

تأثیر سیستم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی (بررسی نقش یادگیری سازمانی)

نگارالسادات مصباحی جهرمی^۱

مرضیه ادیب زاده^۲

مطالعات دانش‌شناسی

سال دوم، شماره ۵، زمستان ۹۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۴/۰۲

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۹/۲۰

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS2.0 انجام شد. جامعه آماری این تحقیق، مدیران، معاونین و رؤسای بانک اقتصاد نوین، ملی، ملت، صادرات و مهر اقتصاد در استان هرمزگان در سال ۱۳۹۴ بوده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد است که روایی آن با نظر اساتید تأیید شد و پس از تکمیل نمونه اولیه، پایایی پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ پایایی مناسب ابزار را نشان داد. یافته‌ها نشان داد تمامی شاخص‌ها از بار عاملی قابل قبولی برخوردار بودند. مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی (۰/۸۱) و بر نوآوری سازمانی (۰/۳۹) تأثیر مثبت و معناداری داشت؛ یادگیری سازمانی اثر مثبت و معناداری بر نوآوری سازمانی داشت و تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی از طریق یادگیری سازمانی بیشتری بیشتر می‌شود. نتایج تحقیق نشان داد که یادگیری سازمانی می‌تواند به‌عنوان یک متغیر واسطه‌ای بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی نقش آفرینی کند. مدیریت دانش، درست همانند یک سیستم، به‌عنوان یک ورودی مهم، یادگیری سازمانی به‌عنوان فرایندی کلیدی، در نتیجه نوآوری سازمانی به‌عنوان یک خروجی حیاتی برای سازمان‌های امروزی است. بانک‌ها می‌توانند با استفاده از سیستم مدیریت دانش و یادگیری سازمانی باعث بهبود در نوآوری‌های سازمانشان شوند.

واژگان کلیدی: تبدیل دانش، کسب دانش، مدیریت دانش، نوآوری سازمانی، یادگیری

سازمانی

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران negar_mesbahe@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد (نویسنده مسئول)

m.adibzadeh1369@gmail.com

مقدمه

در چند سال اخیر مفاهیم نوآوری و مدیریت دانش به دلیل آن که هر کدام با ایجاد مزیت رقابتی، حیات سازمان را به دنبال خواهند داشت، به شدت مورد توجه قرار گرفته‌اند، در حالی که مدیریت دانش به دنبال دریافت، ذخیره‌سازی، بهره‌برداری و تسهیم دانش در درون سازمان است، نوآوری به بهبود انعطاف‌پذیری و انطباق با تغییرات می‌پردازد. در عصری که ساختار فکری آن مملو از عمق بخشیدن به اطلاعات و توجه به نیروی انسانی خلاق و دانش‌گرا به جای نیروی انسانی عملکردی است، دانش به‌عنوان اساس و مهم‌ترین عامل رقابت مطرح شده است و در کنار دانش، نوآوری نیز به‌عنوان مهم‌ترین عامل جهت بقای شرکت‌ها و سازمان‌ها در دنیای رقابتی در نظر گرفته می‌شود. در نتیجه مرز میان کشورهای پیشرفته و در حال پیشرفت در استفاده و بهره‌برداری بهتر از دانش است. (محمدی استانی، شعبانی و رجایی پور، ۱۳۹۰).

ظهور نوآوری دانش نه تنها سازمان را قادر می‌سازد که مزیت رقابتی به دست آورد، بلکه ابزار سودمندی را برای ارتقاء عملکرد سازمان‌ها ارائه می‌کند. نوآوری شامل اجرای موفق ایده‌های خلاقانه در سازمان است و در نتیجه با یادگیری سازمانی ارتباط نزدیکی دارد. به عبارتی، نوآوری به قابلیت و توانایی سازمان‌ها برای یادگیری از طریق دانش جدید توسعه یافته وابسته است (آلگر و چووا، ۲۰۰۸). این شرایط، محیط کسب و کار را به محیطی رقابتی و پر از چالش تبدیل کرده و پارادیم جدیدی را طلب کرده است. در پارادیم‌های جدید کسب و کار بزرگ‌ترین مزیت رقابتی، توان یادگیری است (حاجی پور و نظر پور کاشانی، ۱۳۸۹). پژوهشگران توجه خود را بر اینکه چه عواملی توسعه نوآوری سازمانی را میسر می‌سازد معطوف ساخته‌اند و یادگیری سازمانی را به‌عنوان اهرم کلیدی در ایجاد نوآوری، رشد اقتصادی و بقای سازمان مورد تأکید قرار داده‌اند (آراگون-کوره آ، گارسیا-مورالس و کوردان-پوئو، ۲۰۰۷). اگرچه این موضوع از حیث مفهومی بدیهی

1. Alegre & Chiva
2. Aragón-Correa, Garcia-Morales & Cordón-Pozo

می‌نماید، ولی به کارگیری و گسترش یادگیری سازمانی به گونه‌ای که بتواند نقش حمایتی و پشتیبانی برای نوآوری سازمانی را ایفا کند، دشوار است.

