

# کنترل و نظارت در نظام اداری

مقدمه و سرلوحه مقاله :

شاهنشاه آریامهر در صفر ماه ۲۵۲۶ دوازدهمین اصل انقلاب شاه و ملت را چنین اعلام فرمودند :

" مفهوم این اصل این است که همه افرادی که در سازمان های اداری و دولتی مملکت وظيفای را اعم از بزرگو كوچك بعهده دارند باید با کمال صداقت و وظیفه شناسی و با قبول مسئولیت در انجام وظایف بکوشند ."

در روز ۲۵ خرداد ۲۵۲۹ هنگام شرفیابی نخست وزیر و هیئت ارشیا به سازمان های دولتی بحضور شاهنشاه در کاخ نیاوران : شاهنشاه آریامهر فرمودند :

" ... ما می بینیم که دستگاه اداری ما جوابگوی این احتیاجات نیست . . . البته اساسی اینست که هنوز افراد کافی که در این رشته تربیت شده باشند نداریم . . . " همچنین اضافه فرمودند که : " ... تازه موقعیکه ما افراد متخصص ، دوره دیده را هم پیدا کرده ایم و سر شغل تخصصی خودشان گذاشتیم این یک مراقبت دائمی میخواهد که اینها همیشه خودشان را با آخرین اطلاعاتی که مربوط بوظیفه و شغلشان است همیشه همراه و همگام نگاهدارند . . . "

## شرایط و وسائل کنترل و نظارت در نظام اداری

کنترل و نظارت در دستگاه اداری یکی از وظایف مهم ، کلی ، ضروری و اجتناب ناپذیر مدیریت است . منظور و هدف از نظارت و کنترل مقابسه و مطابقت نتایج حاصله از عملیات انجام شده با طرحها و برنامه های اولیه ، پیش بینی شده میباشد . مدیریت هر سازمان با مسئولین هر دستگاه اداری از هر مقام و منزلتی از وزیریک وزارتخانه تا مدیر سرپرست اجرایی یک اداره ؛ مابسی موازین و ضوابطی را برای ارزشیابی نتایج عملیات انتخاب کند و نظام کنترل را بنحوی برقرار سازد که هرگاه در انجام وظایف عوامل اجرایی دستگاه اداری تحت نظارت خود انحرافهایی مشاهده شود فوراً از تکرار نارسائیهها جلوگیری و انحرافها را هم اصلاح نماید و برای رفع معایب چاره جویی نماید . خلاصه کلام : نظارت و کنترل دستگاه اداری وسیله مدیریت صحیح نارسائی و معایب سازمان را کشف و آنها را رفع میکند و از

تکرار انحرافها جلوگیری و روشهای مطلوب اجرای وظایف اداری را توسعه بدهد . ( ۱ )  
بحث نظارت و کنترل اداری مبداء وسیعی است و بمنظور تناسب در بلخیص موضوع  
یک سازمان اداری اجرایی فرضی را مورد مطالعه قرار داده و بصورت بسیار خلاصه شرایط و  
ضوابط نظارت و کنترل دستگاه اداری را نام می بریم .

### شرایط کنترل و نظارت اداری

برای امکان اجرای نظارت و کنترل و حصول اطمینان از حسن جریان یک دستگاه اداری  
بایستی ضمن تهیه طرح صحیح و مونرکنترل و نظارت کنترل سزنده ما کنترل شوندگان بحث  
حیطه نظارت حتی الامکان با شرایطی آماده شوند تا قادر و آگاه به اجرای دستورات و وظایف  
محوه و طرحهای اداری باشند ، نکاتند اس شرایط را شرایط آماده سازی عوامل اجرایی  
نامگذاری و مهمترین آنها بشرح زیر نام برده میشوند :

۱ - رفع نیازهای مختلف کارکنان ربر دست و حل مشکل اجتماعی آنان . ( ۲ )

---

( ۱ ) - برای اطلاع بیشتر از تعاریف کنترل و نظارت اداری به کتاب زیر مراجعه شود .  
دکتر علیمحمد اقتداری ، " سازمان و مدیریت " ( دانشگاه تهران : دانشکده علوم  
اداری و مدیریت بازرگانی ) فصل نهم . ( ۲۵۳۰ )

( ۲ ) روانشناسان نیازهای انسانی را بطور کلی به ۵ طبقه بشرح زیر تقسیم نموده اند :

۱ - نیازهای اولیه حیاتی زندگی انسانی مثل : هوای آزاد ، غذا ، آب ، پوشاک ،

مسکن و سایر احتیاجات اجتناب ناپذیر زندگی حیاتی آدمی .

