصمیم گیری را تغییر دهد. برای مثال جمع آوری اطلاعات برای تصمیم گیری خیلی سریع تر صورت خواهد گرفت. عاملان یا نمایندگان هوشمند وب محور می توانند محیط را بررسی و اطلاعات را تفسیر کنند. روند های فن آوری اطلاعات زمان مورد نیاز برای کامل کردن هر گام در فرایند تصمیم گیری را کاهش می دهد. (محمدی، ۱۳۸۱، ص ۵۴)

تأثیر احتمالی دیگر بر روی شغل مدیران می تواند تغییر در الزامات رهبری باشد. چیزی که به طور عمومی ویژگی های خوب رهبری محسوب می شود، ممکن است با استفاده از فناوری اطلاعات به طور قابل ملاحظه ای تغییر داده شود (محمدی، ۱۳۸۱، ص ۵۵).

برای مثال هنگامی که ارتباطات رودررو یا چهره به چهره به وسیله پست الکترونیک و کنفرانس کامپیوتری جایگزین می شود. ویژگی های رهبری که به ظاهر و لباس نسبت داده می شود حداقل می شود (محمدی، ۱۳۸۱، ص ۵۵).

نهاد آموزش و پرورش یکی از بزرگترین تولیدکنندگان اطلاعات و بی تردید عمده ترین مصرف کننده و ذخیره کننده اطلاعات و دانایی است و امروزه دانایی، نیز مهم ترین شاخص توسعه یافتگی و بالاترین ثروت ملی محسوب می شود و در کشور ما به علت توسعه کمی آموزش و پرورش و توجه به مؤلفه های دینی و ملی از گستردگی و ارزش بالایی برخوردار می باشد (مروج، ۱۳۸۰، ص ۷۲).

در اثر توجه به تولید و آگاهی تبعاً می تواند یکی از مهم ترین دغدغه نظام آموزش و پرورش باشد که مدیران در این نظام می توانند با اعمال یک سبکی صحیح و منطقی در فرآیند تعلیم و تربیت، موجب افزایش دانایی و توانایی دانش آموزان و معلمان شده و طبعاً آموزش و پرورش را در مهم ترین مأموریت خود، یعنی تربیت نیروی انسانی توانمند و کارآمد بیش از گذشته یاری دهند تا به بالاترین ثروت ملی خود در جهت توسعه کشور گام بردارند. در این پژوهش محقق در پی آن است که با بررسی رابطه فن آوری اطلاعات و سبک های مدیریتی (رهبری) مدیران را مورد بررسی قرار داده تا مطلوب ترین سبک را که مدیر می تواند با توجه به عصر انفجار اطلاعات در روند مدیریتی اعمال نماید، مورد شناسایی قرار دهد.

۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق

اطلاعات به عنوان کالای استراتژیک و ابزار قدرت و معیار توسعه یافتگی در دنیای کنونی است.

آموزش و پرورش، اساساً یک نظام و سیستم اطلاعاتی است و جزو تولیدکنندگان دانش و اطلاعات در کشور

است در کشور ما از نظر تعداد افراد تحت پوشش اولین رتبه و از نظر سطح سواد عمومی پس از وزارت علوم دومین رتبه را داراست. اگر تلاش مناسبی جهت به کارگیری صحیح فن آوری اطلاعات IT و محور قرار دادن آن در توسعه انجام شود می توان به عنوان بزرگترین منابع پرورش نیروی انسانی ماهر در فن آوری اطلاعات مطرح کرد و نقش علمی و اقتصادی مهمی را در کشور فراهم می کند (عبادی، ۱۳۸۴، ص ۱۵).

و علاوه بر این توجه به فن آوری و مدیریت اطلاعات در سال های اخیر به حدی افزایش یافته که اگر جامعه ما نتواند خود را با آن همگام و همراه سازد بدون شک از دور زندگی و در دنیای فراصنعتی و رسیدن به توانمندی های علمی و فن آوران کناره گذاشته خواهد شد. امروزه به گفته مارشال مک لوهان^۱ "ما در عصر الکترونیک زندگی می کنیم." عصری که اطلاعات با سرعت نور از نقطه ای به نقطه دیگر منتقل می شود. عصر اطلاعات امروزه به طور فزاینده ای در حال شکل دادن مجدد ادراک، عقاید از جامعه، مدیریت آموزش است این تغییرات به صورتی است که عده ای این عصر را عصر شوک شک الکترونیک و انقلاب دیجیتال را مستمراً تحت تأثیر قرار می دهد (به نقل از مدیران مدارس IT، ۱۳۸۱، ص ۱۶).

