

علل موثر بر افت تحصیلی دانشجویان پرستاری

رقیه نظری (MSc)*^۱، سیدحمید شریف نیا (MSc)^۱

۱- گروه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بابل

دریافت: ۸۸/۴/۲۲، اصلاح: ۸۸/۹/۱۸، پذیرش: ۸۸/۱۲/۱۹

خلاصه

سابقه و هدف: افت تحصیلی دانشجویان پرستاری یک مسئله بسیار مهم در سیستم آموزشی است که نه تنها به عنوان یک مشکل فردی مطرح می باشد بلکه موجب معضلات اجتماعی، خانوادگی و روحی نیز می شود. لذا این مطالعه با هدف بررسی علل افت تحصیلی در دانشجویان پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب(س) امل انجام شده است.

مواد و روشها: این مطالعه مقطعی بر روی ۱۰۰ نفر از دانشجویان ترم ۳ الی ۸ دانشکده پرستاری و مامایی امل انجام شد، دانشجویان به دو گروه ۵۰ نفری با افت تحصیلی (معدل واحدهای گذرانده شده کمتر از ۱۶) و بدون افت تحصیلی (معدل واحدهای گذرانده شده بیشتر از ۱۶) تقسیم شدند. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه ای مشتمل بر خصوصیات دموگرافیک و سوالات مربوط به عوامل موثر بر افت تحصیلی جمع آوری شد. سپس عوامل موثر بر افت تحصیلی مورد ارزیابی قرار گرفت.

یافته ها: میانگین معدل دیپلم نمونه های تحت مطالعه $16/87 \pm 1/6$ و میانگین معدل واحدهای گذرانده $15/99 \pm 1/3$ بود. بین دو گروه دانشجویان از نظر وضعیت تاهل ($p < 0/000$)، وضعیت مسکن ($p = 0/009$)، سهمیه قبولی ($p = 0/01$)، علاقه به رشته ($p < 0/000$) و مشاوره تحصیلی ($p = 0/02$) رابطه معنی داری وجود داشت. بیشترین همبستگی بین افت تحصیلی با معدل دیپلم وجود داشت ($p < 0/000$).

نتیجه گیری: نتایج مطالعه نشان داد که عوامل متعددی مانند متاهل بودن و سهمیه قبولی بر افت تحصیلی دانشجویان تاثیر گذار می باشند. بنابراین پیشگیری از افت تحصیلی و بروز آسیب های متعاقب آن مستلزم شناخت دقیق عوامل موثر و برنامه ریزی جدی و موثر است.

واژه های کلیدی: افت تحصیلی، خصوصیات فردی، خصوصیات آموزشی.

مقدمه

خطر جرم و جنایت، سوء مصرف مواد، سوء استفاده های جسمی و جنسی و در نهایت اختلالات خانوادگی و روانی قرار می گیرند (۵). لذا پیشگیری از افت تحصیلی و آسیبهای روانی متعاقب آن امری ضروری است، هر چند با استناد به یافته های تجربی و نظری افت تحصیلی روندی پیچیده و تدریجی دارد (۶ و ۷). اکثر مطالعات انجام شده پیرامون افت تحصیلی تاکنون بر روی ویژگی های روان شناختی دانشجویان و خصوصیات معلم، دانشکده و سیستم آموزشگاه متمرکز بوده است. در حالیکه علل افت تحصیلی را باید در مجموعه عوامل فردی و خانوادگی، هم نشینان و ارتباطات، سیستم دانشکده، برنامه ریزی آموزشی و سطح علمی اساتید جستجو کرد (۸). لذا هر سیستم آموزشی موظف است که به کاهش عملکرد درسی فراگیران خود که منجر به از دست رفتن هزینه های جاری، بی انگیزگی و کاهش روحیه در فرد می شود، توجه نماید و با شناسایی ویژگیهای فردی و