مدیریت دانش شامل تمام فعالیت‌هایی می‌شود که به منظور تحقق بخشیدن به اهداف سازمانی، از دانش استفاده می‌کنند تا با چالش‌های محیطی مواجه شوند و در بازارهای رقابتی پایدار بمانند (گراینر، باهمن و کرچمار^۱، ۲۰۰۷). تقریباً تمامی نویسندگان در مورد مراحل چرخه حیات مدیریت دانش، اتفاق نظر دارند و تفاوت‌های جزئی در این میان به چشم می‌خورد، که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

بنا بر نظر عدلی (۱۳۸۴) فرآیند مدیریت دانش شامل خلق یا اکتساب دانش، ذخیره یا سازمان‌دهی دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش است. گلد، مال‌هاترا و سگارس^۲ (۲۰۰۱)، با توجه به قابلیت‌های سازمانی مدیریت دانش را بررسی می‌کنند. طبق این دیدگاه، دانش شامل فناوری، ساختار و فرهنگ است و در این راستا فرایند مدیریت دانش کسب، تبدیل و به کارگیری و محافظت می‌باشد (گلد و همکاران، ۲۰۰۱). کویی، گریفیث و چاوسگیل^۳ (۲۰۰۵) معتقدند که مدیریت دانش با توجه به قابلیت‌های سازمانی شامل سه فرآیند مرتبط است: کسب دانش، تبدیل دانش و به کارگیری دانش (کویی و همکاران، ۲۰۰۵). دانش تنها به‌عنوان منبعی مهم برای سازمان نیست، بلکه منبع اساسی برای کسب مزیت رقابتی در خدمت سازمان‌ها است (گلد و همکاران، ۲۰۰۱). در این پژوهش با توجه به قابلیت‌های سازمانی فرایند مدیریت دانش بر مبنای دیدگاه گلد و دیگران (۲۰۰۱) و کویی و همکاران (۲۰۰۵) مورد بررسی قرار می‌گیرد.

دراکر بر این باور است که نوآوری موفق مستلزم کار سخت متمرکز و هدفمند است (پامر، مانوچا، جیگناک و استوف^۴، ۲۰۰۷). از دیدگاه برنادو^۵ (۲۰۱۴)، کاربرد یک محصول جدید بهبود یافته یا فرآیند روش بازاریابی جدید، روش سازمانی جدید در شیوه‌های کسب و کار، محل کار یا روابط خارجی است. به‌طور کلی نوآوری مجموعه‌ای از

1. Greiner, Böhmman & Krcmar
2. Gold, Malhortra & Segars
3. Cui, Griffith & Cavusgil
4. Palmer, Manocha, Gignac & Stough
5. Bernardo

دانش، ایده، روش‌ها و مهارت‌هایی است که می‌تواند به‌عنوان ویژگی‌های منحصر به فرد برای شیوه‌های تولید و رقابتی شرکت باشد (اندرسون، لینگرن و هنفریدسون، ۲۰۰۸). این تعریف نشان‌دهنده طیف وسیعی از نوآوری‌ها می‌باشد. مطالعات انجام شده در مورد نوآوری، انواع مختلفی از نوآوری‌های ضروری و لازم را شناسایی کرده‌اند که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود: گوپالا کریشنان و بیرلی^۲ (۲۰۰۱) نوآوری را به سه دسته تقسیم‌بندی نمودند: نوآوری‌های مدیریتی و فنی، نوآوری‌های فرایندی و محصول و نوآوری‌های بنیادین و تدریجی. پراجوگو، پاور و سوها^۳ (۲۰۰۴) دو نوع نوآوری محصول-عملکرد و نوآوری فرایند را شناسایی کردند. در نتیجه در تمامی این طبقه‌بندی‌ها بر نوآوری در محصول و نوآوری فرایند تأکید شده است. وانگ و احمد^۴ (۲۰۰۴) با مطالعه گسترده ادبیات نوآوری پنج نوع نوآوری را شناسایی کرده‌اند که شامل نوآوری محصول، نوآوری بازار، نوآوری فرایند، نوآوری رفتار و نوآوری استراتژی می‌باشد. دانش و مدیریت دانش کارکردهای بی‌شماری در حوزه خلاقیت و نوآوری دارند. در مدیریت دانش تبدیل دانش شخصی به دانش جمعی اهمیت دارد تا به‌طور گسترده‌ای در سرتاسر سازمان به کار رود. در کاربرد دانش دو نکته قابل توجه است: سهیم‌سازی دانش و نوآوری. بر این اساس مدیریت دانش دو جزء دارد: مدیریت دانش و توانایی برای خلق دانش جدید با توجه به تغییرات سریع محیط. جزء دوم مدیریت دانش بیشتر مورد توجه سازمان‌هاست. زیرا منجر به تسهیل و افزایش خلاقیت و نوآوری می‌شود؛ که برای سازمان مزیت رقابتی پایدار به ارمغان می‌آورد. بنابراین هدف مدیریت دانش خلاقیت است (نیاز آذری، بریمانی و حاجی قلیخانی، ۱۳۸۹). مطالعات تجربی اندکی به‌طور خاص پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای مدیریت دانش مؤثر را بررسی کرده‌اند (دروچ و مگ ناتن، ۲۰۰۲)^۵. در حالی که برخی مطالعات، مدیریت دانش را به‌عنوان پیش‌زمینه نوآوری در نظر گرفته‌اند، تعداد اندکی از آن‌ها به-صراحت رابطه میان این دو سازه را مورد بررسی قرار داده‌اند. بنا بر مطالعات دروچ (۲۰۰۵)

1. Anderson, Lindgren & Henfridsson
2. Gopala Krishnan & Bierly
3. Prajogo, Power & Sohal
4. Wang & Ahmed
5. Darroch & McNaughton

تأثیر سیستم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی (بررسی...)

و یوسفی، فیضی و سلیمانی (۱۳۹۱)، این گونه می‌توان بیان کرد که فرایند مدیریت دانش تأثیر مثبت بر نوآوری دارد. دروچ (۲۰۰۳) نشان داد که اثر غیرمستقیم کسب دانش بر نوآوری بیشتر از اثر مثبت آن می‌باشد.