در کشور ما با تمام قدمت فرهنگی و مؤلفه های دینی و بومی، نیاز به تحولات فکری و اجتماعی در زمینه کسب اطلاعات به روز در اقصی نقاط در زمینه های مختلف و از جمله مدیریت که زیر بنای فکری و اجرایی در جامعه مخصوصاً در زمینه تعلیم و تربیت بر پایه آن استوار است. روز به روز محسوس تر می شود که از دنیای مجازی و الکترونیک عقب نمانده و بدون اینکه در وظایفش خللی ایجاد شود. بتواند با یک روش صحیح و منطقی در برخورد با تحولات روز همسو شود و تغییرات و نوآوری های موجود باعث نشود که

^۱ -Marshall Mac Lohan

مدیران دچار یأس و سردرگمی شوند. بر اساس این تحقیق ضرورت رابطه ای که فن آوری اطلاعات بر سبک های مدیران دارد مورد توجه قرار گرفته است (عبادی، ۱۳۸۴، ص ۱۵).

۱-۴-اهداف تحقیق

هدف اصلی:

تعیین رابطه بین فن آوری اطلاعات و سبک های مدیریتی مدیران دبیرستان های شهرستان بوشهر

اهداف فرعی:

- ۱- تعیین رابطه بین فن آوری اطلاعات و مدیریت مدیرانی که سبک استبدادی دارند.
- ۲- تعیین رابطه فن آوری اطلاعات بر مدیریت مدیرانی که سبک خیرخواهانه دارند.
- ۳- تعیین رابطه بین فن آوری اطلاعات و مدیریت مدیرانی که سبک مشورتی دارند.
- ۴- تعیین رابطه بین فن آوری اطلاعات و مدیریت مدیرانی که سبک مشارکتی دارند.
- ۵- تعیین میزان استفاده از فن آوری اطلاعات در مدیران زن و مرد.
- ۶- تعیین میزان استفاده از فن آوری اطلاعات در مدیران با مدارک مختلف تحصیلی.

۵-۱-سوالات تحقیق

سؤال اصلی:

- ۱- آیا بین استفاده از فن آوری اطلاعات و سبک استبدادی رابطه ای وجود دارد؟
- ۲- آیا بین استفاده از فن آوری اطلاعات و سبک خیرخواهانه رابطه ای وجود دارد؟
- ۳- آیا بین استفاده از فن آوری اطلاعات و سبک مشورتی رابطه ای وجود دارد؟
- ۴- آیا بین استفاده از فن آوری اطلاعات و سبک مشارکتی رابطه ای وجود دارد؟
- ۵) بین میزان استفاده از فن آوری اطلاعات مدیران زن و مرد تفاوت معنادار وجود دارد؟
- ۶) بین میزان استفاده از فن آوری اطلاعات مدیران با مدارک تحصیلی مختلف تفاوت معنادار وجود دارد؟

۱-۷-تعاریف نظری و عملیاتی

۱-۷-۱-تعاریف نظری اصطلاحات و مفاهیم

ب) فن آوری اطلاعات: اصطلاح فن آوری اطلاعات دربرگیرنده انسان، رایانه، فن آوری ارتباطات و نرم افزارهای مربوط، پشتیبانی فنی، آموزشی، وجود زیر ساخت های مناسب فرهنگی، مالی، حضور افراد و بنگاه ها در روابط و نقشه های تعامل کننده سیستم، ارسال، دریافت و استفاده منطقی از اطلاعات است (سلمانیان، ۳۸۰، ۱۳۸۲).

ج) سبک مدیریت: تعبیر و تفسیر خاص که شیوه عملکرد مناسب خود را ایجاد می

کند (رضاییان، ۱۳۷۲، ص ۱۸۹)

د) سبک استبدادی: در این سبک رهبر بر اساس اطلاعات موجود خودش تصمیم گیری می کند و افراد کاملاً پیرو هستند. اعتماد بسیار کم است. ترس و تنبیه و ندرتاً پاداش عامل اصلی عملکرد مدیریت است. وسلسله مراتب ارتباطات از بالا به پایین است (شایان، ۱۳۸۲، ص ۱۲۸).