دولت ها و جوامع مختلف، تحصیل را به عنوان یک ضرورت جهت کاهش فقر جهانی و افزایش سطح برابری، صلح و پایداری برای همه می داند (۱). تربیت نیروی انسانی کارآمد و موثر از جمله وظایف اصلی دانشگاهها به حساب می آید و از آنجایی که دانشجویان سرمایه های گرانقدر هر کشور از نظر استعداد، نوآوری و منابع سازنده هستند توجه به تربیت آنها بسیار مهم می باشد (۲). مطالعات نشان می دهند که حدود ۱۲ درصد دانشجویان دانشگاههای علوم پزشکی در طی تحصیل خود حداقل یک ترم مشروط می شوند که موجب مشکلات روحی شده و آنان را در معرض خطر محرومیت از تحصیل قرار می دهد (۳) افت تحصیلی دانشجویان نه تنها یک مشکل فردی بلکه یک معضل اساسی اجتماعی است که عواقب ناشی از آن گریبان گیر جامعه نیز خواهد شد (۴). دانشجویانی که دچار افت تحصیلی می شوند بیش از دانشجویان دیگر در معرض

* مسئول مقاله:

آدرس: امل، خیابان طالب آملی، کوی فیاض بخش، دانشکده پرستاری، تلفن: ۰۰۱۲۱-۲۲۲۱۹۱۹

e-mail: roojayanaz@yahoo.com

جدول ۱. توزیع فراوانی مشخصات دموگرافیک واحد های مورد پژوهش و ارتباط آن با افت تحصیلی

متغیر	افت تحصیلی		جمع	X ₂	Pvalue
	دارد تعداد(%)	ندارد تعداد(%)			
وضعیت تاهل					
متاهل	۲۶(۵۲)	۵(۱۰)	۳۱	۱۲۰/۶۱	<۰/۰۰۰
مجرد	۲۴(۴۸)	۴۵(۹۰)	۶۹		
وضعیت مسکن					
خوابگاه	۱۷(۳۴)	۳۰(۶۰)	۴۷	۶/۷	۰/۰۰۹
غیر خوابگاه	۳۳(۶۶)	۲۰(۴۰)	۵۳		
سهیمیه قبولی					
منطقه ۱	۵(۱۰)	۱۵(۳۰)	۲۰	۶/۲	۰/۰۱
منطقه ۲ و ۳ و ایثارگران	۴۵(۹۰)	۳۰(۷۰)	۸۰		
دوره تحصیلی					
روزانه	۲۶(۵۲)	۲۷(۵۴)	۵۳	۰/۰۴	۰/۸
شبانه	۲۴(۴۸)	۲۳(۴۶)	۴۷		
داشتن شغل اضافی					
دارد	۲(۴)	۳(۶)	۵	۰/۲۱	۰/۶
ندارد	۴۸(۹۶)	۴۷(۹۴)	۹۵		
علاقه به رشته					
دارد	۱۳(۲۶)	۳۲(۶۴)	۴۵	۱۴/۵۸	<۰/۰۰۰
ندارد	۳۷(۷۴)	۱۸(۳۶)	۵۵		
آینده شغلی					
خوش بین	۲۸(۵۶)	۳۲(۶۴)	۶۰	۰/۶۶	۰/۴
بدبین	۲۲(۴۴)	۱۸(۳۶)	۴۰		
فعالیت پژوهشی					
دارد	۳۳(۶۶)	۳۴(۶۸)	۶۷	۰/۰۴	۰/۸
ندارد	۱۷(۳۴)	۱۶(۳۲)	۳۳		
سواد پدران					
زیردیپلم	۴۳(۸۶)	۱۱(۲۲)	۵۴	۴۱/۲۲	<۰/۰۰۰
بالای دیپلم	۱۷(۱۴)	۳۹(۷۸)	۴۶		
سواد مادران					
زیردیپلم	۳۸(۷۶)	۲۰(۴۰)	۵۸	۱۳/۳	<۰/۰۰۰
بالای دیپلم	۱۲(۲۴)	۳۰(۶۰)	۴۲		
مشاوره تحصیلی					
دارد	۱۴(۲۸)	۲۵(۵۰)	۳۹	۵/۰۸	۰/۰۲
ندارد	۳۶(۷۲)	۲۵(۵۰)	۶۱		

بحث و نتیجه گیری

نتایج مطالعه نشان داد که علل دموگرافیک متعددی بر افت تحصیلی دانشجویان تاثیرگذار می باشد. در این مطالعه اکثر دانشجویان دارای افت تحصیلی، متاهل بودند. این نتیجه مشابه با نتیجه برخی مطالعات انجام شده

تحصیلی دانشجویان خود و عوامل موثر، بر فرآیند آموزش آنان اهتمام ورزد (۶ و ۹). لذا این مطالعه با هدف بررسی علل افت تحصیلی در دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب (س) آمل انجام شد تا تصویر روشنی از وضعیت افت تحصیلی دانشجویان و علل مرتبط با آن ارائه دهد.

