

کیمیای اطلاعات!

بررسی تأثیرات سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی در رسانه ملی

✦ اشرف السادات کاشی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی و مسئول بخش برنامه‌ریزی اداره کل اطلاعات و برنامه‌ریزی معاونت صدا

چکیده

رادیو به دنبال پیاده‌سازی مدیریت دانش از طریق ترغیب، تشویق و اشاعه فرهنگ تسهیم دانش میان کارکنان است. هدف پژوهش حاضر، بررسی وضعیت موجود رادیو و شفاف‌سازی ارتباط میان سازه‌های مدل سرمایه اطلاعاتی، یادگیری سازمانی، رفتار و ارزش اطلاعاتی است. برای یافتن راهکار با بررسی ادبیات علمی، مطالعه مقالات و نظرهای استادان راهنما و مشاور و برخی کارشناسان رادیو، پنج فرضیه طبق مدل پژوهش برای حل مشکلات تدوین شد. نوع پژوهش براساس هدف، کاربردی و روش آن براساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است که با استفاده از پژوهش‌های میدانی، وضعیت جامعه مورد مطالعه که ۷۶۳ نفر از کارشناسان دارای مشاغل استراتژیک رادیو بودند و نمونه‌ای به حجم ۵۶۲ نفر، استخراج شد و برای شفاف‌سازی ارتباط میان سازه‌های مدل و تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از روش‌های آماری توصیفی و نرم‌افزار SPSS و روش‌های آماری استنباطی و نرم‌افزار LISREL و روش معادلات ساختاری شامل تحلیل عامل تأییدی و تحلیل مسیر، استفاده شد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان‌دهنده آن است که با توجه به نتایج آماری به‌دست‌آمده عامل یادگیری سازمانی با میزان تأثیر ۷۴٪ تأثیرگذارترین عامل بر رفتار اطلاعاتی و عامل رفتار اطلاعاتی با میزان تأثیر ۷۱٪ تأثیرگذارترین عامل بر ارزش اطلاعاتی است.



دیباچه

پژوهش پیرامون تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی با توجه به وابستگی شدید سازمان‌ها به بهره‌برداری بهینه از فناوری نوین از ضرورت‌های مهم فعالیت‌های سازمان است. دستیابی به اهداف استراتژیک تنها به منابع واقعی و ملموس وابسته نیست. امروزه دارایی‌های نامشهود، یادگیری سازمانی، مدیریت دانش سازمانی و بهره‌برداری از تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری دانش، سازمان را در مسیر کسب و حفظ مزیت رقابتی به چالش وامی‌دارد. بنابراین رادیو به دنبال پیاده‌سازی مدیریت دانش و بهره‌برداری از «به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات» و «یکپارچگی اطلاعات»، نیازمند نمایه‌های مناسب سرمایه اطلاعاتی و یادگیری سازمانی است که منجر به تحقق ارزش و رفتار اطلاعاتی شود.

دانش به‌عنوان راهبردی‌ترین منبع مشخص در سازمان است و سازمان‌ها به منظور حفظ فواید و مزیت رقابتی نیازمند نمایه‌های مناسب مدیریت دانش هستند. یادگیری سازمانی مؤثر، عنصر کلیدی در تسهیل تمایل به تسهیم دانش و تشویق اشاعه و گردآوری دانش است. جایگاه مناسب و مزیت رقابتی سازمان به یادگیری سازمانی وابسته است تا در قالب رفتار و ارزش اطلاعاتی به‌طور مؤثر از سرمایه اطلاعاتی بهره‌برداری شود. بنابراین بهره‌برداری بهینه از سرمایه اطلاعاتی و یادگیری سازمانی منجر به رفتار و ارزش اطلاعاتی، تولید و تعمیم فواید رقابتی می‌شود.

در این مقاله ضمن مطرح کردن مسئله اصلی، ضرورت تحقیق، هدف از انجام این تحقیق، سؤالات اساسی و فرضیه‌ها، روش پژوهش و فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از نتایج به‌دست آمده از پژوهش با ارائه پیشنهادهایی به رادیو، سعی شد توجه سطوح عالی و تصمیم‌گیرنده رادیو را به این قابلیت‌ها که به‌طور راهبردی برای سازمان ارزشمند هستند، جلب کنیم.

بیان مسئله

این امر مسلمی است که پژوهش‌های کاربردی، مسئله‌مدار هستند؛ بدین معنی که در طول فرایند پژوهش از اولین گام مشاهده تا آخرین مراحل استنتاج باید حول یک یا چند مسئله دور بزنند. بنابراین، روشن کردن مشکل در یک پژوهش علمی و کاربردی یکی از ضروری‌ترین و نخستین گام پژوهش است. بنابراین شاید اغراق نباشد که برخی پژوهشگران معتقدند که درست

روشن کردن مسئله، معادل نیمی از فعالیت پژوهشی است.

امروزه قسمت اعظم دارایی‌های سازمان را دارایی‌های نامشهود (شامل سرمایه انسانی، سرمایه اطلاعاتی و سرمایه سازمانی) تشکیل می‌دهند. از طرفی در اقتصاد مبتنی بر دانش، موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت بر این قابلیت‌ها بستگی دارد و مدیران نمی‌توانند نقش دارایی‌های نامشهود و قابلیت‌های آن و اثراتی که بر تعالی سازمان‌ها دارند را نادیده بگیرند. بنابراین مدیریت بهینه دارایی‌های نامشهود و یادگیری سازمانی زمانی به کسب مزیت رقابتی پایدار و خلق رفتار (به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات) و ارزش (یکپارچگی اطلاعات) اطلاعاتی مناسب منجر می‌شود که سازمان‌ها به روابط میان این متغیرها واقف باشند و همواره نارسایی‌های ساختاری و مشکلات را به‌موقع شناسایی و در جهت حذف موانع و فراهم آوردن شرایط مناسب برای تحقق استراتژی‌های سازمان بکوشند.

مسئله اصلی تحقیق نامشخص بودن و فقدان شفافیت روابط میان سرمایه اطلاعاتی و رفتار و ارزش اطلاعاتی در رادیوست. رفتار و ارزش اطلاعاتی تحت تأثیر یکسری متغیرهاست که در این مقاله قصد داریم به این پرسش که «تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی در رادیو چگونه است؟»، پاسخ دهیم.