یادگیری سازمانی محدوده‌ای از دانش در نظریه‌های سازمانی است که مدل‌ها و نظریاتی را پیرامون روش‌های یادگیری موردبررسی قرار می‌دهد (واسنسکا^۱، ۲۰۱۳). آلگر و چیوا (۲۰۰۸) یادگیری سازمانی را به‌عنوان فرآیندی تعریف می‌کنند که سازمان از طریق آن یاد می‌گیرد و این یادگیری به معنی هرگونه تغییر در مدل‌های سازمانی است که منجر به بهبود یا حفظ عملکرد سازمان شود. یادگیری سازمانی شامل ذهن باز، چشم‌انداز مشترک و تعهد به یادگیری است (کامارو و خوزه گاریدو^۲، ۲۰۱۱). جرس گومز، کاسگدس لورنت و واله کابرا^۳ (۲۰۰۵) یادگیری سازمانی را به‌عنوان ساختار چندبعدی در نظر می‌گیرند که شامل تعهد مدیریتی، چشم‌انداز سیستم، صراحت و آزمایش و انتقال دانش و یکپارچه‌سازی است. به‌منظور برآوردن خواسته‌های متغیر مشتریان و مصرف‌کنندگان، سازمان باید توانایی یادگیری فردی یا گروهی را ارتقا دهد. جهت توسعه‌ی توانایی یادگیری، سازمان باید فرآیند مدیریت دانش را تکمیل کند. بدون مدیریت دانش یک سازمان نمی‌تواند توانایی یادگیری فردی یا گروهی را توسعه دهد (گارات^۴، ۱۹۹۰؛ سو، هانگ و شیئه^۵، ۲۰۰۴). جرس گومز و همکاران (۲۰۰۵) استدلال می‌کنند که دانش و به‌ویژه کسب، خلق، انتشار و ادغام در سازمان به‌عنوان یک منبع راهبردی کلیدی برای یادگیری سازمانی است. کی و وی^۶ (۲۰۰۶)، نیز بیان می‌کنند که دانش اساس و پیش‌زمینه یادگیری سازمانی می‌باشد. طبق مطالعات انجام شده مدیریت دانش اثر مثبت بر یادگیری سازمانی دارد (گارات، ۱۹۹۰؛ سو و همکاران، ۲۰۰۴).

با توجه به فرایند گسترده نوآوری، یادگیری به‌کارگیری ایده، محصول و فرایند جدید، سبک مدیریت جدید در ارتباطات و بازاریابی، ساختار سازمانی و ارتباط با مشتریان را فعال

1. Vasenska
2. Camarero & José Garrido
3. Jerez-Gomez, Céspedes-Lorente & Valle-Cabrera
4. Garratt
5. Su, Huang & Hsieh
6. Ke & Wei

می سازد (کامارو و خوزه گاریدو، ۲۰۱۱). طبق مطالعات ویراواردنا، اوکاس و جولیان^۱ (۲۰۰۶)، سطح بالاتر یادگیری، نوآوری سازمانی بیشتری را به همراه دارد. خیمنس - خیمنس و سانز-وال^۲ (۲۰۱۱) رابطه‌ی بین نوآوری، یادگیری سازمانی و عملکرد را بررسی کرده‌اند و نتایج نشان داد که هر دو متغیر یادگیری و نوآوری سازمانی رابطه‌ی مثبت با عملکرد کسب و کار دارد، و یادگیری سازمانی نوآوری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین طبق مطالعات داورزنی، کاظم زاده و دگردی (۱۳۸۹) که پژوهشی با عنوان ارائه مدلی برای بررسی میزان تأثیر قابلیت یادگیری بر نوآوری انجام دادند و نتایج آنها حاکی از این بود که یادگیری سازمانی اثر مثبتی بر نوآوری دارد و باعث افزایش نوآوری می‌شود. در تحقیقات دیگر نیز این نتیجه به دست آمد که یادگیری سازمانی تأثیر مثبت بر نوآوری سازمانی دارد (ویراواردنا و دیگران، ۲۰۰۶؛ خیمنس - خیمنس و سانز-و آل، ۲۰۱۱).

با مروری بر تحقیقات داخلی و خارجی مشخص شد برخی از پژوهش‌های انجام شده تنها به رابطه‌ی یادگیری سازمانی و نوآوری و برخی دیگر به بررسی رابطه میان مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی به صورت مجزا پرداخته‌اند. در صورتی که بنا بر نظر گو^۳ (۲۰۰۵) نباید این سه متغیر به صورت مجزا بررسی شوند. آنچه باعث تمایز این پژوهش با سایر پژوهش‌هاست، بررسی تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی باین نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی است. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط میان مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی با یکدیگر در صنعت بانک انجام شد و چهار فرضیه زیر مورد آزمون و تجزیه و تحلیل قرار گرفت که عبارت‌اند از:

۱. به کارگیری مدیریت دانش در بانک‌ها، نوآوری سازمانی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می‌دهد.
۲. به کارگیری مدیریت دانش در بانک‌ها، یادگیری سازمانی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می‌دهد.

1. Weerawardena, O'Cass & Julian
2. Jiménez-Jiménez & Sanz-Valle
3. Goh

تأثیر سیستم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی (بررسی...)

۳. یادگیری سازمانی (سطح آموزش بالا در بانک‌ها)، نوآوری سازمانی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می‌دهد.

۴. یادگیری سازمانی واسطه میان مدیریت دانش و نوآوری سازمانی خواهد بود.

مدل مفهومی

ادبیات تحقیق سه شاخص زیر را در این زمینه مورد توجه قرار می‌دهد: شاخص مدیریت دانش، (کسب دانش، تبدیل دانش و کاربرد علم)، ۲. شاخص یادگیری سازمانی (تعهد مدیریت سازمان، چشم‌انداز سیستم، صراحت و آزمایش، انتقال دانش و یکپارچه‌سازی)، ۳. شاخص مؤلفه‌های نوآوری سازمانی (نوآوری رفتار، نوآوری محصول/خدمت، نوآوری فرایند، نوآوری در بازار، نوآوری استراتژیک). بنابراین بر اساس مبانی نظری و ادبیات تحقیق، مدل مفهومی زیر پیشنهاد می‌شود:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی

پژوهش حاضر با هدف سنجش تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی میان کلیه مدیران و معاونین شعب بانک‌های ملی، ملت، صادرات، اقتصاد نوین و اقتصاد مهر استان هرمزگان در سال ۱۳۹۴ انجام شده است.