۲ - نیازهای ثانوی یا احتیاجات ایمنی و امنیتی و تأمین آتیه و حفظ حقوق و بیمه  
حیات انسان در برابر قهر طبیعت و سایر مزا پای تأمین و بیمه ای .

۳ - نیازهای اجتماعی یعنی آزادی .

۴ - نیازهای شخصیتی یعنی بازگشایی واههای ترفیع و ترقی کارکنان لایق درخور

استحقاق آنان .

۵ - نیاز به تشویق و تائید : یعنی تشویب و همکاری با مبتکرین و کارکنان نابغه نظیر

استقبال از ابتکار مخترعین و تشویق و تائید افکار خارق العاده اینگونه افراد .

- ۲- برقراری و اعمال یک نظام صحیح و عادلانه و منطقی در محیط کار و جلوگیری از هرگونه تبعیض و ترجیح ضوابط بر روابط و رفع هر گونه سنج روحی در میان کارکنان .
- ۳- خودمدیر باید نمونه بی‌همتای انسابیت و سرمشق بی‌نظیر روابط انسانی باشد و از هر گونه امرای مدیریت<sup>(۱)</sup> میرا و به فساد اجتماعی و نارشائی اداری مبتلا نباشد .
- ۴- قبل از ارجاع شغل به ناعمل مربوطه بآن آموزش کافی داده شود تا در انجام وظایف محوله عاجز و ناراحت نشود و در موعن تصدی شغل کارآموزی‌های بهتری برای کارکنان فراهم گردد تا هر چه بهتر قادر با اجرای وظایف خود باشند .
- ۵- وسائل رفاهی محیط کار همچون محیط اجتماعی برای عوامل اجرایی فراهم شود .
- ۶- بکار بردن علم رفاه‌رسانی<sup>(۲)</sup> در روابط فردی و گروهی کار .
- ۷- تقسیم کار عادلانه بر اساس تخصص و طبع‌فردی مشاغل و تفویض اختیار به تناسب مسئولیت و برقراری سایر مزایای استحقاقی طبق مقررات و قوانین مدون اداری .
- ۸- ایجاد انگیزه همبستگی گروهی و سازمانی و اجتماعی و ملی در نهادهای کارکنان دستگاه .
- ۹- بکار بردن سایر رفتارها و کردارها و ابتکارهای روابط انسانی و مدیریت در سازمان ؛ آنچنانکه هر فردی از انفراد به دستگاه خود حس تعلقی پیدا کند .
- ۱۰- برای عوامل اجرایی قبلاً " شرح کردد که کنترل و نظارت اجتناب ناپذیر و بمنظور نیل به هدف سازمان انجام میگردد و با سایر مراحل مدیریت ( تنظیم برنامه ، تشکیل سازمان ، هماهنگی ، کارآموزی و رهبری ) ارتباط دارد تا اسکه کارکنان وظیفه‌شناس و فعال و فداکار فکر نکنند که مدیریت به نحوه انجام وظیفه آنان مشکوک است - در برابر رنک حظری هم برای کارکنان کم کار باشد و آگاهی می‌یابند که خوانده‌خواه کار آنان کنترل می‌شود . ز باسنی وظایف - حوله را انجام دهند و آلی : مورد مواخذ و انتقاد قرار می‌گیرند .
- ۱۱- شرح مسائل هر شغل با سایر مشخصات پرسنی باسنی تنظیم گردد و در اختیار فرد پرسنل اداره قرارگیرد و شرح متاعل باشد چنان روشن و با تخصص و ابزار کار و وظایف وی منطبق باشد که خود محرکی برای اجرای وظایف روزانه گردد .

### رتال جامع علوم انسانی

(۱) برای اطلاع بیشتر از سماریهای مدیریت به مجله فنون اداری ؛ خرداد و تیر ماه ۲۵۲۱ مراجعه شود .