اهمیت و ضرورت پژوهش

اهمیت پژوهش حاضر، فراهم‌آوری چشم‌اندازی از قابلیت‌های سازمان و ایجاد بستر لازم برای پژوهش اهداف استراتژیک از طریق بهره‌برداری بهینه از قابلیت‌های موجود نظیر سرمایه اطلاعاتی، یادگیری سازمانی (مدیریت دانش سازمان)، تسهیم و یکپارچگی دانش در سازمان است. سازمان‌هایی که در زمینه مدیریت دانش موفق هستند، اطلاعات و دانش سازمان را یکپارچه کرده و به اشتراک می‌گذارند که این امر موجب خلق ارزش افزوده پایدار می‌شود. بنابراین، شناخت عمیق دارایی‌های نامشهود، هماهنگی و یکپارچگی آنها با استراتژی‌ها در کسب اهداف موردانتظار از رسانه ملی و مزیت رقابتی پایدار بسیار اهمیت دارد. سازمان‌های موفق با درک و شناخت نسبت به دارایی‌ها، یکپارچه‌سازی دانش سازمان، تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری قابلیت‌ها و با افزایش تمرکز بر نقاط حساس و کلیدی، داشتن توجه اقتصادی برای طرح‌های سرمایه اطلاعاتی در راستای بالابردن آمادگی سرمایه اطلاعاتی از طریق بهره‌برداری و تأمین زیرساخت‌ها و ابزارهای موردنیاز می‌توانند در

تصمیم‌گیری‌های استراتژیک تا مرحله عملیاتی و اجرایی شدن اهداف با در نظر داشتن اولویت‌ها چشمگیر ظاهر شوند.

هدف پژوهش

پرسش اصلی در این مقاله این است که «تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی در رادیو چگونه است؟» برای پاسخ به این مسئله با مرور ادبیات پژوهش و مطالعه مقالات لاتین و فارسی در این باب و نظر استادان راهنما برای یافتن پاسخ و توصیف چگونگی تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی این مطالعه انجام شده است و محقق قصد دارد با بررسی تأثیر سه سازه سرمایه اطلاعاتی، یادگیری سازمانی و رفتار و ارزش اطلاعاتی در رادیو و شفاف‌سازی نوع ارتباطات این سازه‌ها، اطلاعاتی برای سطوح عالی تصمیم‌گیری برجسته و شفاف سازد که با توجه به آنها و تصمیم‌گیری به‌موقع، می‌توان شاهد بهره‌برداری بهینه از قابلیت‌های موجود و تخصیص بودجه به طرح‌های کلیدی سرمایه اطلاعاتی در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک بود.

چارچوب نظری

جهت توسعه مدل نظری تحقیق دیدگاه منبع‌محور و دانش‌محور ترسیم می‌شود. پارادایم منبع‌محور تأکید بر دارایی‌های غیرقابل کپی، منحصربه‌فرد و مختص سازمان دارد که این دارایی‌ها همان دانش و مهارت‌ها هستند. به تعبیری دیگر این دارایی‌ها اشاره به قابلیت‌های بنیادین (Core Competences) دارند که خلق‌کننده مزیت رقابتی هستند. این پارادایم، توانمندی را در بهره‌برداری از منابع ارزش‌زای ملموس و غیرملموس می‌داند. مدافعان نظریه منبع‌محوری خاطر نشان می‌کنند که مزیت‌های مبتنی بر دانش، غیرقابل تقلید است. آنان به چندین مکانیزم که هزینه کپی‌برداری را افزایش می‌دهد (بارنی، ۱۹۹۱؛ ماهونی و پان‌دیان، ۱۹۹۲) و به طبقاتی از منابع که به‌صورت ذاتی برای تقلید مشکل هستند (هنسن، ۱۹۹۴؛ کاستانیاز و هلفت، ۱۹۹۱) اشاره می‌کنند.

اغلب مطالعات مدیریت دانش به بررسی رابطه بین استراتژی رقابتی و مدیریت دانش، چگونگی تدوین استراتژی مبتنی بر دانش و متدولوژی یادگیری در تدوین استراتژی پرداخته‌اند. برخی نیز به نقش دانش در زنجیره ارزشی سازمان و پالایش تحلیل (Traditional SWOT Analyses) سنتی (قوت، ضعف، فرصت و تهدید) از طریق سیستم الگوگیری دانش استراتژیک (Strategic Knowledge) دانش

Benchmarking System) پرداخته‌اند. به این ترتیب که دانش بنیادین از طریق فرایندها و فعالیت‌های مناسب در زنجیره ارزشی سازمان، مزیت رقابتی ایجاد می‌کند.

پژوهشگران مدیریت طی یک دهه گذشته به تأثیر دانش منبع‌محور در مزایای رقابتی سازمان و ایجاد ارزش افزوده توجه فزاینده‌ای مبذول داشته‌اند. پژوهش‌های ورنر فلت (۱۹۸۹) و گرانت (۲۰۰۰) استدلال می‌کند که منابع منحصر به فرد و قابلیت‌های سازمانی و مدیریتی بر مزایای رقابتی پایدار و سودمند سازمان‌ها مؤثرند. دیدگاه منبع‌محور بر چگونگی مزایای رقابتی پایدار تمرکز دارد که توسط منابع یکپارچه و منحصر به فرد در سازمان تولید و تعمیم می‌شود (باری، ۱۹۹۱؛ کونر و پراهالاد، ۱۹۹۶). این دیدگاه بیان می‌کند که آنچه خصوصیات ارزش‌سازنده، نادر، بی‌نظیر و جایگزین‌ناپذیر منابع انسانی - فیزیکی است، دربرگیرنده مزیت اصلی رقابتی سازمان هستند. همچنین پروس در سال ۱۹۸۵ بیان می‌کند که یک سازمان موفق «مجموعه‌ای از منابع انسانی - فیزیکی و... است که تجانس این منابع بسیار مهم است». دیدگاه منبع‌محور استدلال می‌کند که یک سازمان براساس منابع آن تجزیه و تحلیل شود نه فقط براساس تولیدات آن (ورنر فلت ۱۹۸۴). همچنین بر اهمیت حیاتی منابع درونی سازمان به عنوان مسیری برای فواید رقابتی تأکید می‌کند. منابع شامل سرمایه‌ها، قابلیت‌ها و فرایندهای سازمانی، توانمندی‌های مدیریتی و سیستم‌های اطلاعاتی است که به سازمان مجال دریافت، درک و انضمام فنون راهبردی را می‌دهد تا قابلیت و کارآمدی را افزایش دهد (باری، ۱۹۹۸). گراند در سال ۱۹۹۱ شش گروه اصلی منابع سازمان را توصیف می‌کند که شامل منابع مالی، فیزیکی، انسانی، فناوری، سازمانی و خوش‌نامی است. رایت دانفورد و اسنل در ۲۰۰۱، منابع سازمان را منابع انسانی و فرایندها می‌دانند که به سازمان اجازه می‌دهد تا به اهداف خود به‌طور کارآمد دست یابد. در نتیجه، حامیان دیدگاه منبع‌محور مدعی هستند که منابع راهبردی برای تعمیم و تولید مزایای رقابتی پایدار مؤثر هستند. راهبردی‌ترین منبع سازمان، «دانش» است. تمپلتون در سال ۲۰۰۴ بیان می‌کند که دانش ابزار اساسی و بنیادی در سازمان‌های فعلی است. دانش یک منبع و ابزار جدید و ارزشمند در رقابت است. افزون بر این، «دانش به‌عنوان مشخص‌ترین منبع راهبردی سازمان‌ها نگریسته می‌شود.»