این پژوهش از نظر ماهیت و اهداف کاربردی، از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها پژوهشی توصیفی-پیمایشی است. جهت گردآوری اطلاعات موردنیاز تحقیق، از روش تحقیق

میدانی به وسیله پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۴ پرسش جمعیت شناختی (سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه خدمت در بانک) و ۳۶ پرسش مربوط به شاخص‌های مورد بررسی است. برای سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه‌های استاندارد مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی که در مطالعات گذشته مورد استفاده قرار گرفته بود با اندکی تلخیص و تلفیق استفاده شده است. سنجش مدیریت دانش بر مبنای شاخص‌های ارائه شده گلد و همکاران (۲۰۰۱)، کسب دانش، تبدیل دانش و به کارگیری دانش در نظر گرفته شده است. دانش سازمانی به معنی فعالیت‌هایی است که سازمان‌ها به منظور توانمندی‌های یادگیری افراد، رقبا و سازمان انجام می‌دهند (جرس گومز و همکاران، ۲۰۰۵). سنجش یادگیری سازمانی در این تحقیق، چهار بعد تعهد مدیریت، دیدگاه سیستم، گشودگی و آزمون، انتقال و ادغام دانش برگرفته از مطالعات جرس گومز و همکاران (۲۰۰۵) است. و سنجش نوآوری سازمانی مبتنی بر شاخص‌های وانگ و احمد (۲۰۰۴) است. پس از ترجمه سؤالات استاندارد و بومی‌سازی با فرهنگ بانک‌های ایرانی، سؤالات آن توسط تعدادی از اساتید و کارشناسان مدیریت و مدیران بانک‌های ملی، ملت، صادرات و اقتصاد نوین و بانک مهر اقتصاد کنترل شد و روایی صوری و محتوایی مورد تأیید کارشناسان قرار گرفت. تعیین پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که ضرایب به دست آمده در جدول ۱ آمده است و آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق از آستانه ۷۰ درصد بالاتر بوده است که حاکی از پایایی مناسب ابزار پژوهش است. در این تحقیق، از مقیاس ۵ نقطه‌ای لیکرت در طیفی بین کاملاً موافق تا کاملاً مخالف تعریف شده است.

جامعه آماری در این مطالعه کلیه مدیران و معاونین شعب بانک‌های ملی، ملت، صادرات، اقتصاد نوین و اقتصاد مهر استان هرمزگان (۲۲۰ نفر) در سال ۱۳۹۴ است که نمونه‌گیری به صورت تصادفی انجام گرفته است و برای تبیین حجم نمونه، با فرض نمونه‌گیری از جامعه محدود از فرمول کوکران استفاده شده است. جهت برآورد واریانس سنج‌ها ۳۰ نمونه اولیه توزیع شده اخذ و واریانس آن‌ها ۰/۷۵ به دست آمد. با در نظر گرفتن میزان دقت ۰/۱، و سطح اطمینان ۹۵ درصد، نمونه مورد نیاز ۱۰۹ عدد مشخص شد.

پرسشنامه‌ها به جهت تکمیل میان مدیران و معاونین توزیع و تمام پرسشنامه پس از تکمیل بازگردانده شد و مبنای سنجش همان ۱۰۹ پرسشنامه است.

$$n = \frac{N \delta^2 z_{\frac{\alpha}{2}}^2}{e^2(N-1) + \delta_x^2 z_{\frac{\alpha}{2}}^2} = \frac{220 \times (0.075)^2 \times (1/96)^2}{(0.1)^2 \times (219) + (0.075)^2 \times (1/96)^2} = 109$$

در این پژوهش از روش معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی (PLS)) جهت آزمون فرضیه‌ها و برازندگی مدل استفاده شده است و تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS2.0 به انجام رسید.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

تحلیل داده‌های پژوهش در دو بعد توصیفی و استنباطی، به ترتیب به منظور تحلیل ابعاد جمعیت شناختی و تحلیل‌های مرتبط با فرضیه‌های پژوهش در ادامه، بیان می‌شود. نتایج حاصل از بررسی وضعیت جامعه شناختی نمونه مورد بررسی (۱۰۹ نفر) نشان داده است که ۹۴ درصد از افراد نمونه را مردان و تنها ۵ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. حداکثر افراد نمونه که شامل ۳۸/۵۵ درصد از آنان می‌شود در بازه سنی ۴۵ تا ۵۵ سال قرار دارند و از لحاظ تحصیلات اکثریت دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دکتری (۵۰/۴۷) بوده‌اند و بیش‌ترین سابقه خدمت بین ۱۰ تا ۱۵ سال بوده است (۴۴/۹۵).

آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی

روش PLS برای ارزیابی مدل‌های معادلات ساختاری، سه قسمت را تحت پوشش قرار می‌دهد. ۱. بخش مربوط به مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی)، ۲. بخش ساختاری (مدل درونی) و ۳. بخش مدل کلی (مدل اندازه‌گیری و ساختاری) (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

الف) برازش مدل بیرونی

مدل بیرونی در روش PLS با مدل اندازه‌گیری در معادلات ساختاری مطابقت می‌کند. از این رو شاخص‌های برازش رایج در مدل‌های اندازه‌گیری PLS برای متغیرهای مکنون پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است و به سه شاخص تعیین‌کننده برای ارزیابی مناسب

بودن نحوه سنجش متغیرها در مدل‌های PLS که عبارت‌اند از: میانگین واریانس استخراج‌شده، آلفای کروناخ و پایایی ترکیبی نیز اشاره شده است. در پژوهش حاضر به جز سؤال ۲۱، تمامی سؤالات دارای بار عاملی بیش از ۰/۴ بودند، بنابراین این سؤال از لیست سؤالات حذف شد و بدیهی است که سؤال حذف‌شده در ادامه روند تجزیه و تحلیل به کار نرفته است. مطابق جدول هر سه شاخص برای تمامی متغیرها در سطح مناسب قرار دارند.