مواد و روشها

این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۸۷ بر روی ۱۰۰ نفر از دانشجویان پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب(س) آمل انجام شد. نمونه ها به صورت تصادفی سیستماتیک از بین دانشجویان ترم ۳ الی ۸ انتخاب شدند و در دو گروه ۵۰ نفری با افت تحصیلی (معدل واحد های گذرانده کمتر از ۱۶) و بدون افت تحصیلی (معدل واحد های گذرانده بیشتر از ۱۶) قرار گرفتند. به دانشجویان اطمینان داده شد که اطلاعات و نظراتشان کاملاً محرمانه باقی خواهد ماند. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه ای پژوهشگر ساخته جمع آوری شد. پرسشنامه از دو بخش کلی تشکیل شده بود که بخش اول حاوی اطلاعات دموگرافیک بود و بخش دوم که به بررسی دیدگاه های دانشجویان می پرداخت شامل ۲۰ سوال نگرشی در خصوص اثر بخشی علل فردی، ۱۴ سوال پیرامون علل آموزشی و ۱۵ سوال درباره امکانات آموزشی و رفاهی بود، که به صورت طیف موثر، کم اثر و بی اثر قابل پاسخ گویی بود. محتوای پرسشنامه با توجه به مطالب علمی موجود در کتب و مقالات و بر اساس چارچوب پنداشتی تهیه شد. جهت روایی ابزار، اعتبار محتوا و جهت پایایی از آزمون مجدد (F=۰/۹۲) استفاده شد. داده های استخراج شده با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون کای دو، فیشر، ضریب همبستگی اسپیرمن و من ویتنی) تجزیه و تحلیل شدند و $p < ۰/۰۵$ معنی دار در نظر گرفته شد.

یافته ها

در این مطالعه میانگین معدل دیپلم $16/87 \pm 1/6$ و میانگین معدل واحدهای گذرانده شده نمونه های تحت بررسی $15/99 \pm 1/2$ بود. حدود ۴۰٪ دانشجویان شرکت کننده در این طرح ۲۱ ساله بودند. دانشجویانی که معدل دیپلم پایین تری داشتند بیشتر دچار افت تحصیلی بودند. بین میانگین معدل دیپلم و افت تحصیلی دانشجویان رابطه مثبت معنی داری دیده شد ($p < ۰/۰۰۰$). سواد پدران و مادران در گروه افت تحصیلی، بیشتر زیر دیپلم بود ($p < ۰/۰۰۰$). دانشجویانی که دچار افت تحصیلی بودند اکثراً غیر خوابگاهی ($p = ۰/۰۰۹$)، متاهل ($p < ۰/۰۰۰$)، دارای سهیمیه مناطق ۲ یا ۳ و ایثارگران ($p = ۰/۰۱$)، بی علاقه به رشته پرستاری ($p < ۰/۰۰۰$) بوده و مشاوره تحصیلی انجام نمی دادند ($p = ۰/۰۲$) (جدول ۱).

در بررسی دیدگاه دانشجویان مشخص شد که تنها علل آموزشی ارتباط معنی داری در دو گروه دارای افت تحصیلی و بدون افت تحصیلی دارد ($P < ۰/۰۰۱$). اکثر دانشجویان موثرترین علل افت تحصیلی مربوط به عوامل آموزشی را میزان رسایی و شیوایی بیان استاد (۶۴٪)، روش تدریس استاد (۵۷/۵٪)، احترام و برخورد مناسب (۴۶/۴٪) و میزان تسلط علمی استاد بر مطلب ارائه شده (۴۶٪) بیان کردند.