یکی از الزامات کلیدی موفقیت در محیط رقابتی آن است که چگونه می‌توان به مزیت رقابتی پایدار دست یافت. سازمان‌ها برای توسعه و بهره‌برداری از مزیت‌های رقابتی، باید دارای توانمندی‌هایی باشند که خلق‌کننده منابع باارزش، غیرقابل تقلید و کمیاب است (لوپز، ۲۰۰۵). پارادایم منبع‌محور که به‌وسیله پرنس مطرح شد تأکید بر دارایی‌های منحصر به فرد، غیرقابل کپی و مختص شرکت دارد. تفکر منبع‌محور، توانمندی سازمان را در این می‌داند که سازمان بتواند از دارایی‌ها و منابع ملموس و غیرملموس که خلق ارزش می‌کنند، بهره‌برداری کند. بارنی (۱۹۹۹) می‌گوید: منابع آنهایی هستند که تحت کنترل سازمان بوده و به سازمان کمک می‌کنند تا استراتژی‌های خود را به‌منظور توسعه کارایی و اثربخشی آن، تدوین و اجرا کند.

در رویکرد دانش‌محور با توجه به محیط پویای سازمان‌ها یک بعد دیگر به نظریه منبع‌محوری افزوده می‌شود و آن اینکه باید علاوه بر تبیین دفاع از موضع رقابتی سازمان، روش و چگونگی نائل‌شدن به این مواضع که همان فرایند خلق دانش سازمانی است نیز تبیین شود. بنابراین فرایند تولید دانش یکی از عناصر ضروری تحلیل در فهم استراتژی‌ها برای تکامل و گذر سازمان‌هاست. (ابراهیم‌زاده، ۱۳۸۴)

در مقاله‌ای با عنوان «بررسی تأثیر مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی» بیان می‌دارد که نقاط قوت یک سازمان در اثربخشی تولید، توزیع و توسعه محصول نهفته است که آنها نیز از کاربرد اطلاعات، فناوری، نوآوری و ابتکار در مدیریت نشئت می‌گیرد. سیحانی‌نژاد (۱۳۸۵) بیان می‌کند، که سازمان‌هایی در برابر تغییرات و تحولات موفق و پیروز خواهند بود که بتوانند سرمایه مشهود و معنوی (دانش) خود را بهبود و توسعه بخشند، اما در این میان نکته قابل توجه آن است که حصول دانش و دستیابی به اندوخته‌های دانشی سازمان بدون یادگیری ممکن نیست. یادگیری کلید دستیابی به دارایی دانشی و در نتیجه افزایش سرمایه نامشهود سازمانی است. یعقوب‌زاده (۱۳۸۷) در پژوهشی با بررسی «رابطه بین مدیریت دانش و یادگیری سازمانی» به این نتیجه دست یافته است که ارتقای مدیریت دانش موجب ارتقای یادگیری سازمانی می‌شود و بالعکس. در تمامی پژوهش‌های قبلی اهمیت مدیریت دانش و یادگیری سازمانی به‌عنوان منابع استراتژیک سازمان تبیین شده است. درخصوص مدیریت دانش خلق، تسهیم، انتقال و به‌کارگیری دانش

یکی از الزامات کلیدی موفقیت در محیط رقابتی آن است که چگونه می‌توان به مزیت رقابتی پایدار دست یافت. سازمان‌ها برای توسعه و بهره‌برداری از مزیت‌های رقابتی، باید دارای توانمندی‌هایی باشند که خلق‌کننده منابع باارزش، غیرقابل تقلید و کمیاب است.

به‌عنوان عامل کلیدی تسهیل‌کننده یادگیری سازمانی محسوب می‌شوند.

ارتنبلااد (۱۹۹۸) بیان می‌کند، آنچه در یادگیری سازمانی ارزشمند است اینکه دانش باید در حافظه سازمان ذخیره شود. بنابراین دانش کسب‌شده توسط افراد به حافظه سازمان انتقال می‌یابد. در سازمان یادگیرنده، افراد ماهیت یادگیری هستند اما دانش هنوز به افراد چسبیده است و انتقال دانش بین افراد است.

کاتل (۱۹۹۹) بیان می‌دارد هدف مدیریت دانش، یکپارچه‌سازی و ارتقای دانش درون سازمانی و برون سازمانی در تمام زمان به منظور مطابقت با تغییرات محیط درونی و برون سازمانی، حل مشکلات موجود سازمان و همچنین نوآوری برای توسعه کسب و کار است. با وجود این، برای دستیابی به اهداف و شبیه‌سازی توانایی و قابلیت‌های منابع انسانی سازمان باید جو یادگیرنده‌ای فراهم کند.

چائوهونگ و لینگ کیو (۲۰۰۴) بیان می‌کند که هدف مدیریت دانش، انسجام دانش درونی و خارجی در همه زمان‌ها با هدف تطابق با تغییرات محیطی هم در داخل و هم در خارج از سازمان برای حل مسائل موجود و ایجاد نوآوری برای توسعه سازمان است. بدین‌منظور سازمان باید محیطی یادگیرنده برای ارتقای کارکنان فراهم کند.

پرسش‌های پژوهش

- تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی چگونه است؟

- آیا یادگیری سازمانی متغیر تعدیل‌کننده میان سرمایه اطلاعاتی دو رفتار و ارزش اطلاعاتی است؟

- آیا رفتار اطلاعاتی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر دارد؟

فرضیه‌های پژوهش

- سرمایه اطلاعاتی بر رفتار اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد.