(۲) در حال حاضر که ربع آخر قرن بیستم است . کارکنان هر دستگاه اداری مانند سایر گروه‌های اجتماعی دارای رشد فرهنگی بالاتر هستند و توقعات بیشتری دارند .

البته باید دانست که بحث وسیع " علم رفتاری " مقامات بالا و مدیران با عوامل  
 جز دست و کارکنان اجرائی و علم و هنر مدیریت ؛ کنترل و نظارت در نظامهای مختلف  
 آری وسله دانشمندان مدیریت و روانشناسان بعنوان پهای مختلف شرح گردیده است . (۱۱)  
 خلاصه مطلب ایجاد انگیزه ، انجام وظیفه و ايمان در وجود کارکنان با وسائل مختلف جزای  
 عشی و معنوی و حسن سلوک و رفتار با آنان از جمله شرایط مذکور است .

در نتیجه پس از آماده سازی عوامل اجرائی و کارکنان سازمان با دستگاه اداری برای  
 اجرای وظایف بحوله وسائل و ضوابط کنترل و نظارت را باید با کمال دقت صداقت و ايمان  
 نطق و بدون تبعیض بکار برد .

### وسائل کنترل و نظارت در دستگاه اداری

طرح کنترل و نظارت باید چنان تهیه شود که بتوان باسانی اعمال و فعالسهای اداره  
 ا فوانس و مقررات و روشها و خط سنی هائی که از طرف هیئت حاکمه و قدرت سازی وضع  
 است ؛ مطابقت داد و از صحت اجرای آن اطمینان حاصل کرد . معمول ترس وسائل  
 ضوابط کنترل و نظارت سازمان اداری شرح زیر است :

(نویسندگان و دانشمندان مدیریت از نظر علم رفتاری به دسته هستند :

— طرفداران علم رفتاری روش (x) متکی به شغل و وظیفه که انسانها را بعنوان وسله و ابزار  
 مانیسی بنفی میکنند و معروفترین آنان عبارتند از :

فریدریک و. تیلور آمریکائی — ماکس وبر آلمانی — هانری فاول فرانسوی — اولیو —

تلدن انگلیسی — البرت لیاوکی روسی — ویل بیگورز آمریکائی و دیگران هستند .

— طرفداران مکتب روابط انسانی یا روس (y) توجه به عامل و روحیه انسانی را نکبه  
 میکنند و معروفترین این نویسندگان عبارتند از : مارتال دساک — والس دونهام —

راسلیس بگر — دیکس — النون میو — وایت والدو و دیگران .

— دانشمندان و نویسندگان دسته سوم طرفداران میان روی دودسته قبلی هستند و معروفترین

آنان : فیشر ، شرود ، سلز نیک ، برتن ، گلدنر و پروفیسور گلنفورد جیمز و عده دیگر میباشد .  
 برای اطلاع بیشتر به علم رفتاری به مجله ، ماهانه " فنون اداری " شماره ۶ آذر و

دسام ۲۵۲۸ مراجعه شود .

۱- کنترل سیاسی و پارلمانی: زیرا اداره، مجری تصمیمات قدرت سیاسی در چهار جوب فواینس پارلمانی است و چون بحث مفصل این موضوع خارج از اس نوسند است لذا بطور خلاصه بطور کنترل را فقط بصورت یاورهی نام بی بریم. (۱) (به محک داسکده، حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران: شماره ۱۷، تیر ماه ۲۵۳۴ مقاله دکتر منوچهر مؤنسی طباطبائی هم مراجعه شود).

۲- کنترل و نظارت مورد مطالعه مختصر این نوشته، راهپای محلیف کسرل اداری هستند که بشرح زیر به معمولترین آنها اشاره میشود.

الف - کنترل و نظارت اداری بوسیله، بودجه، برنامه‌های است که فعلاً اس بسوع بودجه

بش از بودجه‌های متداول و تفصیلی مرسوم و بکار گرفته میشود بودجه، برنامه‌های نه تنها عامل قدرت اعتباری و بولی امور اجرایی است بلکه وسیله بسیار مؤثری برای تنظیم برنامه‌های آینده دستگاه اداری هم میباشد.

بودجه، برنامه‌های و طایف فرد، گروه، دایره و دستگاه سازمان را در هر مدت زمان از سال اجرای بودجه منحص و بش بینی میکند.