دچار افت تحصیلی شدند نسبت به رشته پرستاری بی‌علاقه بودند و این بی‌علاقگی تفاوت معنی‌داری را در دو گروه نشان داد که با نتایج مطالعه Dehbozorgi مشابه است (۱۰). دانشجویانی که نسبت به رشته تحصیلی خود بی‌تفاوت هستند و علاقه‌ای نشان نمی‌دهند احتمالاً فعالیت تحصیلی کمتری داشته و نسبت به تکالیف و حضور فعال در کلاس بی‌اهمیت هستند و از غیبت کلاسی بیشتری برخوردارند که تماماً می‌تواند بر افت تحصیلی دانشجویان تأثیر بگذارد. بنابراین ترغیب و ایجاد انگیزه و به تصویر کشیدن ابعاد ارزشمند رشته تحصیلی برای کاهش این عامل احتمالی توصیه می‌شود. با توجه به نتایج این مطالعه بیشتر دانشجویانی که دچار افت تحصیلی بودند مشاوره تحصیلی دریافت کردند. این نتیجه با مطالعه Dehbozorgi و همکاران مشابه است (۱۰). آنها نشان دادند که اکثر دانشجویان ناموفق، بدون برنامه‌ریزی درسی منظم و درست هستند. برنامه‌ریزی و انجام مشاوره‌های تحصیلی و روحی ممکن است با تقویت ابعاد متعدد علاوه بر کمک به حل مشکلات تحصیلی به تقویت انگیزه و علاقه آموزشی منجر شود و در نهایت پیامد‌های مثبت عملکردی را ایجاد کند.

همانطور که بیان شد دانشجویان موثرترین نگرش خود را بر علل افت تحصیلی، پیرامون عوامل آموزشی گزارش کردند که این نتیجه مشابه مطالعه Hazavehei و همکاران است (۳). هم‌چنین با نتایج پژوهش‌های یونسکو در کشور‌های آسیایی و اقیانوسیه نیز مشابهت دارد (۱۴). با توجه به یافته‌های این مطالعه و تأیید دیگر مطالعات عدم به کارگیری روش‌های مناسب آموزشی موجب افت تحصیلی می‌شود (۱۷-۱۵). Poorhaidari و همکاران بیان می‌کنند که برنامه‌ریزی آموزشی، محیط آموزش و نحوه ارزشیابی اساتید بر کیفیت آموزشی و نهایتاً پیشگیری از افت تحصیلی دانشجویان نقش موثری دارد (۱۷). همبستگی مثبت بین معدل دیپلم و میزان افت تحصیلی دانشجویان نیز مشابه نتایج دیگر مطالعات است (۱۱ و ۱۰). نتیجه مطالعه حاضر حاکی از تعدد عوامل موثر بر افت تحصیلی دانشجویان دانشکده پرستاری آمل است که پیشنهاد می‌شود با بررسی دقیق‌تر و مطالعات بیشتر و هم‌چنین بازنگری عوامل آموزشی موثر بر پیشرفت تحصیلی، گام‌های موثری جهت بهره‌وری آموزشی برداشته شود.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از کلیه دانشجویان و همکاران آموزش دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب (س) آمل که در انجام این تحقیق همکاری داشتند قدردانی و تشکر می‌شود.

می‌باشد (۱۲-۱۱) و مغایر با یافته‌های Alikhani و همکاران است (۱۳). احتمالاً تاهل به صورت مستقیم بر افت تحصیلی دانشجویان تأثیر ندارد و عواملی چون قبول مسئولیت و پذیرش دیگر نقش‌های اجتماعی که به واسطه ازدواج ایجاد می‌شود، می‌تواند موجب افت تحصیلی شود. از طرفی ممکن است کمبود امکانات رفاهی و اقتصادی به دنبال تاهل موجب پرداختن به شغل‌های جانبی برای کسب درآمد بیشتر شود که خود عامل مهمی در افت تحصیلی است.

