



یک بررسی انتقادی

سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد

ترجمه: مهندس نورگس مینا،
دکتر مهدی بهشتیان



مقدمه:

هدف این مقاله معرفی سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد EIS، دلایل ایجاد و مسائل مربوط به آن است. علیرغم ارزش EIS لازم است که قبلاً در مورد اهداف این سیستم‌ها، و سرمایه‌گذاری مورد نیاز، بررسی دقیقی بعمل آید، تا از ایجاد پیش هنگام یک EIS اجتناب شود.

در سازمانهایی که سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت (MIS) ایجاد نشده باشد، سرمایه‌گذاری بر روی MIS سودآورتر و مفیدتر از ایجاد EIS خواهد بود.

اخیراً اعلام شده است حدود ۲۵٪ مدیران شرکت‌های بزرگ آمریکا سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد (EIS) را در اختیار دارند [5] جمع فروش بسته‌های نرم‌افزاری EIS در ۱۹۸۷ حدود ۲۲ میلیون دلار بوده است و برآورد سال ۱۹۹۲ معادل ۲۳۰ میلیون دلار می‌باشد [12]

در پایان این مقاله نتایج مصاحبه‌های انجام شده با مدیران با سابقه چهار مؤسسه فروشنده EIS ارائه شده است.

پروژه‌های نصب EIS پر هزینه و مخاطره‌انگیزه است [17] و قریب یک‌چهارم از EIS‌های نصب شده با شکست مواجه شده است.

مفاهیم EIS, DSS, MIS

هر چند واژه‌های MIS و DSS و EIS یکسان تعریف نمی‌شوند، ولی اغلب به صورت مترادف بکار می‌روند [10]. لذا، بدو تعریف کلی این مفاهیم ارائه می‌شود:

مفهوم (۱) MIS (۲)

«MIS سیستمی است که دستیابی تمام مدیران سطوح مختلف سازمان را به اطلاعات جزئی و یا خلاصه شده پایگاه‌های داده‌های عملیاتی ممکن می‌سازد.»
این پایگاه‌ها اغلب به وسیله سیستم‌های

پردازش‌رخداده‌ها (TPS) (۳) ایجاد می‌شوند که هدف از ایجاد آنها کمک به انجام وظایف سازمانی است. بنابراین MIS بالاترین لایه TPS محسوب می‌شود. TPS‌ها اغلب غیر قابل انعطاف بوده و به عنوان منابع داده‌های داخل سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرند. از آنجا که معمولاً MIS مطابق نیاز مدیران رده‌های مختلف سازمانی ایجاد می‌شود، فاقد توانائی تمرکز در مورد نیازهای خاص مدیران ارشد می‌باشد: جدول (۱) حاوی مشخصات MIS, DSS و EIS است.

مفهوم DSS (۴)

DSS سیستمی است که از مدل‌های ارتباط بین تصمیمات و خروجی‌ها به جهت پشتیبانی از حل مسائل استفاده می‌کند. حیطه تمرکز DSS مسائل تصمیم‌گیری خاص و یا مجموعه‌ای از مسائل مرتبط به هم می‌باشد.

دو نوع DSS وجود دارد: ۱- مبتنی بر داده‌ها و ۲- مبتنی بر مدل‌ها که عموماً گروه مبتنی بر داده‌ها به عنوان MIS طبقه‌بندی می‌شود و واژه DSS را به نوع مبتنی بر مدل اطلاق می‌شود.

نوع اول DSS جهت پشتیبانی از تصمیمات ساختاری در سطوح اداری و خودکار کردن آنها بکار می‌رود. نوع دوم DSS جهت پشتیبانی تصمیمات نیمه ساختاری و یا بدون ساختار بکار می‌رود. معمولاً این نوع وسیله که معمولاً توسط متخصصین و مدیران میانی مورد استفاده قرار می‌گیرد و نه مدیران ارشد [16].

مفهوم EIS (۵)

EIS (سیستم اطلاعاتی مدیران ارشد) سیستمی است که ضمن جمع‌آوری اطلاعات از منابع داخل و خارج سازمان آنها را در قالب مطلوب و با توجه به اطلاعات کلیدی در دسترس مدیران ارشد می‌گذارد.