برنامه، فعالیت‌های اداری را برای عوامل اجرایی روشن میسازد و وظیفه هر عمل را در برابر ناغلس روزانه محم میسارد.

بودجه، آئینه دید و سع مدرس است و لکنهای نیرو و منحوس رکود اداری را نشان ساخته و عاملین نامنا سب و کم کار محظ کار را معرفی میکند - در برابر. صاحب درختان کارها و برنامه‌های انجام ند در ارائه میدهد و مجریان لایق و وظیفه شناس و هداکار و با ایمان و مبکر و خدمگزار قابل تقدیر را مشخص میکند. هر چند که میدانم کنترلفای مافید که نتایج عملیات انجام ندۀ عیناً "با همان برنامه‌های طرح برزی و برنامه‌های پیش بینی ندۀ تطبیق میاید، ولی بحزید و تحلیل بودجه، برنامه‌ای که از طریق آمار و گوازیهای فعالیتها و برنامه‌های زمانی بود چه دست میآید نمایانگر چگونگی روند اجرای وظایف عوامل اجرایی است. دو مثال کرجک بصورت دو قطره از دریای بودجه بشرح زیر آورده میشود: حسن مدرس سربررسی امور حفاظت و نگهداری ساختمان سازمان الف است و بحت حیطة، نظارت مدرس اجرایی حسن "احام وظیفه میکند و یکی از هدفهای دستگاه اداری الف در سال مالی ۲۵۳۶ حفاظت و نگهداری ساختمانهای

(۱) راهپای کنترل سیاسی و پارلمانی عبارتند از: رسیدگی بکنایات مردم - سؤال از وزیران مسئول، انتقاد از کج رویهای مجریان اداری - اسفاج، تکبیل کمسیونهای تحق و بازرسی، تصویب با عدم تصویب فواینس و آئیننامه‌ها و دهها طری دیگر میباشد.

دولتی آن سازمان است. "حسن" عواملش مأمور اجرای آن هدف هستند. برای اجرای هدف مذکور اعتبار زیر در سال ۲۵۳۵ برآورد شده (هفت دو قلم برای نمونه)

(۱) - برای اسفالت ۵۰۰۰ متر مربع تمام مساحت پارکینگها و راهروهای محوطه؛ سازمان در زمانهای اردیبهشت و خرداد ۲۰۰۰۰۰ ریال - تیر و مرداد و شهریور ۲۰۰۰۰۰ ریال جمعا " ۶۰۰۰۰۰ ریال برآورد شده .

(۲) - برای نگهداری و حفاظت دستگاههای حرارتی سازمان الف بشرح زیر : در ۶ ماهه اول سال ۲۵۳۶ مبلغ ۱۰۰۰۰۰ ریال و برای ۶ ماهه دوم سال ۳۰۰۰۰۰ ریال جمعا " ۴۰۰۰۰۰ ریال کنترل و نظارت حسن و عواملش از طریق تجزیه و تحلیل بودجه وسیله؛ حسن که مدیر اجرایی است در پایان سال ۲۵۳۶ اجزاء میگیرد و گزارشها بشرح زیر به وی تسلیم میشود :

(۱) - هزینه؛ انجام شده اسفالت ۵۹۹۰۰۰ ریال و ۵۰۰۰ مترمربع طبق طرح اسفالت شده و مانده اعتبار آن ۱۰۰۰ ریال است که بخزانة عمودت میگردد .

(۲) - هزینه؛ انجام شده حفظ و نگهداری دستگاههای حرارتی ۳۵۰۰۰۰ و مانده؛ اعتبار ۵۰۰۰۰ ریال ولی یکی از دستگاههای حرارتی بعلت عدم توجه مسئول مربوط و فقدان کنترل بموقع حسن بعلت فقدان روغن موتور دستگاه از کار افتاده در نتیجه با وجود اعتبار موتور دستگاه حرارتی خراب شده و کارکنان آن قسمت از هوای خنک در تابستان و از هوای گرم در زمستان محروم شده‌اند و ضمن اینکه در کار آنها هم بر اثر ناراحتی محل کار رکود ایجاد شده شکایتها و گزارشهایی هم به حسن رسیده است .