یافته‌های مطالعه حاکی از آنست که سطح سواد والدین تأثیر مهمی در پیشرفت تحصیلی فرزندان می‌گذارد که با نتایج مطالعه Khazaei و Dehbozorgi همخوانی دارد (۹ و ۱۰). والدینی که سطح سواد بالایی دارند و از درجات تحصیلی دانشگاهی برخوردارند، ممکن است زمینه‌های افزایش عملکرد تحصیلی مناسب‌تری را برای فرزندان خود فراهم سازند و الگوهای موثرتری برای دانشجویان و دانش‌آموزان به حساب آیند. هم‌چنین دانشجویانی که ساکن خوابگاه بودند عملکرد تحصیلی بهتری نسبت به غیر خوابگاهی‌ها داشتند. این نتیجه مغایر با یافته‌های دیگر مطالعات می‌باشد (۱۳ و ۱۰ و ۹). این اختلاف ممکن است به دلیل تفاوتی چون امکانات بیشتر رفاهی، خلوت بودن خوابگاه، عدم مشکلات تغذیه‌ای و حس رقابت بین دانشجویان ساکن خوابگاه باشد.

اکثر دانشجویانی که دچار افت تحصیلی شده بودند از سهمیه قبولی منطقه ۳ و ۲ و ایثارگران برخوردار بودند که مشابه نتیجه دیگر مطالعات می‌باشد (۱۳ و ۱۰ و ۹). آگاهی از این نتیجه سیستم‌های آموزشی و دانشکده‌ها را جهت برنامه‌ریزی جدی‌تر و انجام مشاوره‌های تحصیلی بیشتر برای این گروه از دانشجویان تشویق می‌کند. افزایش افت تحصیلی در بین دانشجویان با سهمیه غیر مناطق احتمالاً به دلیل محرومیت‌های متعدد طولانی (از دست دادن یکی از اعضای خانواده، مشکلات مالی، عدم دست‌یابی به امکانات آموزشی مناسب و ...) ایجاد می‌شود. داشتن شغل اضافی در بین دانشجویان دارای افت تحصیلی و بدون افت تحصیلی ارتباط معنی‌داری را در دو گروه نشان نداد. که مغایر با دیگر مطالعات دیگر است (۱۳ و ۱۰). در این مطالعه تنها ۴٪ دانشجویان دارای افت تحصیلی و ۶٪ دانشجویان بدون افت تحصیلی دارای شغل و کار جانبی بودند. علت این اختلاف ممکن است در نوع کار و مدت زمان اشتغال به کار جانبی باشد. خوش‌بین بودن اکثر دانشجویان نسبت به آینده شغلی و افزایش فعالیت پژوهشی در بین آنها اختلاف معنی‌داری را نشان نداد. به نظر می‌رسد نگرانی کمتر نسبت به آینده شغلی موجب افزایش انگیزه و تلاش بیشتر در دانشجویان می‌شود که عملکرد تحصیلی و آموزشی را در وضعیت بهتری قرار می‌دهد. Dehbozorgi و همکاران بیان می‌کنند که انگیزه نقش اصلی و اساسی را در پیشرفت تحصیلی و موفقیت آموزشی دارد (۱۰). اکثر دانشجویان شرکت‌کننده در این مطالعه که

Investigating the Causes of Nursing Student Drop Out

R. Nazari (MSc)^{1*}, S.H. Sharifnia (MSc)¹

1. Department of Nursing, Babol University of Medical Sciences, Babol, Iran

Received: Jul 13th 2009, Revised: Dec 9th 2009, Accepted: Mar 10th 2010.

ABSTRACT

BACKGROUND AND OBJECTIVE: Drop out of nursing students is a very important problem in the educational system. It is not only a personal problem but also causes social, mental and family problems. This study was done to investigate the causes of student drop out in Hazrat Zeinab nursing and midwifery faculty of Amol, Iran.

METHODS: This cross-sectional study was done on 100 students of semester 3 -8 of Amol nursing and midwifery faculty. Students were divided into 2 groups; the ones who had dropped out (the average of their passed credits was less than 16) and the ones who had not dropped out (the average of their passed credits was more than 16). Data was gathered by questionnaire including demographic characteristics and questions related to the factors affecting student drop out. Then the factors affecting student drop out were evaluated.

FINDINGS: The average grade of the diploma was 16.87 ± 1.6 and the average of the passed credits was 15.99 ± 1.2 . There was a significant difference between two groups of students according to marital status ($p < 0.000$) accommodation situation ($p = 0.009$), acceptance quota ($p = 0.01$), interest in the course ($p < 0.000$) and the educational consultation ($p = 0.02$). There was the greatest relationship between the diploma average and the dropping out ($p < 0.000$).