هرچند اکثر این اطلاعات به وسیله MIS, TPS قابل ارائه است، ولی این دو سیستم نمی‌توانند آنها را به صورت معنی‌دار، جامع، هماهنگ و

مثال	زمان مورد تاکید	عملیات اولیه	خروجی اولیه	کاربران اولیه	اولیه	
گزارش فروش	گذشته	خلاصه کردن اطلاعات	گزارشات دوره‌ای مشخص	تمام سطوح مدیریت	کنترل داخلی	MIS
پی‌گیری مهم‌بازار	گذشته و حال	جامعت‌بخشی ارائه، پی‌گیری عوامل کلیدی موفقیت	ارائه موارد مشخص مورد نیاز	مدیران ارشد	کنترل داخلی و خارجی	EIS
EOQ (مدل انبارداری)	حال آینده	حل، مدل‌سازی خودکار سازی، ارائه پیشنهاد	تصمیمات	دستی یا خودکار	پشتیبانی تصمیمات ساختاری	DSS I
مدل تبت‌گذاری	حال آینده	مدل‌ها حل مسائل پیشنهاد تحلیل	پیشنهادات گزارشات تحلیلی	کارکنان و مدیران	پشتیبانی تصمیمات غیرساختاری	DSS II

مبتنی بر نیاز مدیران آماده کنند.

سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد مشخصاً به منظور کمک به دستیابی مدیران ارشد به عوامل کلیدی موفقیت طراحی می‌شود. تمرکز EIS بر کمک به تصمیم‌گیرنده در ترکیب و تلفیق اطلاعات است به نحوی که بتواند مشکلات، موقعیت‌ها و فرصت‌ها را معرفی کند، نه اینکه آنها را تحلیل نماید. EIS در بسیاری از موارد شبیه MIS است.

تعاریف EIS, DSS, MIS برای ارائه کلیه شروط لازم و کافی تهیه نشده است، بلکه بر مشخصاتی تاکید دارد که باعث تمایز این سیستم‌ها از یکدیگر می‌شوند. در عمل و کاربرد سیستم‌های فوق همیشه در چارچوب این تعاریف نمی‌گنجند، بلکه ممکن است ترکیبی از چند سیستم باشند. به عنوان مثال EIS ای که تعداد زیادی کاربر داشته باشد، ممکن است دارای مشخصات MIS و/یا DSS باشد.

هر چه سیستم بزرگتر شود، درصد کاربران انحصاری آن کمتر می‌شود. ممکن است که این تصور در مورد EIS‌های بزرگ پیش بیاید که تعداد بیشتر کاربران قدرت هماهنگی و ایجاد گزارش‌های هماهنگ را در بسیاری از موارد کاهش داده است و سیستم بیشتر به MIS شبیه می‌شود و در برخی موارد حالت DSS را بخود می‌گیرد.

محدودیت‌های EIS

محدودیت‌های EIS بیشتر شامل موارد زیر است:

محدودیت‌های تکنیکی: محدودیت‌های تکنیکی EIS را با نگرش سیستمی که شامل محدودیت‌های ورودی، پردازش، و خروجی است مورد بحث قرار می‌دهیم. هدف از این کار در مورد EIS نشان دادن این نکته است که در هر یک از ابعاد فوق، اشکالات ممکن است ناشی از عدم انعطاف سیستم و یا سایر محدودیت‌ها باشد.

محدودیت‌های مربوط به ورودی: از آنجا که هدف از EIS تهیه نیازهای خاص اطلاعاتی مدیران ارشد می‌باشد، انتظار می‌رود که قسمت اصلی پایگاه داده‌های یک EIS از داده‌های خارجی تشکیل شده باشد [3] اگرچه با مروری بر گزارشاتی که عملکرد EIS حاصل می‌شود به نظر می‌رسد که یک EIS بیشتر از داده‌های داخلی سازمانی تشکیل شده است. در واقع همانطور که قبلاً هم اشاره شد متخصصین برآورد کرده‌اند که

فقط درصد کمی از داده‌های مورد استفاده در EIS از اشکالات کسب داده‌های خارجی و مسئله عدم انعطاف منابع داده‌ها است.