جدول ۱. بار عاملی، میانگین واریانس استخراجی و ضرایب پایایی

بار عاملی	سازه	بار عاملی	متغیر
۰/۷۸	نوآوری رفتار	۰/۹۱	مدیریت دانش
۰/۸۸		۰/۸۷	کسب دانش
۰/۸۷		۰/۹۳	آلفای کروناخ: ۰/۸۴
۰/۹۳	نوآوری سازمانی آلفای کروناخ: ۰/۸۲	۰/۶۸	ضریب پایایی ترکیبی: ۰/۸۸
۰/۹۵		۰/۸۴	
۰/۸۹		۰/۸۴	
۰/۶۷	نوآوری فرآیند	۰/۷۹	میانگین واریانس استخراجی: ۰/۶۳
۰/۸۰		۰/۶۳	
۰/۸۲		۰/۸۱	
۰/۹۳	میانگین واریانس استخراجی: ۰/۷۱	۰/۷۶	یادگیری سازمانی
۰/۸۷		۰/۸۰	
۰/۹۲		۰/۸۱	
۰/۵۴	نوآوری استراتژیک	۰/۵۰	آلفای کروناخ: ۰/۸۳
۰/۵۳		۰/۸۸	
۰/۷۲		۰/۸۹	
		۰/۸۷	ضریب پایایی ترکیبی: ۰/۸۷
		۰/۶۸	
		۰/۸۸	
		۰/۸۷	میانگین واریانس استخراجی: ۰/۶۱
		۰/۹۰	

روایی واگرا

معیار مهمی که با روایی واگرا مشخص می‌گردد، میزان رابطه‌ی سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲)، نتایج بررسی روایی واگرا در جدول ۲ بیان شده است.

تأثیر سیستم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی (بررسی...)

جدول ۲. روایی واگرا

یادگیری سازمانی	مدیریت دانش	نوآوری سازمانی	
		۰/۷۴	نوآوری سازمانی
	۰/۷۹	۰/۶۵۸	مدیریت دانش
۰/۸۴	۰/۷۴۹	۰/۶۸۱	یادگیری سازمانی

مطابق جدول ۲، مقدار جذر میانگین واریانس استخراجی متغیرهای مکنون در پژوهش، از مقدار همبستگی میان آن‌ها بیشتر است و می‌توان اظهار داشت روایی واگرایی مدل در حد مناسبی است.

ب) برازش مدل درونی (ساختاری) پژوهش: پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه-گیری نوبت به برازش مدل ساختاری پژوهش می‌رسد.

جدول ۳. نتایج برازش مدل درونی

سازه‌ها	R ²	f ²	Q ²
	۰/۷۵ و ۰/۵۰، ۰/۲۵	۰/۳۵ و ۰/۱۵، ۰/۰۲	۰/۳۵ و ۰/۱۵، ۰/۰۲
	ضعیف، متوسط و قوی	ضعیف، متوسط و قوی	ضعیف، متوسط و قوی
مدیریت دانش	۰/۸۴		۰/۴۸
تبدیل دانش	۰/۶۰	۰/۲۴	۰/۳۷
کاربرد دانش	۰/۶۵		۰/۳۶
تعهد مدیریت	۰/۸۳		۰/۴۵
یادگیری سازمانی	۰/۶۰	۰/۴۳	۰/۳۴
چشم‌انداز سیستم	۰/۷۰		۰/۴۰
صراحت و آزمایش	۰/۶۹		۰/۴۹
انتقال دانش			
نوآوری رفتار	۰/۷۷		۰/۵۵
نوآوری خدمات	۰/۸۵		۰/۶۰
نوآوری فرآیند	۰/۸۷	-----	۰/۵۲
نوآوری بازار	۰/۷۵		۰/۶۲
نوآوری استراتژیک	۰/۲۶		۰/۲۹

بررسی مدل کلی

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن،

بررسی برازش در یک مدل کامل می شود. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

$$\sqrt{\text{Communality} \times R^2} = 0.63$$

ملاک تأیید فرضیه به این صورت است که ضرایب مسیر مثبت و ضریب معناداری بالاتر از ۱/۹۶ است. در جدول ذیل نتایج بررسی فرضیه‌ها ارائه شده است:

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌ها

نتیجه آزمون	سطح معناداری	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش فرضیه	< ۰/۰۵	۳/۳۸	۰/۳۹	به کارگیری مدیریت دانش در بانک‌ها، نوآوری سازمانی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می دهد.
پذیرش فرضیه	< ۰/۰۵	۱۶/۷۰	۰/۸۱	به کارگیری مدیریت دانش در بانک‌ها، یادگیری سازمانی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می دهد.
پذیرش فرضیه	< ۰/۰۵	۴/۸۵	۰/۵۳	یادگیری سازمانی، نوآوری سازمانی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می دهد.

برای بررسی آثار متغیرهای مدل بر یکدیگر، انجام تفکیک آثار ضروری است. در جدول ۵ برای سنجش میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته، اثر کل، مستقیم و غیرمستقیم محاسبه و ارائه شده است.

