

مرجع کامل مدیریت دانش کاربردی

مؤلفین

دکتر شهرزاد دهقانی پور تنها (مدرس دانشگاه)

دکتر مهرداد نوری کوپائی

www.ketab.ir



سرشناسه	:	دهقانی‌پور تنها، شهرروز، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پدید آور	:	مرجع کامل مدیریت دانش کاربردی / مولفین شهرروز دهقانی‌پور
تنها، مهرداد نوری کوپائی.	:	
مشفصات نشر	:	تهران: نارون دانش، ۱۳۹۷.
مشفصات ظاهری	:	۱۱۳۲ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	:	978-622-95483-0-1
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	مدیریت دانش
موضوع	:	Knowledge Management
شکلیات ماده	:	نوری کوپائی، مهرداد، ۱۳۶۵ -
بندی کتاب	:	۱۳۹۷ ۴ ۹ ۲/۳ HD
ردیف دیوید	:	۶۵۸/۴۰۳۸
شماره ثبت کتابخانه ملی	:	۵۵۸۲۸۶۶

عنوان مرجع: مرجع کامل مدیریت دانش کاربردی

مؤلفان: مهندس شهرروز دهقانی، رز تنها، دکتر مهرداد نوری کوپائی

ویراستار فنی: دکتر مهرداد نوری کوپائی

طراح جلد: مهندس فرید سعیدی

چاپ و صحافی: انتشارات روز دانش

نوبت چاپ اول: زمستان ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۱۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۴۸۳-۰-۱

حق چاپ محفوظ است.

فهرست مطالب

۱۸	مقدمه
۲۰	فصل اول: مفاهیم، اهداف و کاربرد مدیریت دانش
۲۰	مفهوم مدیریت دانش
۲۱	تمایز مدیریت دانش با فعالیت‌های دانشی
۲۲	جایگاه مدیریت دانش در فراعلم
۲۲	جایگاه مدیریت دانش در دانش مدیریت
۲۳	علل پیدایش مدیریت دانش
۲۴	تعاریف مدیریت دانش
۲۹	تعریف جامع مدیریت دانش
۳۲	انواع دانش در سازمان
۳۸	ویژگی‌های دانش
۴۳	معماری دانش
۴۴	اهداف مدیریت دانش
۴۶	اصول ده گانه مدیریت دانش
۴۷	فرآیند مدیریت دانش
۵۰	زیرساخت‌های مدیریت دانش
۵۸	رویکردهای مدیریت دانش
۶۱	تاریخچه و سیر تحولات مدیریت دانش
۶۴	سیر تحول مدیریت دانش
۶۵	انواع دارایی‌های سازمان
۶۸	سازمان‌های دارایی‌محور (سازمان یادگیرنده)

۷۲	 سازمان بدون مدیریت دانش، بازی بی سر و ته!
۷۳	 تفاوت بین سرمایه‌های دانشی و مادی
۷۴	 اجزای سرمایه فکری
۷۷	 سنجش و اندازه‌گیری سرمایه فکری
۷۸	 مدل‌های متداول سنجش سرمایه فکری در سازمان
۸۳	 ارزیابی ریسک از دست رفتن دانش
۸۶	 مدیریت داده، مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش
۸۷	 کلان داده و مدیریت دانش
۹۶	 مفهوم سامانه دانش
۱۰۶	 تمثیلی بر مفهوم پایگاه دانش و شبکه دانش
۱۰۹	 مهندسی دانش
۱۱۳	 مدیریت دانش راهبردی
۱۲۱	 استراتژی کدگذاری یا استراتژی شخصی‌سازی
۱۳۴	 مدیریت دانش شخصی
۱۳۷	 مدیریت دانش از دیدگاه یک استراتژی تجاری
۱۴۳	 مفاهیم اولیه و پایه در مدیریت دانش
۱۶۰	 مفاهیم کلیدی مدیریت دانش
۱۸۱	 خطاهای رایج در مدیریت دانش
۱۸۸	 یادگیری سازمانی
۱۹۳	 لجستیک دانش، مبحثی نو در مدیریت دانش
۱۹۶	 تأکید بر مدیریت دانش در سیاست‌های کلان و برنامه‌های توسعه
۲۰۸	 فصل دوم: مدیریت سرمایه‌های فکری