نتیجه : کنترل و نظارت بودجه‌ای نشان میدهد که : وظایف محوله امور اسفالت بموقع و در زمان پیش بینی شده انجام گرفته است و مسئولین وظیفه شناس و باایمان بایستی مورد تقدیر و قدردانی و تشویق قرارگیرند ، اما در مورد قسمت موتور خراب شده دستگاه حرارتی باوجود اینکه اعتبار وجود داشته ولی مسئول بی‌ایمان آن بدون توجه به پیش بینی بودجه و انجام وظیفه روزانه بعلت عدم تأمین روغن برای موتور موجب از کار افتادن آن شده و حسن هم بموقع وی را کنترل ننموده است و این انحراف اداری بایستی وسیله حسن و حسن که مدیران مسئول هستند رفع شود و از تکرار آن جلوگیری و ضمن بررسی علل بی‌احتیاطی مسئول در راهنمایی و یا تمویض وی اقدام نمایند .

ب - کنترل و نظارت اداری بوسیله؛ قوانین و مقررات انتظامی و انضباطی که در این باره

هم بطور کلی بدو دسته تقسیم میشوند : قوانین مربوط به جرائم عمومی و ارتشاء و اختلاف و خسانت و حیثیت و اموال دولتی و خلاصه سوء استفاده از مقام دولتی و

و سائل دولتی که در کشور با هر کدام از حرائم مذکور دارای کثرهای سدی می‌باشند و کارکنان محرم مسلم دادگاههای عمومی و داری ارس ساهنشاهی و دیوانعالی کشور مسود و به کثر خود میرسد. (۱)

دسه دوم فوایس و مقررات و آئین‌نامه‌های اصبطنی و انظامی اداری می‌باشند که می‌نمیرس آنها آئینامه داری اداری بموجب ۴۵/۸/۱۱ عیثت زیران می‌باشد که ماده ۵۹ آن حاکم بر مقصر و نخلت و تصور کارکنان دولت و ماده ۳ آن ناظر بر عمال و رفتار حلات ستور سطحی و تبعیض در اجرای فوایس و مقررات و ترک خدمت و اعمال عرص و غیره می‌باشد محس مواد دیگر آئین‌نامه وسله، کنترول و نظارت مدرس است که مدرس و رؤای اداری احراعات و با محساریهای کارکنان ناماسب را مانع مسوند و تدرب اداری خود را با اس وسله نسبت به آسانک می‌باشند احرام مسوند و وظائف خود را انجام مسدهند. اعمال می‌کنند. البته باید دانست که اجرای صحیح فوایس و آئین‌نامه‌های انضاطی و اداری به سها را اغلب احراعات و کجروبیهای بعضی از کارکنان کم کار و بد رفتار جلوگیری می‌کنند. بلکه اکثره بسیار موسری برای سوبق روحی کارکنان خوب و با اسان و وظیفه سانس هم مساند.

محس کنترول و نظارت وسله، فوایس و آئین‌نامه‌های عالی و اعساری و اسخدامی و تطبیق آن مقررات با نحوه اجرای آن وسله، ما موس اداری سارمان (منظور از سازمان: وزارتخانه‌های مختلف، سپرداریها و سایر کتبه‌ها و موسسات دولتی می‌باشند). مثلاً هرگاه کسیوس ماده ۱۰۰ سپرداری حکم حریت ساختمانی را صادر می‌کنند و بطول رامعدوم و با نخرب می‌سازند باسی ما موس صادر کنند، جوار ساختمان را هم که شامل اصلی خطا و متجاوز بحقوق عمومی است سله، تاوس می‌باشند ما به کثر خود برسند. با احراعات جدید مسود و با اگر ما مورد دولتی که در انجام وظیفه وصول مالعی خودسو، استفاده می‌کنند و با فساد کشور لطمه میرسد و از موسدی به‌کار ترومسد، مالیات دولت را (سطلی) وصول نمیکند باستی کثر بسند و ددها مثال دیگر ...

ج - کنترول و نظارت اداری بر اساس انضاطی اعمال اداره با مقضیات اداری و انضباطی اعمال و فعالیتهای اداره با اقتصاد و کارائی باید با کمال توجه بمصالح سازمانی و اجتماعی در راه

۱ - برای اطلاع بیشتر به نسره زیر مراجعه شود:

دکتر منصور . راستن: " مقررات کیفیری در امور دولتی " ( دانشگاه تهران: تبلی کبی ۱۳۷۰ صفحهای درس دانسته علوم اداری و مدرسیت بازرگانی ) ۱۳۴۸ - ۲۵۲۸ .