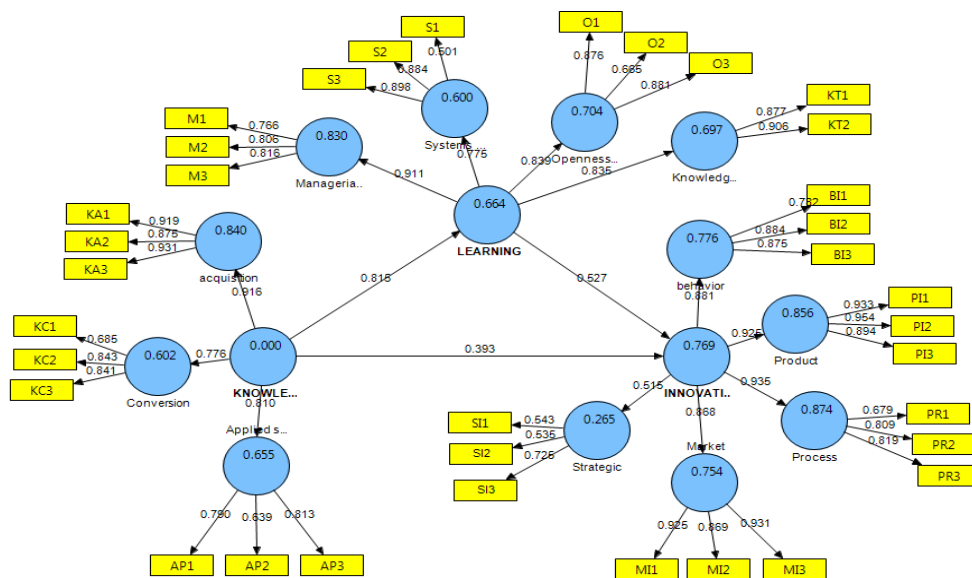
جدول ۵. اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها

اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۰/۸۱	-----	۰/۸۱	مدیریت دانش	یادگیری سازمانی
۰/۵۵	-----	۰/۵۵	کسب دانش	
۰/۴۰	-----	۰/۴۰	تبدیل دانش	
۰/۵۴	-----	۰/۵۴	کاربرد دانش	
۰/۸۲	۰/۵۳*۰/۸۱	۰/۳۹	مدیریت دانش	نوآوری سازمانی
۰/۴۱	-----	۰/۴۱	کسب دانش	
۰/۲۱	-----	۰/۲۱	تبدیل دانش	
۰/۲۰	-----	۰/۲۰	کاربرد دانش	
۰/۵۳	-----	۰/۵۳	یادگیری سازمانی	
۰/۵۱	-----	۰/۵۱	تعهد مدیریت	
۰/۳۲	-----	۰/۳۲	چشم انداز سیستم	
۰/۳۶	-----	۰/۳۶	صراحت و آزمایش	
۰/۴۱	-----	۰/۴۱	انتقال دانش و یکپارچه سازی	

با توجه به جدول ۵ مشاهده می شود که اثر مستقیم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی ۰/۳۹ است و اثر غیرمستقیم آن ۰/۴۳ است، بنابراین تأثیر غیرمستقیم بیشتر از تأثیر مستقیم

تأثیر سیستم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی (بررسی...)

است. متوجه می شویم که یادگیری سازمانی واسطه‌ای میان رابطه مدیریت دانش و نوآوری سازمانی است و این موضوع از فرضیه چهارم تحقیق پشتیبانی می‌کند. از این رو، فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌شود. همچنین از بین ابعاد متغیرهای تحقیق تعهد مدیریت بیشترین اثر را بر نوآوری سازمانی و از میان ابعاد مدیریت دانش به ترتیب کسب دانش، کاربرد دانش و سپس تبدیل دانش بیشترین تأثیر را بر یادگیری سازمانی دارند. مدل مفهومی آزمون شده در نمودار ۲ ارائه شده است. اعداد نوشته شده بر روی خطوط در واقع ضرایب بتا حاصل از معادله رگرسیون میان متغیرها است که همان ضریب مسیر است و اعداد درون هر دایره نشان‌دهنده مقدار R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).



شکل ۲. مدل آزمون شده پژوهش (ضرایب مسیر و بارهای عامل)

نتیجه گیری

ضرورت بررسی تأثیر مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی در سازمان‌ها با توجه به مطالعات مختلف و متعدد امری بدیهی است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی میان

کلیه مدیران و معاونین شعب بانک‌های ملی، ملت، صادرات، اقتصاد نوین و اقتصاد مهر استان هرمزگان انجام شده است. تحقیق حاضر مدلی را ارائه و آزمایش می‌کند که نقش متغیرهای کلیدی گوناگون که در تحقیقات گذشته تنها توجهی جزئی و مستقل به آنها شده بود را بیان می‌کند. نتایج به دست آمده از تحقیق نشان می‌دهد که رابطه میان مدیریت دانش و نوآوری سازمانی با (ضریب مسیر ۰/۳۹ و آماره معناداری ۳/۳۸) معنادار و مثبت است. به عبارتی با افزایش یک واحد مدیریت دانش، نوآوری سازمانی ۰/۳۹ واحد افزایش می‌یابد. این نتیجه با تحقیق دروچ (۲۰۰۵) و یوسفی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. همچنین نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری در این تحقیق، نشان داد که مدیریت دانش، یادگیری سازمانی را به طور مثبت و به میزان ۸۱ درصد تحت تأثیر مثبت و معناداری قرار می‌دهد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که با مدیریت دانش بیشتر در سازمان‌ها، توانمندی آموزشی سازمانی افزایش می‌یابد. بنابراین ضروری است که بانک‌ها دانش سازمانی‌شان را بیشتر مدیریت کنند تا توانمندی آموزشی سازمانی افزایش یابد. این دستاورد، با تحقیق جرس گومز و همکاران (۲۰۰۵) که نشان‌دهنده این موضوع است که مدیریت دانش منبع استراتژیک کلیدی در یادگیری سازمانی است هم‌خوانی دارد. همچنین طبق یافته‌های فرضیه سوم شواهد کافی برای پشتیبانی از رابطه میان یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی با ضریب مسیر ۰/۵۴ و آماره معنی‌داری ۴/۸۵ وجود دارد. این شواهد تجربی حاکی از آن است که یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر گذاشته است. بنابراین هرچه یادگیری سازمانی افزایش یابد، نوآوری سازمانی سطح بالاتری را تجربه خواهد کرد. این نتیجه با تحقیقات ویراواردنا و دیگران (۲۰۰۶) و خیمنس-خیمنس و سانز-وال (۲۰۱۱) همخوانی دارد.

بنابراین سازمان‌ها باید به جای اجبار، راه‌های نو و فعالی را فرابگیرند. تا زمانی که در آموزش، اجبار وجود داشته باشد بر یادگیری سازمانی تأثیرات منفی خواهد داشت (لیائو، فی، لئو، ۲۰۰۸).^۱ همچنین نتیجه دیگری که از پژوهش به دست آمد این است که مدیریت دانش، نوآوری سازمانی را از طریق یادگیری سازمانی تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین،

یادگیری سازمانی، واسطه مهمی میان مدیریت دانش و نوآوری سازمانی است. این مدل در برابر پژوهش‌های گذشته، مدلی جدید است. از آنجاکه مدیریت دانش، ورودی مهمی برای سازمان‌ها می‌باشد، سازمان‌ها یادگیری سازمانی را برای افزایش نوآوری سازمانی به کار خواهند گرفت. اگر شرکت‌ها نتوانند از دانش فردی و گروهی خود یاد بگیرند، هیچ نوآوری در آن‌ها ایجاد نخواهد شد.

شواهد تجربی نشان می‌دهند که رابطه‌ی میان مدیریت دانش و نوآوری سازمانی با اثر مستقیم کمتر از اثر غیرمستقیم، معنادار است. بر این اساس، این تحقیق، بیان می‌دارد که یادگیری سازمانی آغازگر رابطه‌ی میان مدیریت دانش و نوآوری سازمانی است. به عبارت دیگر، به منظور افزایش نوآوری سازمانی، دانش می‌بایست به واسطه یادگیری سازمانی گسترش یابد. اگر کسب و کار بتواند یادگیری سازمانی را در صنعت مبتنی بر دانش به کار گیرد، نوآوری سازمانی به منصفه ظهور خواهد رسید. به طور سنتی بسیاری از محققان، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را درهم آمیخته‌اند (گارسیا-مورالس، لیورنس-مونتهس و وردو خور^۱، ۲۰۰۶). بنابراین، اکثر محققان اهمیت یادگیری سازمانی را نادیده گرفته‌اند. از شواهد تجربی تحقیق درمی‌یابیم زمانی که کسب و کار به طور کامل از مدیریت دانش همراه با یادگیری سازمانی استفاده کند، شاهد رشد نوآوری سازمانی خواهیم بود. اگر سازمانی یادگیری سازمانی را نادیده بگیرد، مدیریت دانش به صورت مستقیم توانایی انگیزش نوآوری سازمانی را نخواهد داشت. بنابراین، یادگیری سازمانی نقش پلی را دارد که مدیریت دانش را به نوآوری سازمانی متصل می‌کند. به بیان دیگر، یادگیری سازمانی نقطه‌ی ضعف میان مدیریت دانش و نوآوری سازمانی را برطرف می‌کند. بنابراین، سازمان‌ها، تنها از مدیریت دانش برای نوآوری سازمانی استفاده نمی‌کنند، وقتی سازمانی، مدیریت دانش را کسب کرده باشد، یادگیری سازمانی عامل ایجاد انگیزش در نوآوری سازمانی می‌شود. بنابراین، بانک‌ها باید مدیران و معاونین خود را آموزش دهند، با آموزش کامل سازمانی، به کارگیری مدیریت دانش، منتهی به نوآوری سازمانی خواهد شد.

پیشنهادهای مدیریتی

با توجه به تأثیر ۳۹ و ۸۱ درصد مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی و یادگیری سازمانی پیشنهاد می‌گردد که با توصیه‌های ذیل سطح بالای مدیریت دانش را فراهم آورند:

- توجه به نقش پراهمیت منابع انسانی در پیشبرد مدیریت دانش،
 - آشنایی مدیریت با مفهوم مدیریت دانش و پشتیبانی از برنامه مدیریت دانش در قالب تخصیص منابع و تجدیدنظر در اولویت‌های سازمانی،
 - بهبود و کاربردی‌تر کردن ابزارهایی چون راه‌اندازی تالار گفتگوی مجازی و اتاق فکر برای تبادل تجربیات در رابطه با مدیریت دانش و منابع دانش،
 - ارتقای فرهنگ مشارکتی برای مشارکت دانش و ارتقای کیفیت آن،
 - ایجاد کارگروه دانش‌آفرینی برای به حداقل رساندن نقش تعصبات فردی.
- با توجه به اینکه احتمال بروز نوآوری سازمانی به واسطه یادگیری سازمانی بیشتر است، موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

- اهمیت و تشویق رفتارهایی که به انتقال و انتشار دانش در سازمان کمک می‌نماید و حاکی از جو یادگیری حاکم بر کارکنان سازمان است،
- برگزاری دوره‌های آموزشی زمینه‌ارتنقا یادگیری سازمانی،
- ایجاد خط‌مشی مستحکم و قدرتمندی برای بخش تحقیق و توسعه‌ی سازمان،
- آزمایش و استقبال از ایده‌های جدید کارکنان.

پیشنهاد تحقیقات آتی

در این تحقیق، سه توانمندی مدیریت دانش موردبررسی قرار گرفت. پیشنهاد می‌شود در مطالعات آینده، تغییر شکل دانش، حفاظت از دانش و ... درزمینه‌ی مدیریت دانش موردبررسی قرار داده شود. علاوه بر این، گنجانیدن متغیرهای میانجی، مانند نوع صنعت، نوع فرهنگ و نوع ملیت، در مدل می‌تواند موردبررسی واقع شود. به‌علاوه، روابط متقابل میان یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی را می‌توان با جزئیات بیشتری موردبررسی قرارداد.

منابع

حاجی پور، بهمن و نظر پور کاشانی، حامد (۱۳۸۹). اولویت‌بندی انواع فرهنگ‌سازمانی طبق مدل کویین) بر مبنای میزان اثرگذاری آنها بر یادگیری سازمان. *اندیشه مدیریت راهبردی*، ۴(۱)، ۲۰۸-۱۸۱.

داورزنی، هدی؛ کاظم زاده، رضا و دگرودی، سید حسام‌الدین (۱۳۸۹). ارائه مدلی برای بررسی تأثیرات قابلیت یادگیری سازمانی بر نوآوری. *مهندسی صنایع و مدیریت شریف*، ۲۸(۲)، ۱۴-۳.

داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار نمونه‌سازی معادلات ساختاری نرم‌افزار*. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.

عدلی، فریبا (۱۳۸۴). *مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش*. تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه.

محمدی استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد و رجایی پور، سعید (۱۳۹۰). امکان‌سنجی و پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر پایه مدل بکوویتز و ویلیامز. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۱)، ۴۴-۲۳.

نیازآذری، کیومرث؛ بریمانی، ابوالقاسم و حاجی قلیخانی، بی‌بی سعیده (۱۳۸۹). بررسی نقش مدیریت دانش بر خلاقیت دبیران در مدارس متوسطه. *فصلنامه مدیریت*، ۸(۲۱)، ۸۷-۷۹.

یوسفی، احسان؛ فیضی، جعفر صادق و سلیمانی، محمد (۱۳۹۱). بررسی میزان تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری (در میان مدیران و کارکنان شرکت‌های فناوری مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه ارومیه). *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۱(۳)، ۵۱-۲۹.

Alegre, J., & Chiva, R. (2008). Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance: An empirical test. *Technovation*, 28(6), 315-326.

Andersson, M., Lindgren, R., & Henfridsson, O. (2008). Architectural knowledge in inter-organizational IT innovation. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(1), 19-38.

- Aragón-Correa, J. A., Garcia-Morales, V. J., & Cordon-Pozo, E. (2007). Leadership and organizational learning's role on innovation and performance: Lessons from Spain. *Industrial marketing management*, 36(3), 349-359.
- Bernardo, M. (2014). Integration of management systems as an innovation: a proposal for a new model. *Journal of Cleaner Production*, 82, 132-142.
- Camarero, C., & José Garrido, M. (2011). Incentives, organizational identification, and relationship quality among members of fine arts museums. *Journal of Service Management*, 22(2), 266-287.
- Cui, A. S., Griffith, D. A., & Cavusgil, S. T. (2005). The influence of competitive intensity and market dynamism on knowledge management capabilities of multinational corporation subsidiaries. *Journal of International Marketing*, 13(3), 32-53.
- Darroch, J. (2003). Developing a measure of knowledge management behaviors and practices. *Journal of knowledge management*, 7(5), 41-54.
- Darroch, J. (2005). Knowledge management, innovation and firm performance. *Journal of knowledge management*, 9(3), 101-115.
- Darroch, J., & McNaughton, R. (2002). Examining the link between knowledge management practices and types of innovation. *Journal of intellectual capital*, 3(3), 210-222.
- Garcia-Morales, V. J., Liorens-Montes, F. J., & Verdú-Jover, A. J. (2006). Antecedents and consequences of organizational innovation and organizational learning in entrepreneurship. *Industrial Management & Data Systems*, 106(1), 21-42.
- Garratt, B. (1990). *Creating a learning organization: A guide to leadership, learning and development*. New York: Simon & Schuster Press
- Goh, A. L. (2005). Harnessing knowledge for innovation: an integrated management framework. *Journal of Knowledge management*, 9(4), 6-18.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214.
- Gopala Krishnan, S., & Bierly, P. (2001). Analyzing innovation adoption using a knowledge-based approach. *Journal of Engineering and Technology management*, 18(2), 107-130.
- Greiner, M. E., Böhmman, T., & Krcmar, H. (2007). A strategy for knowledge management. *Journal of knowledge management*, 11(6), 3-15.
- Jerez-Gomez, P., Céspedes-Lorente, J., & Valle-Cabrera, R. (2005). Organizational learning capability: a proposal of measurement. *Journal of business research*, 58(6), 715-725.

- Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning, and performance. *Journal of business research*, 64(4), 408-417.
- Ke, W., & Wei, K. K. (2006). Organizational learning process: its antecedents and consequences in enterprise system implementation. *Journal of Global Information Management*, 14(1), 1.
- Liao, S. H., Fei, W. C., & Liu, C. T. (2008). Relationships between knowledge inertia, organizational learning and organization innovation. *Technovation*, 28(4), 183-195.
- Palmer, B. R., Manocha, R., Gignac, G., & Stough, C. (2003). Examining the factor structure of the Bar-On Emotional Quotient Inventory with an Australian general population sample. *Personality and Individual Differences*, 35(5), 1191-1210.
- Prajogo, D. I., Power, D. J., & Sohal, A. S. (2004). The role of trading partner relationships in determining innovation performance: an empirical examination. *European Journal of Innovation Management*, 7(3), 178-186.
- Storey, C. & Hull, F. M. (2010). Service development success: a contingent approach by knowledge strategy. *Journal of Service Management*, 21(2), 140-161.
- Su, K. J., Huang, L. C., & Hsieh, H. L. (2004). The development of a knowledge flow paradigm in engineering education: Empirical research in Taiwanese universities. *World Transactions on Engineering and Technology Education*, 3(1), 125-128.
- Vasenska, I. (2013). Organizational Learning and Employee Empowering Increasing Tourist Destination Performance. In *Proceedings of the 2013 Active Citizenship by Knowledge Management & Innovation: Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference*, 615-624.
- Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2004). The development and validation of the organizational innovativeness construct using confirmatory factor analysis. *European journal of innovation management*, 7(4), 303-313.
- Weerawardena, J., O'Cass, A., & Julian, C. (2006). Does industry matter? Examining the role of industry structure and organizational learning in innovation and brand performance. *Journal of business research*, 59(1), 37-45.