محدودیت‌های وابسته به پردازش، نیز مربوط به حالت بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت و گزارش‌های مورد انتظار است این سیستم‌ها معمولاً قابلیت‌های محدودی در زمینه‌های تحلیلی و آماری دارند. متخصصین اظهار می‌دارند که در اکثر EIS‌ها گزارش‌ها از پیش تعریف شده است.

هر چند غالباً EIS حاوی امکانات تحلیلی پیشرفته می‌باشد، معمولاً مدیران فرصت، تخصص و یا تمایل استفاده از این تحلیل‌ها را ندارند، و برخی عقیده دارند که عرضه اطلاعات جزئی و بدون تحلیل و توصیه به مدیران ممکن است منجر به تصمیم‌گیری‌های عجولانه و فاقد کیفیت شود.

*** MIS سیستمی است که دستیابی نام مدیران سطوح مختلف سازمان را به اطلاعات جزئی و یا خلاصه شده پایگاه‌های داده‌های عملیاتی ممکن می‌سازد.**

*** سیستم‌های اطلاعاتی مدیران ارشد مشخصاً به منظور کمک به دستیابی مدیران ارشد به عوامل کلیدی موفقیت طراحی می‌شود.**

*** تمرکز EIS بر کمک به تصمیم‌گیرنده در ترکیب و تلفیق اطلاعات است.**

محدودیت‌های مربوط به خروجی‌ها: عمدتاً ناشی از عدم انعطاف و یا محدودیت‌های ارائه خروجی‌ها و توزیع اطلاعات است از آنجائیکه EIS از اشکال نموداری و یا متون خاص یک مدیر استفاده می‌کند، توزیع خروجی‌های آن بین مدیران مختلف مقدور نیست.

آمادگی سازمانی

مفاهیم تکنیکی را می‌توان بوسیله ابزارهای بهتری که برای توسعه EIS وجود دارد از قبیل: افزایش آمادگی جهت بدست آوردن داده‌های خارج از سازمان از طریق خرید آنها و یا بهتر کردن زیر بنای MIS آن سازمان بخصوص و یا بهبود قدرت تحلیل و مهارت مدیران ارشد و از طریق آموزش، تقویت کرد.

بعضی از اثرات منفی احتمالی EIS در سازمان عبارتند از: (الف) اثرات زیان‌آور بر برنامه‌های کاری مدیران وقت آنان. (ب) عدم هماهنگی در فرآیندهای مدیریتی (پ) ایجاد نوسانات و بی‌ثباتی در سازمان و نظم آن.

الف) اثرات بر برنامه کاری و بعد زمانی

ایجاد مقدمات برای EIS ممکن است موجب تغییر جهت برنامه کار و توجه مدیران شود، مانند تاکید بر میزان فروش بجای تاکید بر رضایت مشتری یا ممکن است در نتیجه تعدد و عمق اطلاعاتی که بوسیله EIS ارائه می‌شود، وقت مدیران بی‌جهت گرفته شود. علاوه بر مسئله منحرف کردن برنامه کار و کوتاه کردن افق زمانی مدیران ارشد، فرمت‌ها و عناوین از قبیل تعریف شده، ممکن است موجب کم اهمیت شدن برنامه‌های کاری و الگوهایی که بر روی آنها فکر بسیار صورت گرفته است بشود. این خاصیت را

می‌توان با اثراتی که تلویزیون بر روی مسائل اجتماعی می‌گذارد مقایسه کرد.

ب) عدم هماهنگی در فرایندهای مدیریتی
گزارش‌های دوره‌ای عملاً فرایندهای مدیریتی را به مراحل مختلف تقسیم می‌کنند و بازنگری دوره‌ای تمام مقیاس‌های اندازه‌گیری عملکرد را برای مدیران امکان‌پذیر می‌سازد ایجاد EIS ممکن است باعث ایجاد گسیختگی در این چرخه گزارش‌دهی و عدم هماهنگی شود. ممکن است مدیران ارشد در مورد بعضی از ابعاد عملکرد مسامحه کنند و یا در مورد بعضی از اقلام اطلاعاتی دقت زیادی به خرج دهند. توزیع دوره‌ای گزارش‌های فیزیکی نوشته شده بر روی کاغذ در مورد مقیاس‌های کلیدی عملکرد در تمام سطوح مدیریتی مزایای بیشتری را در بردارد. شکل گزارش‌های فیزیکی امکان حاشیه‌نویسی دستی، توزیع و ارتباط بین مدیران و اعضای دیگر سازمان را فراهم می‌سازد. این نحوه توزیع گزارش در سطوح مختلف مدیریتی انگیزه افزایش و بهبود عملکرد را هم افزایش می‌دهد.

در مورد EIS هم بیشتر تمایل به ارائه گزارش‌های ادواری وجود دارد که ممکن است نتیجه به‌هنگام‌سازی دوره‌ای پایگاه‌های داده‌ای EIS باشد.

نوسانات و بی‌ثباتی‌های سازمانی

سیستم‌های مدیریتی ممکن است در اثر اطلاع سریع از شرایط نامطلوب خارجی و یا بازخورد رویدادهای داخلی، موجب ایجاد نوسانات و حتی بی‌نظمی‌های سازمانی شود. [7,8,4]

بازخوردهای اطلاعاتی بسیار سریع و فاقد کنترل مناسب، باعث عدم ثبات و ایجاد نوسانات با دامنه بسیار بزرگ در سازمان می‌شود... و ممکن است مجبور کردن سازمان‌های بزرگ به انجام واکنش سریع در مورد تغییرات، موجب بی‌ثباتی سازمانی شود. [2]
البته از سوی دیگر اثرات ناشی از EIS بر ثبات سازمان نیز قابل ذکر است.

EIS ممکن است سازمان را در مواردی که مدیران ارشد بایستی در مقابل اطلاعات ارائه شده به آنها عکس‌العمل نشان دهند، بی‌ثبات سازد و یا در مواردی هم بسیار قوی کند.



مقالات

*** در بسیاری از موارد، سرمایه‌گذاری بر EIS بیشتر از آنکه بر مبنای ملاحظات اصولی و معیار خاصی باشد ناشی از ملاحظات و روابط خاص سازمانی است.**
*** یکی از انگیزه‌های اصلی سرمایه‌گذاری بر EIS ایجاد یک مجموعه اطلاعاتی یکنواخت، ترکیبی و جامع و صحیح از اطلاعات موجود در سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت موجود است.**



شرایط سازمانی که به ایجاد EIS منجر می‌شود

در بسیاری از موارد سرمایه‌گذاری روی EIS بیشتر از آنکه بر مبنای ملاحظات اصولی و معیار خاصی باشد، ناشی از ملاحظات و روابط خاص سازمانی است. این شرایط ممکن است براساس نحوه ارتباط بین مدیریت ارشد، مدیریت میانی و بخش MIS یک سازمان ایجاد شده باشد.

فشارهای تکنولوژیک

ممکن است اصرار متخصصین MIS سازمان

برای ایجاد EIS صرفاً به منظور یادگیری و ایجاد تجربه کار با یک نرم‌افزار جدید و پیشرفته و یا حتی بدست آوردن فرصت برای برقراری ارتباط با مدیران ارشد باشد. این عوامل را اصطلاحاً «فشارهای تکنولوژی» می‌نامند.

در بسیاری از موارد «فشار تکنولوژی» از ناحیه فروشنده EIS و یا مشاور است.

MIS خصوصی

ممکن است مدیریت میانی و یا بخش MIS با ارائه پروژه‌های خود به صورت EIS بودجه کافی برای توسعه قابلیت‌های مورد نیاز MIS بدست آورند. البته سناریوی فوق انگیزه مهمی برای سرمایه‌گذاری روی EIS نمی‌باشد.

تضاد با مدیران میانی

تضاد مدیران ارشد با تمرکز اطلاعات نزد مدیران میانی (MIS) سبب می‌شود که مدیران ارشد بوسیله درخواست یک EIS از بخش MIS در واقع مدیران میانی و سیستم گزارش‌دهی فعلی را به عنوان یک سیستم فرعی حساب کنند. ایجاد EIS ضمن آنکه امکان جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز را فراهم می‌آورد در ترکیب MIS موجود هم تغییری ایجاد نمی‌کند.