نسل به هدفهای ملی صورت گیرد . کارآئی و صرفه جویی منطقی در نیروی انسانی و منابع مالی مصرف منابع کم و کسب منابع هر بیشترکی از هدفهای کنترل و نظارت دستگاه مدیریت اداری است .

د - کنترل و نظارت عملی و مشاهدهای :

مدیریت هر دستگاه اداری بایستی تخصصاً از محل کارهای احرانی باز دید و عملیات تحت حیطه، نظارت خود را از نزدیک مشاهده کند . حضور مدیر در محل کار موجب تقویت روحی کارکنان میشود . حضور مدیر در محل عملیات نظارت و کنترل را آسان میسازد . مدیران واقعی با لیاقت و کاردان مدیرانی هستند که جریان امور فعالیتهای تحت نظارت و مورد اجرای آنان همسره در نظرشان مجسم و رویتن باشد - معایب را کشف و آنها را رفع نمایند - روش های خوب و روندهای پیشرفته را توسعه دهند و سگان وظایف دستگاه خود را چون ناخدای کشتی در کنترل خود داشته باشد و براه نسل محدود هدایت نماید

ه - کنترل و نظارت بوسله، بازرسی ( در شئون اداری ایران ) بازرسا، مأمور نظارت و کنترل دستگاه اداری به چند طبقه تقسیم میشوند .

۱ - در کشور ما سازمان بازرسی شاهنشاهی که عالیترین مرحله، بازرسی کنسورات دارای دامنه، بازرسی در تمام وزارتخانهها و سازمانهای دیگر ایران میباشد و نظام تمرکزی بازرسی کشور شاهنشاهی را تشکیل میدهد .

۲ - بعد از بازرسی شاهنشاهی، بازرسی های استثنائی نخست وزیر و وزارتخانهها میباشد که دارای نظام تمرکزی بازرسی در سطح وزارتخانه، مربوطه هستند و " روش چک لیست " یکی از بازرسی وزارتخانهها میباشد که از طرف وزیر مربوطه اعمال میگردد .

۳ - بازرسی های منطقه ای یا محلی که از طرف مدیران دستگاه اداری اعرام و از طرف مدیران کنترل و نظارت را اعمال مینمایند و بازرسی محدود به حیطه، نظارت مدیر اعزام کننده میباشد .

بازرسی در تمام سطوح امور اداری بدو صورت انجام میگردد .

(۱) - بازرسی سیستماتیک که در مدت یکدوره زمانی ( ۶ ماه یا ۹ ماه و یکسال یکدفعه ) انجام میگردد و ابزار کار بازرسان سیستماتیک " چک لیستهای (۱) " تهیه شده میباشد که کتبه

(۱) - اولین گزارش ارزشیابی بازرسی سیستماتیک وزارتخانهها در پیرو اصل انقلاب اداری و آموزشی شاه مردم در ۲۵ خرداد ۲۵۲۹ وسیله، نخست وزیر و هیئت ارزشیابی بصورت چک لیست در کاح نیاوران بعرض شاهنشاه آریامهر معروض شد و شاهنشاه فرمودند که : " سخت گیری ما بقدری است که نمره ۷۵ بیائین اصلاً برای ما قابل قبول نیست و ممتاز کسی است که از نمره ۹۵ به بالا باشد . . . "



امور مناغل اجرائی را کنترل میکند و ارزشیابی منطقی را انجام میدهد .

(۲) - دومین نوع بازرسی کنترل و نظارت ناگهانی است که کنترل شوندگان (برعکس بازرسی سیستماتیک) از بازرسی و کنترل خبری ندارند. بازرسی ناگهانی یا برائشکاپت‌ها و گزارشها صورت میگیرد و یا بدستور و ابتکار وزیر یا مدیران انجام میپذیرد. نحوه کار مجریان اداری در بازرسی ناگهانی بیشتر با حقایق و واقعیت‌ها تطبیق میدهد تا مشاهدات میدهد تا مشاهدات بازرسیهای سیستماتیک .

بقیه مسائل کنترل و نظارت در دستگاه اداری در شماره آینده همین نشریه درج خواهد شد .



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی