



تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی امور بانکی

مورد مطالعه: بانک صادرات

سعید حاتمی

12saeedhatami@gmail.com

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی بود. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی بود. جامعه آماری کارکنان بانک صادرات بوده است. محقق برای انتخاب اعضای نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده نموده بود و حجم این افراد را برابر با ۲۹۲ نفر بر اساس فرمول کوکران در نظر گرفته بود. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از نرم افزار Smart PLS استفاده گردیده بود. نتایج به دست آمده موید این بود که جذب دانش، تسهیم دانش و ذخیره دانش هر یک عاملی تاثیرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی در بانک صادرات می‌باشند.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، بهره‌وری نیروی انسانی، جذب دانش، ذخیره دانش و تسهیم دانش

۱- مقدمه

امروزه سازمان‌ها در محیط‌های پیچیده با عوامل تاثیرگذار بی‌شماری بر عملکرد سازمانی در حال فعالیت هستند. این امر موجب آن شده است که عملکرد سازمانی به واسطه این عوامل متعدد دچار افت و خیز گردد (جکسون و همکاران^۱، ۲۰۱۴؛ چن و هوانگ^۲، ۲۰۰۹). با افزایش این عوامل و تغییرات محیطی، سازمان‌ها برای مقابله، از منابع سنتی خود سالیانی است که فاصله گرفته‌اند و سعی بر آن دارند که از منابع نامشهود سازمانی همانند دانش و سرمایه‌های مرتبط با بخش منابع انسانی استفاده نمایند (هسو و همکاران^۳، ۲۰۱۱، لویز و کاردان^۴، ۲۰۱۱؛ راسولا و همکاران^۵، ۲۰۱۲). این منابع جدید باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در سازماندهی و ساختاردهی سازمان‌ها شده است (آنتونیو سانچز و همکاران^۶، ۲۰۱۵). این که سازمان‌ها نیازمند توجه روز افزون به نیروی انسانی خود هستند و باید در مدیریت این نوع سرمایه سازمانی نهایت دقت را به خرج بدهند، مورد بحث فراوان قرار گرفته است و تمام صاحب نظران این اعتقاد را پیدا نموده‌اند که در صورتی که نیروی انسانی در وضعیت مطلوبی قرار نداشته باشد سایر سرمایه‌ها نیز با افت عملکرد رو به رو خواهند بود (چویی و لی^۷، ۲۰۱۲؛ چانگ و همکاران^۸، ۲۰۱۳). بنابراین سازمان‌های امروزی به این درک دست یافته‌اند که استفاده از دارایی‌های نامشهود باعث ایجاد یک نوع ثبات در عملکرد به نسبت محیط با تغییرات بالا خواهد شد (لیائو^۹، ۲۰۱۱). مفاهیمی از قبیل منابع انسانی و مدیریت دانش هم پوشانی بسیاری با یکدیگر دارند. سازمانی نمی‌توان یافت که از لحاظ سرمایه انسانی در وضعیت مطلوبی قرار نداشته باشد اما مکانیزم‌های مدیریت دانش به خوبی در حال انجام می‌باشد زیرا این سرمایه انسانی است که به دانش موجود در سازمان هویت می‌بخشد (احمد و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۴). به عنوان نمونه، کارکنان بانک صادرات به دلایل مختلفی من جمله ضعف در نظام ارزشیابی و شایسته‌سالاری نگرش مطلوبی نسبت به اقدامات سازمان نداشته‌باشند و اعتماد خود را به نسبت سازمان از دست داده و هم چنین جو توأم با شک و بدبینی در سازمان حکم فرما خواهد شد در این صورت نمی‌توان این انتظار را داشت که چنین نیروی انسانی برای بهبود بهره‌وری همکاران و سازمان، به تسهیم دانش و به کارگیری دانش سازمانی مبادرت ورزد بلکه تا جایی که امکانش وجود داشته باشد سکوت می‌کند. این چنین مواقع است که سازمان‌ها نمی‌توانند به خوبی به مدیریت سرمایه‌های نامشهود خود پرداخته و دچار ضعف در بهره‌وری فردی و سازمانی خواهند شد. بنابراین در صورت نبود استراتژی‌های مشخص در بخش منابع انسانی و مدیریت دانش، سازمان‌ها نمی‌توانند آن طور که شایسته است عمل نمایند و دچار اختلال در دستیابی به اهداف و مأموریت‌های خود خواهند شد زیرا با سازمان دچار ضعف دانشی در میان کارکنان خود به دلیل عدم پیاده‌سازی مکانیزم‌های مدیریت دانش شده است. سازمان‌های خدمت‌محوری نظیر بانک‌ها من جمله سازمان‌های