CONCLUSION: According to the results of this study, numerous factors such as marriage and acceptance quota can affect the student dropout. Drop out prevention and hazardous consequences of dropping out require careful recognition of these factors and effective planning.

KEY WORDS: *Educational drop out, Personal characteristics, Educational characteristics.*

*Corresponding Author;

Address: Nursing Faculty, Fayaz Bakhsh Alley, Taleb Amoli St., Amol, Iran

Tel: +98 121 2221919

E-mail: roojayanaz@yahoo.com

References

1. Townsend L, Flisher AJ, King G. A systematic review of the relationship between high school dropout and substance use. *Clin Child Fam Psychol* 2007;10(4): 295-317.
2. Safdari Dehcheshmeh F, Delaram M, Parvin N, Kheiri S, Froozandeh N, Kazemian A. The viewpoints of students and educators, in faculty of nursing and midwifery of Shahrekord University of Medical Sciences, about the effective factors in academic improvement of students, 2004. *Shahrkord Univ Med Sci J* 2007;3(9):71-7. [in Persian]
3. Hazavehei SMM, Fathei Y, Shamshirai M. Study on the causes of students' academic probation in Hamadan University of Medical Sciences, 2001-2002. *Strides in Development of Medical Education, J Med Educ Dev Cent Kerman Univ Med Sci* 2006;1(3):33-42. [in Persian]
4. Arulampalam W, Naylor RA, Smith JP. Dropping out of medical school in the UK: explaining the changes over ten years. *Med Educ* 2007;41(4):385-94.
5. Wegner L, Flisher AJ, Chikobvu P, Lombard C, King G. Leisure boredom and high school dropout in Cape Town, South Africa. *J Adolesc* 2008;31(3):421-31.
6. Dehghani MR, Talebian E, Zareshahi R, et al. The concept of educational achievement and its effective factors according to the overseas graduates' point of view: a qualitative study. *Strides Dev Med Educ* 2009;6(2):99-109. [in Persian].
7. Archambault L, Janosz M, Fallu JS, Pagani LS. Student engagement and its relationship with early high school dropout. *J Adolesc* 2009;32(3):651-70.
8. Freudenberg N, Ruglis J. Reframing school dropout as a public health issue. *Prev Chronic Dis* 2007;4(4):107.
9. Khazaei M, Rezaei M, Khazaei S. Survey of personal and educational characters in unsuccessful medical students in compare with successful students. *Koomesh, J Semnan Univ Med Sci* 2008;2(9):87-92. [in Persian]
10. Dehbozorgi Gh.R, Mooseli HA. A survey on dropout risk factors among medical students, Shiraz Medical University, 1999. *J Babol Univ Med Sci* 2003;5(Suppl 2):74-8. [in Persian]
11. Saber Firoozi M, Panjeh Shahin MR, Mosavi Nasab R. Causes of drop out students in Shiraz university of medical sciences education 1997-98. *Tehran Univ Med Sci J. Special 4th National Conference on Medical Education 2000*; p: 107. [in Persian]
12. Aliyari Shouredeli SH. Drop out causes of paramedical college of nursing and midwifery paramedical Kermanshah half of the 1997-98 academic years, students comment. *Special 4th National Conference on Medical Education 2000*; p: 106. [in Persian]
13. Alikhani Sh, Markazi Moghaddam N, Zand Begleh M. Evaluation of influencing factors of educational decline of nursing students of Army University of Medical Sciences between 2001 and 2004. *J Army Univ Med Sci of The I.R. Iran* 2006;2(4):819-24. [in Persian]
14. Jain PS. Regional office for education in Asia and Pacific. *World Development* 1997;5(3):349-58.
15. Fattahi Z, Mousapour N, Haghdoost A. The trend of alterations in the quality of educational performance in faculty members of Kerman University of Medical Sciences. *J Med Educ Dev Cent Kerman Univ Med Sci* 2005;2(2):63-71. [in Persian]
16. Majdfar M. Technology and educational technology. Tehran, Anis publisher 1992:7-10. [in Persian]
17. Poorhaidari M. The study of student's comments about the factors promoting quality of clinical education. Tehran, *Proceedings of 1st International Conference on Education Reform and Change Management 2003*; p: 179. [in Persian]