- سرمایه اطلاعاتی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد.

- سرمایه اطلاعاتی بر یادگیری سازمانی تأثیر مثبت معناداری دارد.

- یادگیری سازمانی بر رفتار اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد.

- یادگیری سازمانی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد.

روش پژوهش

پژوهش عبارت از فرایند جست‌وجوی منظم برای مشخص کردن یک موقعیت معین است.

بنابراین، پژوهش فرایندی است که از طریق آن می‌توان درباره ناشناخته‌ها به جست‌وجو پرداخت و نسبت به آنها شناخت لازم را کسب کرد. چگونگی گردآوری شواهد، داده‌ها و تبدیل آنها به یافته‌ها در فرایند پژوهش «روش‌شناسی پژوهش» نامیده می‌شود. این پرسش که چگونه داده‌ها گردآوری شوند و مورد تحلیل قرار گیرند، به‌طوری که ابهام حاصل از آنها به حداقل ممکن کاهش یابد، مربوط به روش‌شناسی پژوهش است. بر این اساس، روش پژوهش وسیله یا طریق تعیین این امر است که چگونه یک فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد یا رد می‌شود. به عبارت دیگر، روش تحقیق چارچوب عملیات یا اقدامات انجام‌شده برای تحقق هدف تحقیق جهت آزمون فرضیه را فراهم می‌آورد.

نوع تحقیق براساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین پژوهشگر با استفاده از ابزارهای مختلف گردآوری داده‌ها تلاش کرده است تا مدل و منابع آن را در حوزه عمل مورد آزمون قرار دهد و بنابراین برای به‌حداقل‌رساندن نارسایی روش کمی - پیمایشی از روش‌های کیفی مصاحبه و بررسی اسناد رسمی رادیو و مشاهده نیز استفاده شده است. این روش به پژوهشگر اجازه می‌دهد تا تحلیل‌های کیفی و عمیق را با کدوگاه‌های کمی آماری تلفیق کند و اعتبار درونی آزمون و پایایی اطلاعات جمع‌آوری‌شده را افزایش دهد. به عبارت دیگر، پژوهشگر قصد دارد با رویکرد کثرت‌گرایانه خصوصیات داده‌های کمی (پیمایشی) و کیفی (مصاحبه، مشاهده، بررسی اسناد رادیو) را با یکدیگر تلفیق کند و از این طریق بر غنای نتایج حاصل از تحقیق بیفزاید.

ابزار گردآوری اطلاعات

- مشاهده؛

- پرسشنامه؛

- یادداشت‌برداری.

فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده، هم از روش‌های آمار توصیفی و هم از روش‌های آمار استنباطی استفاده شد. در واقع، ابتدا متغیرهای پژوهش به کمک روش‌های آمار توصیفی مورد آزمون قرار گرفت و برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در سطح توصیفی از نرم‌افزارهای آماری SPSS و برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از نرم‌افزار LISREL استفاده شد. توضیح اینکه در بخش آمار توصیفی شاخص‌های آماری نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و در بخش آمار

استنباطی، روش معادلات ساختاری شامل تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر به کار گرفته شد.

متغیرهای پژوهش

- متغیر مستقل (Independent variables) سرمایه اطلاعاتی؛

- متغیر تعدیل‌کننده (Mediating variables) - (ables) یادگیری سازمانی؛

- متغیر وابسته (dependent variables) رفتار و ارزش اطلاعاتی.

تعریف متغیرهای پژوهش

الف - سرمایه اطلاعاتی

کاپلان و نورتون در سال ۲۰۰۴ سرمایه اطلاعاتی را شامل سیستم داده‌ها، کتابخانه و شبکه اینترنت که دانش و اطلاعات را در دسترس سازمان قرار می‌دهد، توصیف کردند. همچنین مرچاند و دیگران در سال ۲۰۰۲ اذعان می‌کنند که سرمایه اطلاعاتی عملکرد سازمان را زمانی که با مدیریت اطلاعاتی کارآمد، رفتار و ارزش اطلاعاتی مناسب همراه شود ارتقا می‌دهد. روابط میان منابع (توانمندی‌ها) و عملکرد سازمان منافع پژوهشی مشخصی را جذب می‌کند. در نتیجه، دیدگاه دانش‌محور بر دانش سازمانی و کاربرد آن جهت

به‌دست‌آوردن فواید رقابتی تأکید می‌کند. دارایی دانش‌محور، ایجاد دانش، ارتقای عملکرد سازمانی با ایجاد رفتار و ارزش اطلاعاتی مناسب به هم وابسته هستند و شامل دو جزء ذیل‌اند:

زیرساخت فناوری اطلاعات

الف - زیرساخت‌های فیزیکی:

- زیرساخت ابزارها: ابزارهای مشترکی مانند پست الکترونیک، اینترنت، رایانه‌ها.

- مدیریت ارتباطات: اینترنت، شبکه‌های داخلی.

- مدیریت داده‌ها: داده‌های متمرکز.

- امنیت و ریسک: خط‌مشی امنیتی، برنامه‌ریزی بحران و موانع امنیتی.

- مدیریت کانال‌های ارتباطی: وب‌سایت و مراکز تلفن.

- مدیریت تجهیزات: شبکه، سرورها و رایانه‌های بزرگ.

ب: زیرساخت‌های مدیریتی:

- مدیریت فناوری: برنامه‌ریزی سیستم اطلاعاتی، تعیین سطح خدمت‌رسانی و مذاکرات با تأمین‌کننده.

- معماری و استانداردها: برای داده‌ها، ارتباطات، فناوری و...

- آموزش فناوری اطلاعات: آموزش مدیریت.

– پژوهش و توسعه فناوری اطلاعات: فناوری نوظهور.

ابزارهای سرمایه اطلاعاتی: بسته‌ای از اطلاعات، دانش و فناوری که بر مبنای زیرساخت فناوری ساخته شده است و از فرایندهای کلیدی سازمان حمایت می‌کند:

الف – ابزارهای پردازش داد و ستد (تبادل اطلاعات): سیستم‌هایی که دادوستد متعارف مهم بنگاه را خودکار می‌کنند.