شرایط لازم برای ایجاد EIS

لازم به ذکر است که در بسیاری از موارد سرمایه‌گذاری در مورد EIS مناسب و با ارزش است. EIS می‌تواند اطلاعات گران‌قیمتی در مورد روندهای کلی ارائه کند و در عین حال دقت در موارد جزئی نیز اعمال و نیاز به ریزبینی‌های لازم گردد و می‌توان EIS را مطابق نیازهای مدیران ارشد طراحی کرد، که این امر بهره‌وری و کارایی مدیران ارشد را بیشتر ساخته و زمان مورد نیاز جهت بررسی گزارش‌ها و تصمیم‌گیری‌ها را کاهش می‌دهد. درحقیقت اولویت اصلی و انگیزه مهم در سرمایه‌گذاری بر روی EIS، ارائه اطلاعات مورد نیاز مدیران ارشد در شکلی بهتر و از طریق واسطه‌های بهتر می‌باشد.

از آنجاییکه بسته‌های نرم‌افزاری EIS دارای قابلیت‌های خوبی برای استخراج انواع اطلاعات از ساختارهای مختلف پرونده‌ها می‌باشند، می‌توان از EIS به عنوان یک راه‌حل قوی برای صحت و جامعیت بخشی به اطلاعات حاصل از منابع داخلی و خارجی، استفاده کرد. این قابلیت خصوصاً برای شرکت‌های مادر، که بایستی

اطلاعات را از واحدهای مختلف با سیستم‌های اطلاعاتی متفاوت استخراج کرده و خلاصه کنند، بسیار قابل استفاده و مفید است.

یکی از انگیزه‌های اصلی سرمایه‌گذاری بر روی EIS ایجاد یک مجموعه اطلاعاتی یکنواخت، ترکیبی، و جامع و صحیح از اطلاعات موجود در سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت (MIS) موجود است.

EIS برای سازمانهایی که دارای پویایی شعلی محیطی بوده و در آنها مدیران ارشد نیاز به دیدن و دخالت در عملیات سازمان دارند بسیار مفید است.

همچنین می‌توان از EIS به عنوان نمادی از تکنولوژی پیشرفته برای کنترل سازمانی استفاده کرد، که بازتاب آن در مقابل مشتریان، سهامداران و سرمایه‌گذاران و عرضه‌کنندگان مواد اولیه و رقبا بسیار ارزشمند می‌باشد.

نتیجه‌گیری

بطور کلی ایجاد EIS حتی به دلایل منطقی و اصولی بدون وجود زیرساخت‌های MIS مورد نیاز، غیراصولی خواهد بود. در این موارد، اطلاعاتی که از طریق MIS به مدیران ارشد ارائه شود از اطلاعات حاصل از EIS بهتر خواهد بود. در این موارد ایجاد MIS خوب خیلی مفیدتر از ایجاد EIS است.

ارزش کامل EIS زمانی مشخص می‌شود که بتواند به مدیران کمک کند تا تمرکز بیشتری بر مسایل استراتژیک داشته باشند. بطور کلی، سازمانها هنگام بررسی ایجاد EIS دو راه‌حل دارند: اول بررسی ایجاد MIS و دوم اجبار بر در نظر گرفتن ملاحظات استراتژیک در طراحی EIS. برای این کار لازم است که مدیران ارشد را در عملیات کلی مدیران دیگر را مشارکت دهند. اینکار برای تشخیص ارزش استراتژیک منابع اطلاعاتی بسیار لازم می‌باشد.

خلاصه‌ای از سؤالات و جوابهای

مصاحبه‌ها

بر مبنای تجربیاتی که داشته‌اید خواهشمند است موارد زیر را تخمین بزنید:

- تعداد متوسط کاربران: ۴۱٪، درصد کسانی مدیران ارشد می‌باشند: ۴۱٪
- درصد استفاده از گزارشات از قبل طراحی شده در مقابل گزارشی که به صورت محاوره‌ای ایجاد می‌شوند: ۸۳٪

*** عرضه اطلاعات جزئی و بدون تحلیل و توصیه به مدیران ممکن است منجر به تصمیم‌گیری‌های عجولانه و فاقد کیفیت شود.**

*** سیستم‌های مدیریتی ممکن است در اثر اطلاع سریع از شرایط نامطلوب خارجی و یا بازخورد در رویدادهای داخلی، موجب ایجاد نوسانات و حتی بی‌نظمی سازمانی شود.**

- درصد گزارشی که به صورت دوره‌ای ارائه می‌شوند: ۸۴٪

- درصد داده‌های داخلی (MIS): ۹۰٪

- درصد EISهایی که در حالت اولیه حالت نمایش اطلاعات را دارند، در مقابل آنهایی که مبتنی بر مدل‌سازی هستند: ۸۱٪

- درصد EISهایی که عملاً اطلاعات آنها مبتنی بر MIS است: ۹۸٪

- درصد مواردی از EIS که سرمایه‌گذاری بر روی MIS به مراتب می‌توانست مفیدتر و سودآورتر باشد: ۵٪

- درصد EISهایی که شکست خوردند (نه مورد استفاده قرار گرفتند و نه بد بودند): ۲۳٪

- درصد EISهای موفق که از کمک خارجی در طراحی آنها استفاده شد: ۳۰٪

- درصد EISهای موفق که نگهداری خارج از سازمانی داشته‌اند: ۶۴٪

- درصد EISهایی را که به انگیزه‌های مختلف زیر ایجاد شده‌اند برآورد نمایند

- فشار ناشی از تکنولوژی که از ناحیه گروههای پردازش اطلاعات و یا MIS اعمال می‌شده است: ۱۷٪

- مدیران ارشدی که MIS را در نظر نیاورده‌اند: ۶۹٪

- در نظر نیاوردن مدیریت‌های وظیفه‌ای/تقسیمی (از طریق IS): ۱۰٪

- گرفتن بودجه برای ایجاد MIS بهتر بوسیله تشخیص یک MIS بهتر در قالب یک EIS: ۵٪

- گرفتن اطلاعات اضافی از MIS با فرمت یا واسطه (INTERFACE) بهتر: ۹۴٪

- دادن اطلاعات خارج سازمانی به مدیران ارشد: ۴۰٪

- ایجاد یک اطلاعات کامل/ترکیبی/یکنواخت از MIS: ۹۰٪
- معرفی فروشندگان EIS: ۲۶٪
- سایر موارد: ۹٪

پانویسها:

- 1- EXECUTIVE INFORMATION SYSTEMS
- 2- MANAGEMENT INFORMATION
- 4- DECISION SUPPORT SYSTEMS
- 5- EXECUTIVE INFORMATION SYSTEMS

منابع و ماخذ:

INFORMATION & MANAGEMENT 23 (1992)
NORTH HOLLAND MILLET I., MAWHINNEY
C.H., APPLICATIONS, EXECUTIVE
INFORMATION SYSTEMS ACritical
PERSPECTIVE.

[1] ANTHONY, R.N., PLANNING AND
CONTROLSYSTEMS: A FRAMEWORK FOR
ANALYSIS, CAMBRIDGE, MA: HAVARD
UNIVERSITY GRADUATE SCHOOL OF
BUSINWW (1965)

[2] CHAPNIC, PHILIP, "EDITOR'S BUFFER,"
DATABASE, PROGRAMMING AND
DESIGN, 24 (APRIL 1989) 7-8

[3] EL SAWY, OMAR E., "PERSONAL
INFORMATION SYSTEMS FOR
STRATEGIC SCANNING IN TURBULANT
ENVIRONMENTS: CAN THE CEO GO
ON-LINE?" MIS QUARTERLY (MARCH 1985).

[4] FORRESTER, J.W., INDUSTRIAL
DYNAMICS, CAMBRIDGE, MA: MIT-PRESS
(1968).

[5] FRIEND, DAVID, "EIS: STRAIGHT TO
THE POINT <" INFORMATION STRATEGYB
THE EXECUTIVE'S JOURNAL 4,4 (SUMMER
1988)

[6] MARTIN, JAMES, "DSS APPLICATIONS
SHOULD SHED NEW LIGHT ON A
PROBLEM," PC WEEK 6,17 (MAY 1,1989)P.50.

[7] RASMUSSEN, DAN RENE AND ERIC
MOSEKILDE, "BIFURCATIONS AND CHAOS
IN A GENRIC MANAGEMENT MODEL",
EUROPEAN JOURNAL OF OPERATIONS
RESEARCH, 35(1988) 80-88.

بقیه در صفحه ۷۷