۲۰۸.....	مقدمه
۲۱۱.....	تاریخچه مالکیت فکری
۲۱۲.....	مفهوم سرمایه فکری
۲۱۳.....	ویژگی‌های سرمایه فکری
۲۱۴.....	مدیریت دانش به عنوان یک ابزار مدیریتی سرمایه فکری
۲۱۴.....	اهداف مدیریت سرمایه فکری
۲۱۵.....	تعریف سرمایه فکری
۲۱۸.....	مؤلفه‌های سرمایه فکری
۲۱۸.....	سرمایه انسانی و شاخص‌های سنجش آن
۲۱۹.....	سرمایه ساختاری و شاخص‌های سنجش آن
۲۲۰.....	سرمایه مشتری و شاخص‌های سنجش آن
۲۲۱.....	سرمایه نوآوری و شاخص‌های سنجش آن
۲۲۳.....	اولویت‌بندی اجزاء تأثیرگذار بر سرمایه فکری
۲۲۵.....	مدیریت استراتژیک سرمایه فکری
۲۲۶.....	قابلیت‌های استراتژیک سرمایه فکری
۲۲۶.....	راهبردهای سرمایه فکری همتراز
۲۲۷.....	راهبردهای عام سرمایه فکری
۲۲۹.....	مدل‌های مدیریت سرمایه فکری
۲۴۳.....	اندازه‌گیری دارایی دانش و سرمایه فکری
۲۴۴.....	اهمیت اندازه‌گیری سرمایه فکری
۲۴۵.....	اهداف اندازه‌گیری سرمایه فکری
۲۴۵.....	شاخص‌های متداول برای اندازه‌گیری و بکارگیری سرمایه فکری

۲۵۳	روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری
۲۶۴	چرخه ممیزی دانش
۲۶۵	نقشه دارایی‌های دانش
۲۶۷	درجه‌بندی سرمایه فکری
۲۶۷	اندازه‌گیری و حسابداری سرمایه فکری
۲۷۱	نقاط قوت و ضعف روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری
۲۷۲	دیدگاه‌های سرمایه فکری
	استانداردهای حسابداری ایران (استانداردهای منتشره توسط کمیته تدوین استانداردهای
۲۷۴	حسابداری سازمان حسابداری)
۲۷۶	گزارش‌دهی سرمایه فکری
۲۷۸	تئوری‌های ارائه شده در ارتباط با افشاء سرمایه فکری
۲۸۲	حقوق مالکیت فکری
۲۸۲	حفظ حقوق مالکیت معنوی در امر تحقیق و توسعه
۲۸۵	حمایت از حقوق مالکیت فکری در ایران
۲۸۶	پیامدهای عدم وجود حمایت از حقوق مالکیت فکری
۲۸۷	مزایای ایجاد نظام حقوقی مالکیت فکری
۲۸۸	موافقتنامه‌های بین‌المللی در زمینه مالکیت فکری
۲۸۸	تأثیر حمایت از تامین حقوق مالکیت فکری بر رشد اقتصادی
۲۸۹	حقوق مالکیت فکری و انواع آن
۲۹۰	معاهدات بین‌المللی در زمینه حقوق مالکیت فکری
۲۹۲	موقعیت و جایگاه حقوق مالکیت فکری در ایران
۲۹۴	فصل سوم: انواع تکنیک‌های استخراج دانش در عمل

- انواع تکنیک‌های استخراج دانش ۲۹۴
- تکنیک داستان‌سرایی ۲۹۹
- تکنیک مصاحبه ۳۱۱
- تکنیک مصاحبه‌های غیرساخت‌یافته ۳۲۰
- تکنیک مصاحبه‌های نیمه ساخت‌یافته ۳۲۱
- تکنیک مصاحبه‌های ساخت‌یافته ۳۲۴
- تکنیک مصاحبه‌های خروج از خدمت ۳۲۵
- تکنیک درخت‌های دانشی ۳۳۲
- تکنیک ماترین‌های دانشی ۳۳۸
- تکنیک نقشه‌های دانشی ۳۳۸
- تکنیک مشاهده ۳۵۳
- تکنیک تفسیر رویداد ۳۵۵
- تکنیک یادگیری در عمل با توجه به نیاز به زمان ۳۵۸
- تکنیک برنامه زمانی ۳۶۴
- تکنیک یادگیری بعد از اقدام ۳۶۴
- تکنیک مرتب‌سازی کارت (دسته‌بندی مفاهیم) ۳۷۰
- تکنیک شبکه فهرست‌ها ۳۷۱
- تکنیک ۲۰ سؤالی ۳۷۲
- تکنیک مرور یادگیری عملکرد (روش سناریو) ۳۷۳
- تکنیک اکتساب عمیق دانش‌ها ۳۷۵
- تکنیک استخراج ۳ گانه ۳۸۲
- تکنیک یادگیری مقایسه‌ای ۳۸۳

۳۸۴	تکسونومی
۳۸۶	تکنیک طوفان فکری
۳۹۱	تکنیک یادگیری سایه به سایه
۳۹۱	تکنیک چایخانه دانش
۳۹۴	تکنیک الگوبرداری
۳۹۵	تکنیک مطالعه موردی
۳۹۷	نقشه‌های دانش
۴۰۱	تکنیک تبادل دانش
۴۰۵	تکنیک تاریخچه نویسی
۴۰۶	تکنیک مساعدت همکاران
۴۱۰	تکنیک بازیبنی همکاران
۴۱۳	تکنیک بازنگری عملکرد
۴۱۷	تکنیک بازنگری پس از پروژه
۴۱۸	تکنیک بازنگری در مقاطع مهم کاری
۴۲۰	تکنیک تحلیل شبکه‌های اجتماعی
۴۲۴	تکنیک انجمن‌های دانش
۴۳۰	تشکیل گروه‌های تبادل تجربه در سطح سازمان
۴۳۱	ایجاد شبکه‌های اشتراک دانش
۴۳۳	مزایای سازمان متأثر از مدیریت دانش
۴۳۳	موانع استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها
۴۳۴	راهکارهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان
۴۳۵	عوامل موفقیت مدیریت دانش

۴۳۵	هدف از استقرار مدیریت دانش
۴۳۶	فرآیند مدیریت دانش (چرخه زندگی مدیریت دانش در سازمان):
۴۴۱	فصل چهارم: ابزارها و فناوری‌های مدیریت دانش
۴۴۱	مقدمه
۴۴۱	رایانش اجتماعی - روند فعلی مدیریت دانش
۴۴۴	وبلاگ
۴۴۴	دادکاوی
۴۵۰	سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری
۴۵۰	یادگیری الگ رونید
۴۵۲	سیستم‌های گروه
۴۵۳	ابزارهای ردیابی خبر
۴۵۴	سیستم یادگیری مبتنی بر بی
۴۵۶	گروه‌افزارها
۴۵۹	ابزارهای مدل‌سازی دانش
۴۶۲	مخازن دانش
۴۷۰	بصری‌سازی دانش
۴۸۳	سیستم مدیریت یادگیری
۴۸۵	ابزارهای بهره‌وری شخصی
۴۸۶	پورتال
۴۸۷	سیستم‌های پرسش و پاسخ
۴۸۸	موتورهای جستجو
۴۸۹	ویکی

شبکه اجتماعی سازمانی به عنوان پل دانش.....	۴۹۲
شبکه‌های اجتماعی مجازی بستر ساز فرصت‌های نوظهور برای مدیریت دانش.....	۴۹۵
ویژگی‌های مدیریت دانش نسل آینده.....	۴۹۷
روندهای مدیریت دانش در سال ۲۰۱۶.....	۴۹۸
فصل پنجم: مدل‌های مدیریت دانش و تجاری‌سازی دانش.....	۵۱۲
مقدمه.....	۵۱۲
دسته‌بندی مدل‌ها.....	۵۱۲
مدل‌های مدیریت دانش.....	۵۱۴
مدلسازی دانش.....	۵۴۰
استانداردهای مدیریت دانش.....	۵۵۱
هفت گام پیشنهادی برای استعرا مدیریت دانش در سازمان.....	۵۵۴
روش انتخاب نرم‌افزار مدیریت دانش.....	۵۶۰
دلایل شکست پروژه‌های مدیریت دانش.....	۵۶۷
مدیریت دانش در مگا پروژه‌ها.....	۵۷۰
سه ابزار تشویقی برای به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان.....	۵۷۸
فلسفه‌ای برای موفقیت مدیریت دانش: «خودت انجام بده».....	۵۸۰
یاداش و انگیزش در مدیریت دانش.....	۵۸۳
تیغ دو لبه سیستم‌های انگیزشی.....	۵۸۸
مدیریت دانش و دولت الکترونیک.....	۵۹۳
مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری.....	۵۹۵
مدیریت دانش و تعالی سازمانی.....	۵۹۹
مدیریت دانش و نوآوری باز.....	۶۰۳

- مدیریت دانش و هوش تجاری ۶۰۹
- مدیریت دانش و فرهنگ سازی ۶۱۷
- مدیریت دانش و فضای کاری ۶۲۲
- مدیریت دانش کلید تحقق اقتصاد دانش بنیان ۶۲۶
- تجاری سازی دانش ۶۲۹
- چگونه در ۸ گام تبدیل به یک مشاور مدیریت دانش شوید؟ ۶۳۱
- تولید زوئوت از تولید درون بنگاهی دانش ۶۳۴
- بازگشت سرمایه گذاری در مدیریت دانش ۶۳۶
- جایگاه و اهمیت دانش در توسعه کشورها ۶۳۹
- ۱۰ اقدام مهم برای توسعه دانش بنیان اقتصاد کشور ۶۴۰
- سابقه و ریشه های تجاری سازی دانش در کشور ۶۴۴
- مراحل تجاری سازی دانش ۶۴۵
- سابقه تجاری سازی دانش در اروپا و آمریکا ۶۴۶
- مدیریت دانش و ایزو ۹۰۰۱ ۶۴۷
- ۶ نکته کلیدی مدیریت دانش برای ارتقاء گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ ۶۵۳
- فصل ششم: نمونه های موفق استقرار مدیریت دانش ۶۵۸
- مدیریت دانش در شرکت ها ۶۵۸
- مدیریت دانش در شرکت خطوط هوایی ایزی جت ۶۶۱
- مدیریت دانش در صنعت هواپیمایی بریتیش ایرویز ۶۶۹
- مدیریت دانش در ترکیش ایرلاینز ۶۷۴
- مدیریت دانش در ناسا ۶۷۹
- مدیریت دانش در ستاد ارتباطات و الکترونیک نیروی زمینی امریکا ۶۸۶

۶۸۹	مدیریت دانش در شرکت صنایع سنگین کاترپیلار
۶۹۵	مدیریت دانش در بخش خودرو سواری دایملر بنز
۷۰۲	مدیریت دانش در نمایندگی مرسدس بنز در تایوان
۷۰۴	مدیریت دانش در شرکت دایملر-کرایسلر
۷۱۰	مدیریت دانش در کمپانی فورد
۷۱۷	مدیریت دانش در کارخانه تویوتا
۷۲۵	مدیریت دانش در صنعت ریلی ایتالیا
۷۳۱	مدیریت دانش در صنعت برق چین
۷۳۷	مدیریت دانش در شرکت تولیدکننده تایر Pirelli
۷۴۹	مدیریت دانش در شرکت وپاس دارو کالیبرو
۷۵۳	مدیریت دانش در سازمان بهداشت کانادا
۷۵۴	مدیریت دانش در صنایع فلزی شرکت الکوا
۷۶۹	مدیریت دانش در شرکت استخراج فلزات ریونیت
۷۷۴	مدیریت دانش در شرکت فولادسازی تاتا استیل
۷۸۸	مدیریت دانش در صنایع معدنی کبک
۷۹۴	مدیریت دانش در راه آهن هندوستان
۸۰۲	مدیریت دانش در شرکت متروی لندن
۸۰۳	مدیریت دانش در شرکت آزمایشگاه های باکمن
۸۰۵	مدیریت دانش در شرکت مخابراتی مارکنی
۸۰۸	مدیریت دانش در شرکت مخابرات بریتانیا
۸۱۱	مدیریت دانش در شرکت زیمنس
۸۲۰	مدیریت دانش در شرکت کامپیوتری IBM

- ۸۲۶.....مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی ساسول
- ۸۲۹.....مدیریت دانش در شرکت نفتی پتروبراس برزیل
- ۸۳۴.....مدیریت دانش در شرکت نفتی باکر هوگس
- ۸۳۶.....مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی China American
- ۸۴۴.....مدیریت دانش در شرکت نفتی بریتیش پترولیوم انگلیس
- ۸۵۷.....مدیریت دانش در شرکت نوکو بریتانیا
- ۸۶۰.....مدیریت دانش در بانک جهانی
- ۸۶۶.....مدیریت دانش در سازمان خدمات بانکی و مالی (HSBC)
- ۸۷۰.....مدیریت دانش در بانک مرکزی نیوزلند
- ۸۷۶.....مدیریت دانش در سازمان بهره‌وری آسیایی APO
- ۸۸۳.....مدیریت دانش در شرکت مایکروسافت
- ۸۸۸.....مدیریت دانش در شرکت گوگل
- ۸۹۱.....مدیریت دانش در اداره پلیس توکسان و اداره پلیس فونیکس آمریکا
- ۸۹۵.....مدیریت دانش در بخش سلامت
- ۸۹۹.....مدیریت دانش در پرستاری
- ۹۰۶.....مدیریت دانش در ورزش
- ۹۰۸.....مدیریت دانش در شرکت خدماتی KPMG
- ۹۱۳.....مدیریت دانش در شرکت صنایع غذایی و کشاورزی مونسانتو
- ۹۱۶.....مدیریت دانش در شرکت شیرینی‌سازی امریکایی مارس
- ۹۲۲.....مدیریت دانش در فروشگاه زنجیره‌ای استارباکس
- ۹۲۴.....مدیریت دانش در دانشگاه یورک کانادا
- ۹۲۷.....مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی نیویورک

- مدیریت دانش در کشور نیوزیلند ۹۳۰
- یک روز در زندگی مدیر دانش شرکت رولز رویس ۹۳۸
- فصل هفتم: الگوی پیشنهادی استقرار نظام جامع مدیریت دانش در ۴۰ گام ۹۵۵
- برنامه‌ریزی پروژه اکتساب دانش در ۱۲ گام ۹۵۵
- استخراج و مدلسازی اولیه در ۱۵ گام ۹۸۵
- استخراج و مدلسازی مفصل در ۹ گام ۱۰۱۹
- ذخیره و به‌نگارداشتن دانش در ۴ گام ۱۰۴۶
- پیوست ۱: نمونه‌های مدیریت دانش: الزامات ISO 30401 ۱۰۶۲
- پیوست ۲: پرسشنامه ارزیابی وضعیت مدیریت دانش سازمان بهره‌وری آسیا ۱۰۸۲
- پیوست ۳: معرفی جایزه علمی سازمان دانشی برتر (MAKE) ۱۰۹۰
- واژه‌نامه فارسی به انگلیسی همراه با واژه‌نامه ۱۱۰۳

علم و عمل پیوندی نزدیک دارند و کسی که دانست باید به آن عمل کند. چرا که علم، عمل را فرا خواند، اگر پاسخش داد می‌ماند، اگر نه کوچ می‌کند.

حضرت علی (ع) نهج البلاغه حکمت ۳۶۶

امروزه و در گذار از اقتصاد صنعتی به اقتصاد دانش‌بنیان که بر پایه علم و فناوری قرار دارد، دنیای کسب و کار شاهد رشد و تحولی چشم‌اندازها به دانش به عنوان سرمایه اصلی سازمان‌ها در مسیر ارتقای جایگاه و ارائه سطوح بالاتر خدمات محصولات و راهکارها است. بدون تردید رشد مؤلفه‌های تولید، خدمات و ارائه راهکارهای رقابتی در بنیاد حوزه‌های کسب و کار و دستیابی کشور به جایگاه اقتصادی برتر در سطح منطقه نیازمند توجه عمیق کلیه مؤسسات، مراکز و سازمان‌های کشور به استفاده مؤثر از سرمایه‌های دانشی است.

در یک نگاه کلی بهره‌گیری بنگاه‌ها از تجربیات پیشین خود در کسب و کار همراه با بسترسازی به منظور نوآوری و خلق دانش و در کنار آن توجه به مدیریت دانش محور و نوآوری به مثابه سرمایه‌های فکری سازمان، ارکان اصلی مدیریت دانش محور است. سازمان داده و رمز موفقیت بنگاه‌ها در عصر رقابتی امروز به شمار می‌آید. در این راستا نگرش کارکنان نسبت به دانش از اهمیت زیادی برخوردار است و این افراد هستند که منابع نوآوری مورد نیاز برای تولید و توسعه فرآیندها و خدمات جدید برای یک سازمان را خلق می‌کنند. لذا سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که بتوانند از مجموعه وسیعی از اطلاعات قابل دسترس، استفاده کنند. این کارکنان باید قادر به عملی کردن ایده‌ها و خلاقیت خود باشند. بنابراین دانش فردی هر فرد و دانش جمعی موجود در یک بنگاه دانش بنیان به عنوان عاملی کلیدی در مزیت رقابتی پایدار بنگاه درآمد. اهمیت روزافزون سرمایه فکری و دانش در این گفتمان، بدون شک مدیریت نظام‌مند آن را موجب می‌شود. مدیریت دانش می‌تواند به عنوان بخشی از فرآیند مدیریت تعریف شود که بر تحلیل نظام‌مند، برنامه‌ریزی، انباشت، خلق،

توسعه، ذخیره‌سازی و کاربرد دانش شرکت تمرکز دارد و می‌کوشد تا حد زیادی سرمایه انسانی را به سرمایه ساختاری به منظور ایجاد مزیت رقابتی تبدیل و به تحقق اهداف اصلی دیگر به طرز مقتضی کمک کند.

مدیریت دانش فرآیندی پیچیده است که پیاده‌سازی آن یک شبه انجام نمی‌شود. اجرا و کاربرد مؤثر مدیریت دانش به درکی دقیق و شفاف از عواملی نیاز دارد که بر فرآیند مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند. شناخت و توجه به جنبه‌های زیرساختی مدیریت دانش موجب می‌شود کارکنان از توان و تمایل لازم برای مشارکت فعالانه در اقدامات مدیریت دانش برخوردار باشند. کتاب پیش رو ضمن تحلیل روند تحول مفهوم مدیریت دانش، به بررسی مفاهیم، کاربردها، نمونه‌های موفق مدیریت دانش در سطح دنیا و تجاری‌سازی دانش در سازمان می‌پردازد. خلق ارزش از سرمایه‌های دانشی سازمان به عنوان مهم‌ترین، بازده‌ترین منبع عصر حاضر در کسب موفقیت و دستیابی به اهداف سازمانی، مهم‌ترین دغدغه سازمان‌های پیشرو دنیا به شمار می‌آید. از جمله مهم‌ترین فعالیت‌های سازمان‌های سراسر دنیا در راستای حمایت از فعالیت‌های دانش‌محور در جهت ارزش‌آفرینی از سرمایه‌های دانش، استفاده از تجربیات سایر شرکت‌های پیشرو در این زمینه در سطح دنیا می‌باشد که در این کتاب به تشریح به بررسی نهادهای موفق به اشتراک شده است. جای دارد در اینجا از حمایت‌های همکاران جناب آقای سعید وظیفه دانش تقدیر و تشکر گردد. کتاب پیش رو منبعی جامع در خصوص مدیریت دانش محسوب می‌گردد و امید است بتواند برای دانشجویان، اساتید دانشگاه‌ها و مدیرانی که در زمینه مدیریت دانش فعالیت می‌کنند سودمند باشد. موجب امتنان خواهد بود دیدگاه‌های اصلاحی و تکمیلی خود را در خصوص محتوای کتاب پیش رو از طریق پست الکترونیک Mhrdd_Nouri@yahoo.com بیان فرمائید.