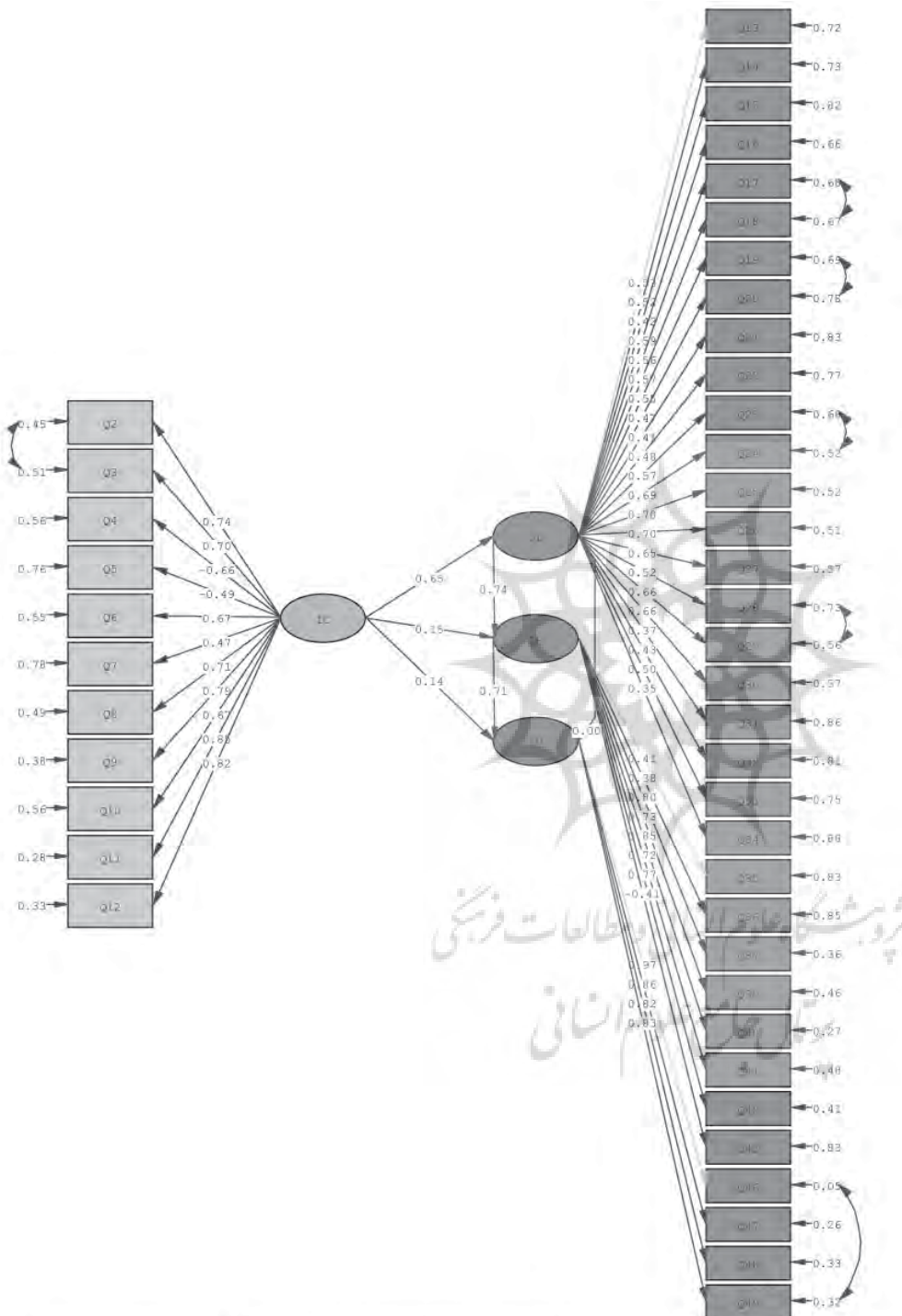
ب – ابزارهای تحلیلی: سیستم‌ها و شبکه‌هایی که تحلیل و تعبیر و تسهیم اطلاعات / دانش را تقویت می‌کنند.

ج – ابزارهای تحولی: سیستم‌ها و شبکه‌هایی که مدل جاری کسب و کار را تغییر می‌دهند.

د- یادگیری سازمانی: مجموعه‌ای از اقدامات سازمانی مانند کسب دانش، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه سازمانی که به صورت آگاهانه یا غیرآگاهانه بر تحول مثبت سازمانی اثر می‌گذارد.

ه – رفتار و ارزش اطلاعاتی: مرچاند و دیگران در سال ۲۰۰۲، «رفتار و ارزش اطلاعاتی» را به عنوان توانایی و ظرفیت سازمان برای استقرار، تشویق رفتار و ارزش‌ها در کارکنان جهت تضمین تأثیر کاربرد اطلاعات توصیف می‌کنند. آنها برخی از رفتار و ارزش اطلاعاتی خاص را به نام یکپارچگی، تشریفات (رسمیت)، کنترل، به اشتراک گذاری، شفافیت و ابتکار شرح می‌دهند.

مدل کلی پژوهش پس از اصلاح به شکل زیر است:



Chi-Square=2314.57, df=933, P-value=0.00000, RMSEA=0.075

مدل کلی اصلاح شده پژوهش

جامعه آماری

کارکنان رادیو (مستقر در ساختمان شهدای رادیو) به میزان ۲۳۰۰ نفر که در جدول ذیل فراوانی براساس نوع استخدام و جنسیت مشاهده می‌شود، جامعه آماری ما را تشکیل می‌دهند. در این پژوهش کارشناسان و مدیران دارای مشاغل استراتژیک که در واحدهای صف و ستاد مشغول به کار هستند و تعداد آنها معادل ۷۶۳ نفر است، انتخاب شدند.

حجم نمونه

طبق فرمول ذیل از بین ۷۶۳ نفر از افراد دارای مشاغل استراتژیک در رادیو، ۲۶۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که از این تعداد ۵۵٪ مرد، ۴۵٪ زن؛ ۵۵٪ دارای تحصیلات کارشناسی؛ ۳۵٪ دارای وضعیت استخدامی رسمی؛ ۷۰٪ دارای پست سازمانی کارشناس؛ ۲۵٪ افراد زیر سه سال سابقه کار؛ ۲۵٪ افراد بیش از ۱۱ سال

جمع کل	برنامه‌ای		ستادی موقت		حق الزحمه		پیمانی		رسمی		نوع استخدام / جنسیت
	مرد	زن	مرد	زن	مرد	زن	مرد	زن	مرد	زن	
۲۳۰۰	۵۳۳	۲۴۱	۱۵۳	۹۸	۲۴۴	۲۳۸	۷۵	۶۸	۳۹۵	۲۵۵	فراوانی