¹ Jackson et al

² Chen & Huang

³ Hsiao et al

⁴ López-Nicolás, C., & Merono-Cerdán

⁵ Rasula et al

⁶ Antonio Aragón Sánchez et al

⁷ Choi, J.-N. Lee

⁸ Chuang et al

⁹ Liao

¹⁰ Ahmad et al

است که در فضای رقابتی در حال فعالیت هستند. برای بهبود جایگاه و عملکرد در فضای رقابتی شرکت‌ها باید، از دارایی‌های نامشهود در جهت کسب اهرم‌های رقابتی استفاده نمایند زیرا دارایی‌های نامشهود قابلیت الگوبرداری بسیار پایینی دارند. استفاده از دانش کاری در محیط سازمانی، از طریق ایجاد تغییر در نگرش، توانمندی نیروی انسانی بدون شک مهم‌ترین ابزار در تقویت بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان می‌باشد. در صورتی که بانک صادرات از مکانیزم‌های مدیریت دانش از قبیل جذب دانش، تسهیم دانش و ذخیره دانش به خوبی استفاده کند دانش شغلی کارکنان در سطح مطلوبی قرار خواهد داشت و از سوی این بهبود دانش شغلی زمینه تقویت بهره‌وری نیروی انسانی را مهیا می‌نماید. مساله اصلی پژوهش حاضر، عدم بهره‌گیری از دانش سازمانی در جهت تقویت توانمندسازی نیروی انسانی است. در سازمان‌ها به دلیل عدم عدالت سازمانی، نبود جو توأم با اعتماد، نگرش‌های منفی زمینه ساز عدم استفاده از دانش سازمانی می‌باشد که این موضوع در زمینه بهبود بهره‌وری فردی در سازمان می‌تواند مشکلات عدیده‌ای ایجاد نماید. این ضعف همچنین می‌تواند مانع نوآوری در ارائه خدمات بهتر و مطلوب‌تر و دستیابی به اهداف و ماموریت‌های سازمانی با سرعت بالاتر شود که می‌تواند در نحوه خدمت رسانی خواهد شد که این موضوع می‌تواند نارضایتی مشتریان را نیز به همراه داشته باشد که این موضوع بدون شک در بازار رقابتی برای بانک صادرات موضوعی خوشایندی نخواهد بود. سؤال اصلی این پژوهش این است که آیا مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیرگذار است؟

۲- ادبیات و چارچوب نظری

مدیریت دانش:

امروزه جوامع به سمت اقتصاد دانش محور^۱ حرکت می‌کنند که در آن، دانش مهم ترین عنصر برای ایجاد ارزش در سازمان‌ها به شمار می‌رود (صادقی‌پناه، ۱۳۹۴). با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات و پیشرفت سریع تکنولوژی، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. امروزه با توجه به شرایط رقابتی، دانش به عنوان با اهمیت ترین دارایی، جایگزین دارایی‌های مالی و فیزیکی^۲ شده است (یو جی لی^۳، ۲۰۱۰). بنابراین، مدیریت دانش برای بسیاری از کشورهای پیشرفته^۴، نماد رقابت و عامل دستیابی به قدرت و توسعه محسوب می‌شود (بات^۵؛ ۲۰۰۱). فرایند های مدیریت دانش در سازمان بر نحوه اکتساب، تسهیم، ذخیره و استفاده از دانش تمرکز دارند. دانشمندان از منظرهای مختلف این فرایندها را تقسیم بندی کرده اند اما اجماع کلی آنها بر روی گروه بندی زیر متمرکز است. آنها قابلیت های فرایندی مدیریت دانش را در سه گروه جذب دانش، تسهیم دانش، ذخیره دانش تقسیم بندی کرده اند.

جذب دانش؟

کوهن و لوینتال در سال ۱۹۹۰، ظرفیت جذب را به عنوان یک مفهوم کلان اقتصادی، به حوزه نظریه‌های سازمانی وارد کردند و آن را به عنوان توانایی یک سازمان برای تشخیص ارزش اطلاعات جدید از منابع بیرونی، شبیه سازی و به کارگیری آن برای اهداف تجاری در نظر گرفتند. از نقطه نظر قابلیت پویا، سازمان‌ها به عنوان نهادهای دانش هستند که در قالب فرایندهای دانشی به فعالیت می‌پردازند (خوان آگری و همکاران^۷، ۲۰۱۳). سازمان‌هایی که در حال رقابت هستند، با اطلاعات جدید به دست آمده و با منابع موجود در سازمان، قابلیت های جدیدی در خود ایجاد می‌کنند (گواسمی^۸، ۲۰۰۸).

1 Knowledge-based economy
 2 Financial and physical assets
 3 Yu-Je Lee
 4 Developed countries
 5 Bhatt
 6 Knowledge absorption
 7 joaqin Alegre et al
 8 Goswami

زمانی که به ظرفیت جذب دانش اشاره می‌شود دانش به عنوان دارایی مهم شرکت، برای خلق مزیت رقابتی تلقی می‌شود. اما توجه به این نکته ضروری است که سازمان‌ها به طور عادی با مشکلاتی در مدیریت و ارزیابی این دارایی مواجه هستند (ماریو دنته و همکاران^۱، ۲۰۱۵). مشکل زمانی افزایش می‌یابد که ویژگی‌های پنهان دانش مطرح شود. دانش سازمان یک دارایی پویا، وابسته و دائمی در حال تغییر است که همین امر بررسی و اندازه‌گیری آن را مشکل می‌کند. همچنین این حقیقت وجود دارد که دانش، در وهله نخست به افراد مربوط است و در گام بعد به کل سازمان بر می‌گردد (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۹).

تسهیم دانش^۲:

تسهیم دانش انتشار داوطلبانه مهارت‌ها و تجربیات اکتسابی به سایر افراد است (ابراهیم صبا و همکاران^۳، ۲۰۱۲). به بیان دیگر تسهیم دانش به عنوان اقدامی تعریف می‌شود که افراد طی آن اطلاعات مربوط را میان دیگران منتشر می‌کنند (سانوی و همکاران^۴، ۲۰۰۷). کلیه فعالیت‌های مربوط به انتقال یا توزیع دانش از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه یا سازمان دیگر، فرآیند انتشار یا تسهیم دانش نامیده می‌شود (یو جی لی، ۲۰۱۰). در الگوهای سنتی، سازمانها و افراد، اغلب تمایلی به انتقال و تسهیم دانشی که از آن برخوردار بودند را نداشته و بجای اینکه به دانش به عنوان یک سرمایه علمی نگاه کنند، آن را به عنوان منبع قدرت، اهرم نفوذ و ضامن استمرار شغل خود می‌پنداشته و تمایلی به تسهیم آن با دیگران نداشتند. سازمانی که از تسهیم اطلاعات و خلق دانش در میان اعضایش حمایت می‌کند، بیشتر می‌تواند فرآیندهای مؤثر و کارآمدی را تعریف کند و عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشد (کارسون و همکاران^۵، ۲۰۰۵). در سازمانی که از فرهنگ تسهیم دانش برخوردار است، افراد ایده‌ها و بینش‌های خود را با دیگران تسهیم می‌کنند، زیرا بجای اینکه مجبور به این کار باشند، آن را یک فرآیند طبیعی می‌دانند. بنابراین، باید در بین اعضای سازمان این انگیزه را بوجود آورد که بدون ترس از دست دادن موقعیت خود به تسهیم دانش در سازمان بپردازند (یو جی لی، ۲۰۱۰).

ذخیره دانش^۶:

سازماندهی به ذخیره، ثبت و نگهداری دانش در شکل یا چارچوبی اشاره دارد که پیوستگی اجزاء آن را حفظ کند و قابلیت بازیابی و استفاده توسط کارکنان را داشته باشد. در حقیقت سازماندهی دانش پیش زمینه لازم برای انتقال و تبادل دانش است. به عبارت دیگر ذخیره و ثبت دانش، قابلیت انتقال و تبادل آن را فراهم می‌آورد. تاکید بر دانش ضمنی تمایز اصلی نسل‌های سابق سیستم‌های اطلاعات مدیریت با نسل جدید آن (همان مدیریت دانش) است (وحدتی و همکاران، ۱۳۹۳). در واقع مدیریت دانش آخرین و تکامل یافته‌ترین نسخه از پردازش اطلاعات است. از نقطه نظر مایر تحول تاریخی پردازش اطلاعات از پیدایش فناوری اطلاعات شروع و به مدیریت دانش ختم می‌شود (مایر و هپارد^۷، ۲۰۰۰). به عبارت دیگر فرآیندی که طی آن مواردی از تجربه‌های سازمانی که ارزش مراقبت و محافظت دارند، تعیین، شناسایی، و سپس در قالب حافظه سازمانی انبار می‌شوند (فضل‌الله زاده و فتحی، ۱۳۹۳).

بهره‌وری نیروی انسانی^۸

¹ Mario J. Donate et al

² Knowledge share

³ Ibrahim saba et al

⁴ Sawhney et al

⁵ Carson et al

⁶ Knowledge store

⁷ Meyer and Heppard

⁸ Labor productivity

از آنجا که در میان عوامل تولید، عامل نیروی انسانی برخلاف سایر منابع سازمانی به عنوان ذی شعور و هماهنگ کننده سایر عوامل شناخته می شود (الیس^۱، ۲۰۰۳) و همچنین مهمترین اهرم اصلی در افزایش و کاهش بهره وری سازمان می باشد لذا از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت (رایت و همکاران^۲، ۲۰۰۸). این نقش در سازمانهای خدماتی اهمیت بیشتری می یابد چرا که انسان یکه تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می گردد (کانول و همکاران^۳، ۲۰۰۹؛ نیکلاس^۴، ۱۹۹۵). حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره‌ور باشد میتواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتا سازمان را بهره‌ور کند و گرنه رکود و عقب ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی انگیزه می باشد (یانگ و همکاران^۵، ۲۰۰۹؛ لائو^۶، ۲۰۰۰). همچنین مقوله بهره‌وری و ارتقا آن در بخش سازمان‌های مالی به دلیل ویژگی‌های منحصر به فرد آن که شامل مواردی چون محدودیت شدید منابع، نیاز کلیه افراد به خدمات بهداشتی درمانی، نداشتن تفکر اقتصادی و ضرورت تفکر انسانی در ارائه خدمات، گران بودن تجهیزات و غیره اهمیت این موضوع را دوچندان می نماید (فتاحی و همکاران^۷، ۱۳۹۰). اما اینکه چگونه نیروی انسانی بهره‌ور می شود و یا بهره‌وری وی افزایش می یابد؟ سوالی است که پاسخ آن در موسسات و سازمانهای مختلف به تناسب رسالت آنها و نیازهای کارکنان گوناگون است. اگرچه ممکن است این نیازها و عوامل، شبیه بهم باشند اما مطمئنا شدت و اولویت تاثیر آنها بر بهره‌وری کارکنان یکسان نیست (اسلام و همکاران^۸، ۲۰۰۸؛ فرانسیسکو و همکاران^۹، ۱۹۹۸). در مجموع باید اذعان نمود که فعالیت‌های هر سازمانی تحت تاثیر مجموعه‌ای از عوامل قرار دارد که شناخت و بررسی این عوامل می تواند کمک موثری بر بهبود فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی کند. از طرفی نظر به اینکه بهره‌وری تابعی است از عوامل بسیار مختلف، که این عوامل تحت تاثیر رسالت، فعالیت، عملیات و عواملی از این قبیل از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است و همچنین میزان اهمیت و تاثیر این عوامل بر بهره‌وری سازمان‌های مختلف یکسان نیست، بنابراین برای سازمان‌ها امکان پذیر نیست که در تمامی زمینه‌ها و جنبه‌های تاثیر گذار وارد شوند. ضرورتا برای رسیدن به بالاترین میزان بهره‌وری در ابتدا لازم است طبق معیارها و ضوابط علمی این عوامل از لحاظ اهمیت برای سازمان شناسایی و اولویت بندی شوند، آنگاه برای بهبود بهره‌وری، برنامه‌های اجرایی و طرح‌های لازم تدوین شوند (گرسلی و همکاران^۹، ۲۰۰۵).

۳- پیشینه پژوهش

محققین مختلفی به اهمیت نقش مدیریت دانش و کارکردهای آن در سازمان‌ها برای تقویت بهره‌وری نیروی انسانی و بالطبع عملکرد سازمانی داشته‌اند. نظافتی و همکاران در سال ۱۳۸۹ در پژوهش خود بیان نموده بود که مدیریت دانش و ابعاد آن عاملی در جهت تغییر در ساختار دانشی نیروی کار و از این طریق باعث بهبود بهره‌وری نیروی انسانی می‌شوند. گرانت (

¹ Ellis

² Wright et al

³ Connel et al

⁴ Nicholas

⁵ Yang et al

⁶ Lau

⁷ Islam et al

⁸ Francalanci, C and Golal

⁹ Greasley

۱۹۹۶) نیز به بررسی نقش مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تاکید داشته بود، از دید محقق مدیریت دانش و کارکردهای آن می‌تواند در راستای تقویت بهره‌وری نیروی انسانی از طریق کاهش دوباره کاری نیروی انسانی، بهبود سرعت عمل کاری و ایجاد الگوی کاری موثر باشد و از این طریق زمینه را برای تقویت بهره‌وری نیروی انسانی مهیا نماید. علی بیگی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در پژوهش خود نقش تسهیم دانش را در افزایش دانش شغلی نیروی انسانی و بالطبع بهبود بهره‌وری نیروی انسانی بیان نموده بود و جریان دانش در محیط کاری را از جمله مهم‌ترین ویژگی‌های شرکت‌های پیشرو در بازارهای رقابتی بیان نموده بود. چن و هوانگ در سال ۲۰۰۹ به نقش جذب دانش در بهبود نوآوری در کنار تسهیم دانش اشاره نموده بود و این اعتقاد را داشتند که دانش جذب شده از محیط بیرونی و درونی سازمان می‌تواند با بهبود توانمندی نیروی انسانی زمینه را برای بهبود نوآوری در محیط کاری ایجاد کند.

در این بخش از پژوهش محقق بنا دارد پیشینه پژوهش‌های صورت گرفته در رابطه با موضوع تحقیق حاضر را ارایه نماید. در ادامه به تعدادی از این تحقیق‌ها که در جدول ۱ ارایه شده است پرداخته شده است.

جدول ۱: خلاصه تحقیق‌های پیشین (منبع: پژوهشگر)

ردیف	عنوان پژوهش پیشین	بازه زمانی	نام نویسندگان	آزمودنی‌ها	نتایج	نقد پژوهشگر
۱	بررسی سرمایه فکری و مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی	۱۳۹۴- ۱۳۹۵	بزرگ‌زاده و کوچه باغی	جامعه آماری کارکنان بیمه آسیا در شهر تهران، حجم نمونه برابر با ۲۹۲، تجزیه و تحلیل با استفاده از نرم افزار SPSS بود.	سرمایه فکری و مدیریت دانش باعث بهبود بهره‌وری نیروی انسانی می‌شوند	نوع روش نمونه-گیری با توجه به پراکندگی شعب که تصادفی ساده است به نظر صحیح نمی‌باشد
۲	رابطه مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی و عملکرد سازمانی	۱۳۹۵	گرچی پستی و پلنگان	جامعه آماری کارکنان و مدیران شهرداری‌های غرب استان مازندران؛ برای تعیین حجم نمونه با استفاده جدول مورگان حجم نمونه برابر با ۳۸۰ نفر بوده است، نرم افزار اس پی اس برای تجزیه و تحلیل داده‌ها انتخاب شده بود	رابطه مثبتی بین مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی وجود داشته است.	روش‌های انتخاب نمونه می‌بایست نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای می‌بود که در این پژوهش ساده استفاده شده بود. حجم نمونه بسیار بالاتر از حد معمول بوده است.
۳	بررسی رابطه مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی و عملکرد سازمانی	۱۳۹۵	فهیمی و اسکندر	جامعه آماری کارکنان وزارت نفت در استان بوشهر بوده است. برای تجزیه و تحلیل مدل معادلات ساختاری بوده است. حجم جامعه آماری برابر با ۲۵۹ نفر بر اساس فرمول کوکران مشخص شده است.	نتایج به دست آمده موید تایید رابطه مدیریت دانش، بهره‌وری نیروی انسانی و عملکرد سازمانی بوده است.	در این پژوهش برای بررسی فرضیه‌های تحقیق نیاز به آزمون همبستگی بوده است. با این حال بقیه موارد از دید



محقق صحیح است						
رویکردهای انتخاب شده در این پژوهش صحیح می باشد.	مدیریت دانش و اقدامات مدیریت منابع انسانی هر یک باعث بهبود عملکرد سازمانی شرکت ها خواهد شد.	جامعه آماری کارکنان شرکت های کسب و کاری کوچک و متوسط بوده است روش تحقیق از نوع پوزیتویستی از دید محقق بوده است.	آنتونیو آرگون سانچز و همکاران	۲۰۱۵	بررسی تاثیر استراتژی های مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی اقدامات مدیریت منابع انسانی	۴
رویکردهای انتخاب شده در این پژوهش صحیح می باشد.	رابطه معنی داری بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و دانش کاری با بهره-وری نیروی انسانی وجود دارد. دانش سازمانی در این بین نقش میانجی را داشته است.	روش تحقیق این پژوهش از نوع علی بوده است. محققین داده-های مورد نیاز خود را از ۳۷۸ نفر از مدیران ارشد شرکت های کسب و کاری در آلمان گردآوری نموده اند.	بوجرن میکائیل و همکاران	۲۰۱۵	دانش سازمانی به عنوان کلید در رابطه بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و بهره وری نیروی انسانی	۵

۴- مدل مفهومی پژوهش

با توجه به پیشینه پژوهش و چارچوب نظری که بیان شد محقق سعی دارد فرضیه های پژوهش خود را مطرح نماید و پس از مطرح نمودن فرضیه های پژوهش مدل مفهومی خود را ترسیم نماید:

فرضیه اصلی پژوهش

مدیریت دانش بر بهره وری نیروی انسانی تاثیرگذار است.

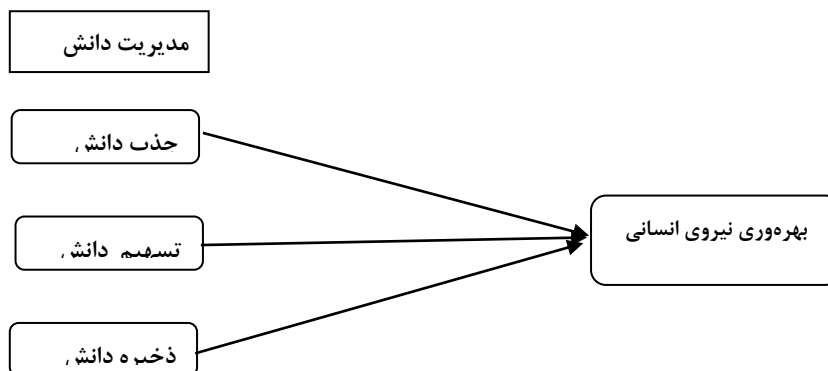
فرضیه فرعی پژوهش

جذب دانش بر بهره وری نیروی انسانی تاثیرگذار است.

تسهیم دانش بر بهره وری نیروی انسانی تاثیرگذار است.

ذخیره دانش بر بهره وری نیروی انسانی تاثیرگذار است.

با توجه به فرضیه های پژوهش مدل مفهومی در نگاره ۱ ترسیم شده است



نگاره ۱: مدل مفهومی پژوهش

۵- روش شناسی:

پژوهش حاضر از نقطه نظر جهت گیری در زمره پژوهش‌های ارزیابی و از نظر استراتژی پژوهشی یک تحقیق پیمایشی محسوب می‌شود که قصد آزمون فرضیه دارد و از ابزار پرسشنامه به این منظور استفاده می‌کند (حافظنیا و همکاران، ۱۳۹۱).

در پژوهش حاضر از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی به منظور آزمون فرضیات استفاده شده است که به همین منظور از نرم افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده شده است. پژوهش حاضر در بین کارکنان بانک صادرات شهر تهران صورت پذیرفته است. با توجه به حجم جامعه آماری که در پژوهش حاضر برابر با ۱۲۲۰ نفر می‌باشند، با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر ۲۹۲ نفر در نظر گرفته شده است. روش نمونه گیری در تحقیق حاضر از نوع تصادفی خوشه‌ای می‌باشد و دلیل انتخاب این شباهت پراکندگی شعب این بانک در شهر تهران می‌باشد. برای جمع آوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه استاندارد که از لحاظ روایی مورد تایید خبرگان مدیریت دانش و منابع انسانی می‌باشد استفاده شد. در ادامه ساختار پرسشنامه و منابع آن برای آشنایی در جدول ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲: ساختار پرسشنامه

متغیر	بعد	تعداد سئوالات	ضریب آلفای کرونباخ	منابع سؤال‌ها
مدیریت دانش	جذب دانش	۱ - ۴ (۴ سؤال)	۰,۸۲۱	مقدم و همکاران (۱۳۹۳)
	تسهیم دانش	۵ - ۸ (۴ سؤال)	۰,۸۳۱	برگرفته از گرانت (۱۹۹۶)
	ذخیره دانش	۹ - ۱۲ (۴ سؤال)	۰,۸۹۳	
بهره‌وری نیروی انسانی		۷ سؤال	۰,۸۶۶	عابدی و همکاران (۱۳۹۴)

۶- تجزیه و تحلیل

۱-۶- آمار توصیفی:

در این بخش محقق قصد این را دارد که نگاه اجمالی به ویژگی‌های جمعیت شناختی پژوهش خود بیندازد. در مورد وضعیت سنی افراد شرکت کننده در پژوهش بیشترین حجم را افراد بین ۲۵-۳۶ سال داشتند که در این پژوهش ۱۳۰ نفر معادل (۴۴,۵ درصد) در این رده سنی بودند، پس از آن رده سنی بین ۲۵-۳۵ سال با فراوانی ۱۱۸ نفر (۴۰,۴ درصد) و رده سنی بالای ۴۵ سال با فراوانی ۴۴ نفر معادل (۱۵,۱ درصد) در این پژوهش شرکت داشتند در این پژوهش، شرکت کننده‌ای با رده سنی زیر ۲۵ سال کشف نشد. در مورد دومین سؤال جمعیت شناختی که به بررسی ویژگی‌های جنسیت می‌پردازد محقق دریافت که بیشترین حجم افراد شرکت کننده در این پژوهش مرد بوده‌اند. به عبارتی در این پژوهش ۲۰۹ نفر از ۲۹۲ نفر را مرد تشکیل داده‌اند و ۸۳ نفر را زن، که گویای مشارکت بیشتر مردان در این پژوهش بوده است. سومین ویژگی جمعیت شناختی مورد پژوهش وضعیت تحصیلی افراد شرکت کننده در این پژوهش می‌باشد. در این پژوهش از مجموع ۲۹۲ نفر، ۱۶۰ نفر دارای مدرک کارشناسی، ۷۶ نفر کارشناسی ارشد و ۴۹ نفر دارای مدرک کاردانی و ۷ نفر دارای مدرک دکتری بوده‌اند که گویای این مطلب است که بیشتر اعضای پژوهش حاضر دارای مدرک کارشناسی بوده‌اند.

۲-۶) آمار استنباطی

به منظور آزمون فرضیات پژوهش از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. اما قبل از اینکه به تفسیر مدل پرداخته شود ابتدا باید مناسب بودن مدل در سه بخش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و مدل کلی مورد تایید واقع شود تا بتوان به نتایج حاصل از آن اعتماد کرد و در واقع باید پایایی و اعتبار مدل اثبات گردد. به همین منظور در بخش مدل اندازه گیری از شاخص های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا استفاده شده است که در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. روایی و پایایی مدل اندازه گیری

متغیرها	بار عاملی	میزان آماره تی	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرا
جذب دانش	۰,۷۸۷ - ۰,۸۳۵	۱۴,۴۱۷ - ۸,۵۸۲	۰,۸۲	۰,۸۸	۰,۶۴۷
تسهیم دانش	۰,۸۰۸ - ۰,۹	۴۱,۰۰۸ - ۱۲,۶۴۶	۰,۸۷	۰,۹۰۹	۰,۷۱۶
ذخیره دانش	۰,۸۳۸ - ۰,۸۸۶	۲۴,۵۴ - ۱۷,۰۳۹	۰,۸۸۵	۰,۹۲	۰,۷۴۳
بهره‌وری نیروی انسانی	۰,۴۲۱ - ۰,۹۸۱	۴۴,۰۱۱ - ۳,۳۵۳	۰,۸۷۴	۰,۸۹۹	۰,۵۷۴

نتایج به دست آمده در جدول ۳ گویای این است که روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری در حد مطلوبی قرار دارد. زیرا میزان بار عاملی برای هر سؤال از میزان ۰/۴ پایین‌تر نبوده است و کمترین آن برابر با ۰/۴۲۱ در بعد بهره‌وری نیروی انسانی بوده است، از سوی دیگر میزان آماره تی‌ولویو نیز از ۱,۹۶ پایین‌تر نبوده است و کمترین میزان مربوط به یکی از سئوال‌ها بهره‌وری نیروی انسانی بوده است که آن نیز برابر با ۳,۳۵۳ می‌باشد. از سوی دیگر در مورد آلفای کرونباخ ابعاد همگی بالای ۰/۷، پایایی ترکیبی بالای ۰/۶ و روایی همگرا بالای ۰/۵ گزارش شده است که گویای تایید روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

پس از تایید مناسب بودن مدل اندازه‌گیری باید به قابلیت اتکای مدل ساختاری اشاره کنیم که از دو شاخص R^2 و $C.V$ برای این منظور استفاده شده است و در جدول ۴ نشان داده شده است:

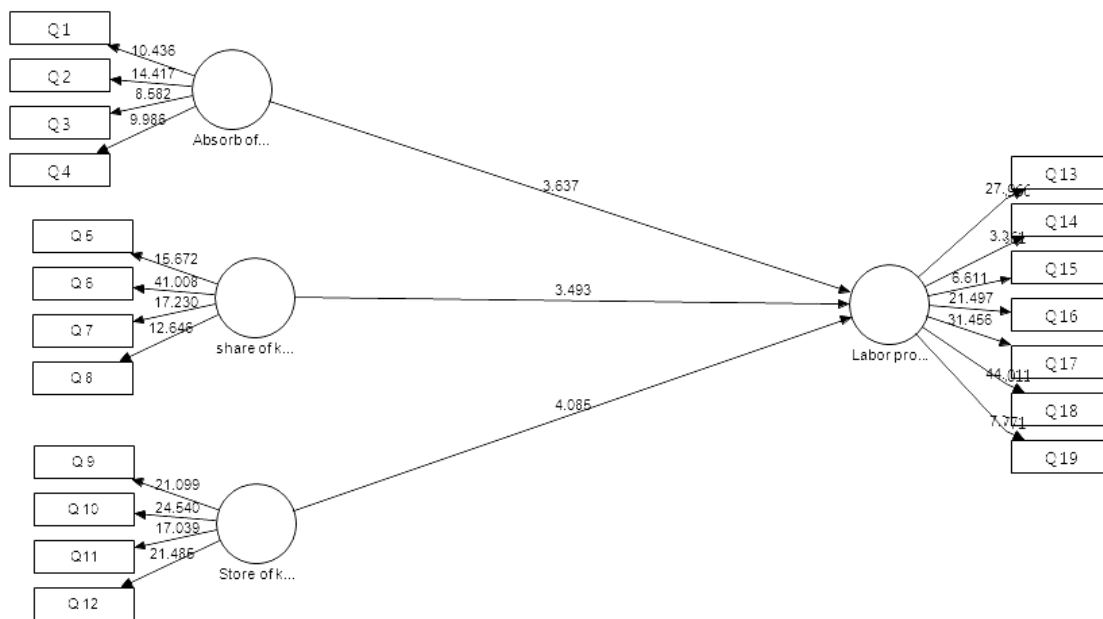
جدول ۴. برازش مدل ساختاری

متغیر	CV red	CV com	R^2
جذب دانش	۰,۶۴۸	۰,۶۴۸	-
تسهیم دانش	۰,۷۱۶	۰,۷۱۶	-
ذخیره دانش	۰,۷۴۲	۰,۷۴۲	-
بهره‌وری نیروی انسانی	۰,۲۰۴	۰,۵۸۶	۰,۳۷۱