ذ) سبک خیرخواهانه: در این سبک رابطه آمرانه بین رهبر و پیروان همچنان برقرار است، اما رابطه مذکور در این حالت تلطیف شده و چون رابطه خادم و مخدوم توأم با نوعی مرحمت پدرانانه است در این سبک تصمیم گیری همچنان بر عهده رهبر بوده و پیروان و مجریان بی چون و چرا تابع اوامرند (قربانی، ۱۳۸۴، ص ۱۴۵).

به این سبک استثمار خیرخواهانه هم می گویند. که کمی اعتماد نسبت به زیر دستان وجود دارد و انگیزه به

پاداش کمی ترس و تنبیه عامل اصلی مدیریت است (شایان جهرمی، ۱۳۸۲، ص ۱۲۸).

م) سبک مشورتی: در این سبک قبل از تصمیم گیری مشورت از گروه به عمل می آید و تک تک اعضاء و نهایتاً به صورت گروهی مورد مشورت قرار می گیرند. و مدیر با توجه به پیشنهادات ارائه شده تصمیم گیری می نماید (شایان جهرمی، ۱۳۸۲، ص ۱۲۸).

ع) سبک مشارکتی: در این سبک مدیر متناسب با موقعیت خود با آن سازگار می کند. مدیر کاملاً به صورت مشارکتی زیردستان را در تصمیم گیری دخالت می دهد. این سبک زمانی اجرا می گردد که توانایی زیردستان بسیار بالا است و از هدایت مستقیم استقبال می کنند و استقلال تصمیم گیری مورد توجه است. روابط و ارتباطات دوستانه مد نظر است (شایان جهرمی، ۱۳۸۲، ص ۱۲۸).

غ) مدیریت: فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع انسانی و مادی بر مبنای یک نظام ارزشی پذیرفته شده و مورد قبول جامعه است که از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات (هماهنگی) هدایت و کنترل عملیات برای دستیابی به اهداف تعیین شده صورت می پذیرد (قربانی، ۱۳۸۴، ص ۱۳).

ف) مدیر مدرسه: به فردی گفته می شود که مسئول کلیه کارها و امور در محیط مدرسه است و برای حسن اجرای امور آموزشی و پرورشی در مقابل اداره آموزش و پرورش مسئولیت کامل بر عهده دارد (علاقه بند، ۱۳۷۲، ص ۶۲).

۲-۷-۱- تعاریف عملیاتی

الف) فن آوری اطلاعات: منظور نمره ای است که از ۲۰ آزمودنی ها از ۲۰ سؤال پرسش نامه فن آوری اطلاعات کسب کرده اند.

ب) سبک استبدادی: منظور از سبک استبدادی نمره ای است که از ۱۳-۱۷-۲۱-۲۲-۲۳ سؤالات پرسش نامه کسب کرده اند.

ج) سبک خیرخواهانه: منظور از سبک خیرخواهانه نمره ای است که از ۸-۹-۱۰-۱۱ سؤالات پرسش نامه کسب کرده اند.

د) سبک مشورتی: منظور از سبک مشورتی نمره ای است که از ۱۳-۱۷-۲۱-۲۲-۲۳ سؤالات پرسش نامه کسب کرده اند.

ذ) سبک مشارکتی: منظور از سبک مشارکتی نمره ای است که از ۳-۴-۱۴-۱۵-۱۶ سؤالات پرسش نامه کسب کرده اند.

ع) مدیر آموزشی: اشخاصی که به موجب حکم رسمی از طرف آموزش و پرورش مسئولیت اداره یک واحد آموزشی یا مدرسه را به عهده می گیرند.

غ) دبیرستان: منظور دوره ۳ ساله ای که دانش آموزان بعد از طی دوره راهنمایی به این مرحله راه پیدا می کنند و در این تحقیق دبیرستانهای دولتی مدنظر بوده است.

ف) مدرک تحصیلی: آخرین مدرک تحصیلی معتبر که در حکم کارگزینی مدیران قید گردیده است که شامل فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس می باشد.

فصل دوم

ادبیات و پیشینه پژوهش