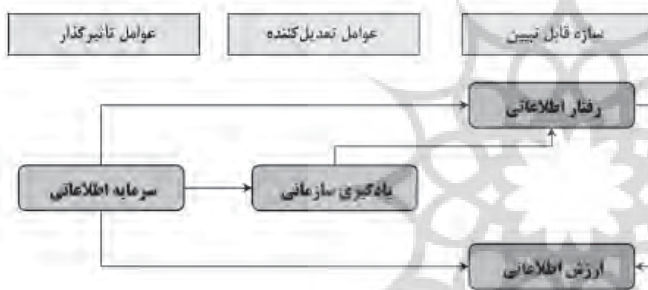
جدول فراوانی کارکنان براساس نوع استخدام و جنسیت

سابقه و ۵۰٪ باقیمانده در میان این حدود قرار دارند.

$$n = \frac{N(Z_{\alpha})^2(P)(1-P)}{\varepsilon^2(N-1) + (Z_{\alpha})^2(P)(1-P)}$$

توجه به نتایج به‌دست‌آمده تأیید شده است. در این پژوهش از یادگیری سازمانی به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده استفاده شد و نتایج نشان می‌دهد که سرمایه اطلاعاتی بر یادگیری سازمانی تأثیر مستقیم دارد، ولی برای اندازه‌گیری یادگیری

اطلاعاتی بر ارزش اطلاعاتی را نیز به اثبات رساند. بنابراین در این پژوهش سعی شد تا مدل مطرح در مقاله با توجه به شرایط رادیو بومی و مدل قبلی تکمیل شود. مدل پیشنهادی به شکل زیر ارائه می‌شود:



مدل پیشنهادی پژوهش

روش نمونه‌گیری

در این پژوهش از روش تصادفی ساده برای نمونه‌گیری استفاده شده است. در نمونه‌گیری تصادفی ساده، شانس انتخاب شدن برای تمامی اعضای جامعه آماری یکسان است. شانس انتخاب شدن در این تکنیک نمونه‌گیری مطابق فرمول زیر است:

$$\frac{\text{اندازه نمونه آماری (n)}}{\text{شانس انتخاب شدن}} = \frac{\text{اندازه جامعه آماری (N)}}{\text{شانس انتخاب شدن}}$$

یافته‌های پژوهش

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش نشانگر آن است که با توجه به نتایج آماری به‌دست‌آمده: عامل یادگیری سازمانی با میزان تأثیر ۷۴٪ تأثیرگذارترین عامل بر رفتار اطلاعاتی‌اند؛ عامل رفتار اطلاعاتی با میزان تأثیر ۷۱٪ تأثیرگذارترین عامل بر ارزش اطلاعاتی هستند. هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی است که با توجه به نتایج به‌دست‌آمده تأیید شده است.

مقایسه آن با سایر پژوهش‌ها

می‌چی لای و همکارانش در سال ۲۰۰۹ فقط به بررسی تأثیر سرمایه اطلاعاتی، یادگیری سازمانی و رفتار و ارزش اطلاعاتی پرداخته‌اند و پژوهشگر در پژوهش حاضر با همکاری و نظر استاد محترم راهنما با اضافه کردن دو فرضیه (H1 و H2) سعی در تکمیل این پژوهش داشت و نتایج آماری به‌دست‌آمده با نرم‌افزار LISREL و فنون آمار استنباطی و تحلیل مسیر تأثیر رفتار

نتیجه‌گیری

مسئله اصلی، این پرسش است که «تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی در رادیو چگونه است؟»

برای پاسخ به این مسئله با مرور ادبیات تحقیق و مطالعه مقالات لاتین و فارسی در این باب و نظر استاد محترم راهنما برای یافتن پاسخ و روشن‌ساختن روابط و توصیف چگونگی تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی این مطالعه انجام شده است. در این پژوهش قصد داشتیم با بررسی تأثیر سه سازه سرمایه اطلاعاتی، یادگیری سازمانی و رفتار و ارزش اطلاعاتی در رادیو، اطلاعاتی برای سطوح عالی تصمیم‌گیری برجسته و شفاف‌سازیم که با توجه به آنها و تصمیم‌گیری به‌موقع، می‌توان شاهد بهره‌برداری بهینه از قابلیت‌های موجود و تخصیص بودجه به طرح‌های کلیدی سرمایه اطلاعاتی در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک بود.

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار و ارزش اطلاعاتی است که با

سازمانی با توجه به نتایج به‌نظر می‌رسد نیاز به متغیرهای دیگری هم هست و تأثیر یادگیری سازمانی بر رفتار اطلاعاتی تأیید، ولی بر ارزش اطلاعاتی رد شده است. اما نتایج SEM به وضوح نقش تعدیل‌کننده یادگیری سازمانی را اثبات کرده است. همچنین، برای اندازه‌گیری رفتار اطلاعاتی سرمایه اطلاعاتی و یادگیری سازمانی متغیرهای مناسبی برای اندازه‌گیری خواهند بود. به بیان دیگر، یادگیری سازمانی (مدیریت دانش و اطلاعات سازمان) منجر به تحقق رفتار و ارزش اطلاعاتی می‌شود. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، سرمایه اطلاعاتی و یادگیری سازمانی در صورت ادغام به تسهیل موفقیت رادیو در استقرار کاربردهای جدید فناوری اطلاعات، افزایش به اشتراک‌گذاری و تسهیم اطلاعات، تولید و تعمیم دانش از طریق بهره‌برداری از سرمایه اطلاعاتی خواهد شد.

خلاصه نتایج

سرمایه اطلاعاتی بر رفتار اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد. (تأیید)

نتایج آماری پژوهش، تأثیر سرمایه اطلاعاتی بر رفتار اطلاعاتی (با ضریب تأثیر ۰/۱۵ و عدد معنادار ۲/۲۸) را تأیید می‌کند. این نتیجه با نتیجه پژوهش در مراکز بهداشتی و درمانی کشور تایوان سازگار است و به نظر می‌رسد استقرار سرمایه اطلاعاتی مناسب منجر به تشویق و اشاعه فرهنگ به‌اشتراک‌گذاری و تسهیم اطلاعات می‌شود. تأیید این فرضیه دور از ذهن پژوهشگر نبود؛ زیرا مشاهده شد که ارتباط میان مهیا بودن زیرساخت‌ها و ابزارهای سرمایه اطلاعاتی و علاقه و انگیزه برای به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و تجربیات میان کارکنان وجود دارد.

رشد و تعالی سازمان‌ها مستلزم سرمایه‌گذاری مناسب در سرمایه اطلاعاتی و معماری کلان اطلاعات، مهارت به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و اجرای نظام‌های کاربردی یکپارچه‌سازی اطلاعات و دانش سازمان است. بنابراین به رادیو پیشنهاد می‌شود در زمینه تشویق و اشاعه فرهنگ به‌اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات سازمانی برنامه‌ریزی منسجمی به‌منظور استقرار سرمایه اطلاعاتی و استفاده بهینه از توانایی بالقوه داشته باشد. با توجه به تأیید تأثیر مثبت معنادار سرمایه اطلاعاتی بر رفتار اطلاعاتی به نظر می‌رسد رادیو با استقرار تجهیزات نوین بتواند شرایط برای به‌اشتراک‌گذاری دانش، تجربیات و آموخته‌های سازمانی را بیش از پیش تقویت کند.

- سرمایه اطلاعاتی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد. (تأیید)

نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که سرمایه اطلاعاتی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر مستقیم (با ضریب تأثیر ۰/۱۴ و عدد معنادار ۲/۴۸) دارد و با تحقیق قبلی همسو و سازگار است. شرایط موجود در رادیو نیز این نتیجه را تأیید می‌کند، زیرا در طی فرایند جمع‌آوری اطلاعات و نظرسنجی از مدیران و کارشناسان آنان اظهار می‌کردند که استقرار تجهیزات به‌روز و تخصیص بودجه به طرح‌های سرمایه اطلاعاتی دارای اولویت می‌تواند مشکلات یکپارچگی اطلاعات و اتصال سیستم‌های اطلاعاتی را برطرف کند. همچنین آنان معتقدند که رادیو با برگزاری کارگاه‌های آموزشی یا راه‌اندازی «کلوپ تجربه‌ها» می‌تواند کارکنان را در تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات ترغیب کند و کارشناسان مربوطه از این طریق در فرایند یکپارچه‌سازی اطلاعات مشکلات کمتری خواهند داشت.

آنچه موفقیت سازمان‌ها را در رقابت فشرده امروز شتاب می‌بخشد، بهره‌برداری بهینه از استعدادها، توانایی و دانش کارکنان است.

سازمان‌ها باید کارکنان را به تشویق مساعی، اشتراک‌گذاری اطلاعات، تجربه‌ها و آموخته‌های دانشی تشویق کنند. بنابراین به رادیو پیشنهاد می‌شود تا با برپایی کلوپ مجازی انتشار اطلاعات و دانش سازمانی با نام پیشنهادی «کلوپ تجربه‌ها» در برانگیختن کارکنان برای استفاده از قدرت به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات چشمگیر ظاهر شوند.

- سرمایه اطلاعاتی بر یادگیری سازمانی تأثیر مثبت معناداری دارد. (تأیید)

نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه اطلاعاتی بر یادگیری سازمانی تأثیر مستقیم (با ضریب تأثیر ۰/۶۵ و عدد معنادار ۷/۳۲) دارد و با پژوهش قبلی همسو و سازگار است. بنابراین،

رادیو با برگزاری کارگاه‌های آموزشی یا راه‌اندازی «کلوپ تجربه‌ها» می‌تواند کارکنان را در تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات ترغیب کند که کارشناسان مربوطه از این طریق در فرایند یکپارچه‌سازی اطلاعات مشکلات کمتری خواهند داشت.

این نتیجه بر این نظر که استقرار سرمایه اطلاعاتی به‌روز در مدیریت دانش سازمانی و یادگیری سازمانی مؤثر است صحنه می‌گذارد. بنابراین رادیو با برنامه‌ریزی و تخصیص زمان و بودجه کافی به طرح‌های سرمایه اطلاعاتی در قابلیت‌های یادگیری سازمانی نیز تأثیرگذار خواهد بود. با توجه به تأیید فرضیه تأثیر مثبت معنادار سرمایه اطلاعاتی بر یادگیری سازمانی به رادیو پیشنهاد می‌شود تا با استفاده بهینه از ابزارها و زیرساخت‌های سرمایه اطلاعاتی در مدیریت دانش و یادگیری سازمانی توجه بیشتری مبذول کند.

- یادگیری سازمانی بر رفتار اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد. (تأیید)

نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که یادگیری سازمانی بر رفتار اطلاعاتی تأثیر مستقیم (با

ضریب تأثیر ۰/۷۴ و عدد معنادار ۵/۲۳) دارد و با تحقیق قبلی همسو و سازگار است. برای افزایش توانایی یادگیری سازمانی باید مدیریت دانش را به‌کار گرفت. یک سیستم مدیریت دانش خوب نه تنها بر برقراری اجماع داخلی کمک می‌کند، بلکه به شایستگی‌ها و قابلیت تطبیق‌پذیر شرکت در صورت تغییرات سریع کمک می‌کند. بنابراین مدیریت دانش مناسب می‌تواند فعالیت‌های کاری و همچنین فعالیت‌های یادگیری را هماهنگ کند و نیز باید دربرگیرنده محرک یا انگیزه کافی برای جذب همه اعضا جهت درگیر شدن در فعالیت‌های یادگیری باشد تا به یک سازمان یادگیرنده بینجامد. وظیفه اصلی سیستم مدیریت دانش برقراری یک محیط یادگیری مناسب است که در آن کارکنان قادر خواهند بود همه انواع فعالیت‌های یادگیری را انجام دهند و دانش و خرد را با همکاران مبادله کنند و یا با مشتریان و صنعت به اشتراک بگذارند.

- یادگیری سازمانی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر مثبت معناداری دارد. (رد)

نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که یادگیری سازمانی بر ارزش اطلاعاتی تأثیر مستقیم ندارد و با پژوهش قبلی همسو و سازگار نیست. ولی طبق نتایج به‌دست‌آمده یادگیری سازمانی از طریق رفتار اطلاعاتی به‌طور غیرمستقیم بر ارزش اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد. شایان ذکر است که مطالعات نظری اهمیت این فرضیه را تأیید کرده‌اند. اما دلیل رد شدن این فرضیه در رادیو انگیزه کم در کارکنان برای رجوع به پایگاه اطلاعاتی و پیشنهاد به رادیو تدارک و برنامه‌ریزی به‌منظور تقویت انگیزه و تمایل کارکنان برای استفاده از پایگاه اطلاعاتی و استفاده از دانش و اطلاعات موجود در آن در کارها و ایجاد ارتباط متقابل بین افراد نیازمند به اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی پاسخگو؛ همچنین، ارتقای اعتماد به اطلاعات می‌تواند راهکاری مؤثر برای ترغیب به استفاده از پایگاه اطلاعاتی باشد. در ضمن، با وجود رد شدن این فرضیه در این مطالعه تجربی از اهمیت مبانی نظری پژوهش کم نخواهد شد.

ارائه پیشنهادها

پیشنهادهای برآمده از نتایج آماری تحقیق به شرح زیر است:

- یادگیری سازمانی با ۷۴٪ تأثیرگذارترین عامل بر رفتار اطلاعاتی است. بنابراین به رادیو پیشنهاد می‌شود با توجه به وضعیت بالقوه مثبت این حوزه در یادگیری سازمانی، با برنامه‌ریزی منسجم و ترغیب و تشویق کارکنان در زمینه

خلق، تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری دانش تدابیری بیندیشد.

- سرمایه‌اطلاعاتی با ۶۵٪ تأثیرگذارترین عامل بر یادگیری سازمانی است. رادیو با استقرار زیرساخت‌ها و ابزارهای فناوری اطلاعات در یادگیری سازمانی و مدیریت دانش و اطلاعات موفق خواهد بود.

- تأثیرگذارترین عامل بر رفتار اطلاعاتی، یادگیری سازمانی با ۷۴٪ است. بنابراین رادیو در صورت تقویت زیرساخت‌های یادگیری سازمانی، تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش را محقق می‌سازد. برای گسترش و نشر فرهنگ تسهیم دانش در سازمان، کارکنان باید با مفاهیم آن آشنایی عمیقی داشته باشند. بنابراین سازمان‌هایی که در جست‌وجوی طراحی سیستم مدیریت دانش هستند، باید برای ترسیم معماری خود به‌طور صحیح حساس باشند.

- تأثیرگذارترین عامل بر ارزش اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی با ۷۱٪ است. رادیو از طریق موفقیت در تسهیم اطلاعات و دانش می‌تواند ارزش اطلاعاتی و یکپارچگی اطلاعاتی را نیز محقق سازد. بنابراین به رادیو پیشنهاد می‌شود با تقویت یادگیری سازمانی و مدیریت دانش ضمنی و صریح سازمان در تحقق رفتار و ارزش اطلاعاتی تلاش بیشتری کند، همچنین، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده کاملاً شفاف است که با ترغیب و تشویق فرهنگ به‌اشتراک‌گذاری دانش می‌توان در یکپارچگی دانش و اطلاعات رادیو نیز مؤثر بود.

- بر طبق نتایج این تحقیق رفتار اطلاعاتی بیشترین تأثیر بر ارزش اطلاعاتی را دارد. بنابراین، برای اندازه‌گیری ارزش اطلاعاتی می‌توان از متغیر رفتار اطلاعاتی استفاده کرد.

- با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، تأثیر سرمایه‌اطلاعاتی و یادگیری سازمانی بر رفتار اطلاعاتی مستقیم است. بنابراین رادیو با استقرار تجهیزات به‌روز و تخصیص بودجه به طرح‌های در اولویت سرمایه‌اطلاعاتی در راستای تحقق رفتار و ارزش اطلاعاتی مؤثر ایفای نقش کند.

- سرمایه‌اطلاعاتی بر یادگیری سازمانی تأثیر دارد. بنابراین با توجه به مدل پیشنهادی پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که رادیو با استقرار تجهیزات به‌روز در زیرساخت‌ها و ابزارهای سرمایه‌اطلاعاتی در تقویت یادگیری سازمانی، رفتار اطلاعاتی (به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات) و ارزش اطلاعاتی (یکپارچگی) می‌تواند چشمگیر ظاهر شود.

- یکی‌بودن گفتار و کردار مدیریت باعث

می‌شود که کارکنان به کار، دلگرم و در سازمان مشارکت داشته باشند و هرگونه مغایرت در گفتار و کردار منجر به سلب اعتماد به سازمان شود. به رادیو پیشنهاد می‌شود در این خصوص تدابیری بیندیشد تا شاهد رشد و تعالی رادیو در سپهر رسانه‌ای باشیم.

- اهمیت تعهد کارکنان و جو سازمانی می‌تواند ترغیب‌کننده تسهیم دانش باشد. تلاش رادیو برای اشاعه فرهنگ به‌اشتراک‌گذاری دانش و تسهیم دانش باید بخشی از کار روزانه کارکنان شود.

منابع و مأخذ

- افقهی (۱۳۸۲)، «مدیریت دانش در سازمان‌ها»، فصلنامه «مدیریت تحقیقات دفاعی»، شماره ۳.

- ابراهیم‌زاده، رضا (۱۳۸۴)، تأثیر مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.

- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۸)، **روش تحقیق با رویکردی بر پایان‌نامه‌نویسی**، تهران: مرکز تحقیقات علمی کشور.

- فایرستون، ژوزف و روی، مارک مک ال (۱۳۸۷)، **مدیریت دانش جدید**، مترجمان: دکتر احمد جعفرنژاد و دکتر خدیجه سفیری؛ مؤسسه کتاب مهریون نشر.

- سرمد، زهره و همکاران (۱۳۸۳)، **روش‌های تحقیق در علوم رفتاری**، تهران: سمت.

- کاپلان، رابرت و نورتون، دیوید (۱۳۸۶)، **نقشه استراتژی**، مترجمان: حسین اکبری، مسعود سلطانی و امیر ملکی. تهران: گروه پژوهشی صنعتی آریانا.

- کاپلان، رابرت و نورتون، دیوید (۱۳۸۶)، **همسویی استراتژیک**، ترجمه: بابک زنده‌دل، تهران: گروه پژوهشی صنعتی آریانا.

- کاپلان، رابرت و نورتون، دیوید (۱۳۸۷)، **سازمان استراتژی محور**، ترجمه: پرویز بختیاری، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

- یعقوب‌زاده‌قمی، مریم و بهمن (۱۳۸۷)، **بررسی رابطه مدیریت دانش و یادگیری سازمانی** (مطالعه موردی؛ سازمان نقشه‌برداری کل کشور)، کارشناسی‌ارشد مدیریت اجرایی.

- شریفی‌راد، محمدصادق (۱۳۸۸)، **شناسایی و اندازه‌گیری میزان یادگیری سازمانی** (در شرکت فرآورده‌های نفتی منطقه کرمان)، کارشناسی‌ارشد مدیریت اجرایی.