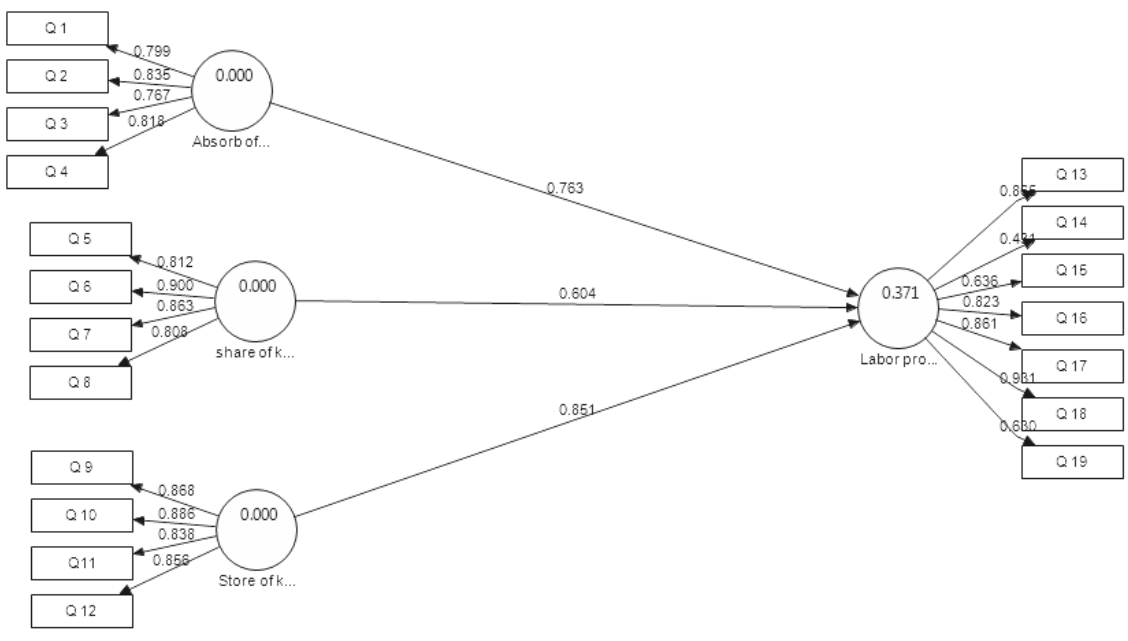
و در آخر نیز به برازش کلی مدل اشاره شده است که در مدل‌های مبتنی بر حداقل مربعات جزئی از شاخص GOF استفاده می‌شود که باید بیشتر از ۰/۳ باشد، این شاخص طبق فرمول برای مدل حاضر به صورت زیر محاسبه شده است و نشان‌دهنده مناسب بودن مدل کلی است:

$$(1) GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} = 0,579$$

حال پس از تایید برازش مدل در سه سطح مدل معادلات ساختاری که بوسیله نرم افزار Smart PLS ایجاد شده است در ادامه ارائه شده و به بررسی فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود.



نگاره ۲- مدل حداقل مربعات جزئی در حالت ضرایب معنی داری



نگاره ۳- مدل حداقل مربعات جزئی در حالت ضرایب استاندارد

همانطور که در نگاره‌های ۳ و ۲ می‌توان دید در حالت ضرایب معنی‌داری میزان آماره گزارش شده تی‌ولیو می‌باشد که اگر این آماره بالاتر از ۱,۹۶ باشد نشان دهنده تایید فرض می‌باشد و در مدل حداقل مربعات جزئی اعداد گزارش شده گویای ضریب مسیر می‌باشد که نشان دهنده تاثیر متغیرها بر یکدیگر می‌باشد. در ادامه در قالب یک جدول محقق به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته است.

جدول ۵. خلاصه نتایج پژوهش در مدل حداقل مربعات جزئی

فرضیه	متغیر	ضریب مسیر (β)	آماره تی	نتیجه
-------	-------	---------------	----------	-------

			وابسته	مستقل	
تأیید	۳,۶۳۷	۰,۷۶۳	بهره‌وری نیروی انسانی	جذب دانش	۱
تایید	۳,۴۹۳	۰,۶۰۴	بهره‌وری نیروی انسانی	تسهیم دانش	۲
تایید	۴,۰۸۵	۰,۸۵۱	بهره‌وری نیروی انسانی	ذخیره دانش	۳

با توجه به خروجی به دست آمده از مدل حداقل مربعات جزئی می‌توان این طور بیان داشت که جذب دانش، تسهیم دانش و ذخیره دانش هر سه عاملی تاثیرگذار در بهره‌وری نیروی انسانی است بنابراین هدف اصلی پژوهش که بررسی تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی است مورد تایید واقع می‌شود.

۷- نتیجه‌گیری:

امروزه، برخورداری از اطلاعات و مدیریت دانش، به موقعیتی استوار برای ادامه حیات در سازمان‌های پویا و نوآور تبدیل شده و حتی توان رقابت در بازارها و تجارت، منوط به کسب، توسعه و روزآمدی دانش فردی و سازمانی است. تا حدی که دانش، جزئی اساسی از سرمایه‌های سازمانی تلقی می‌شود. از این رو مدیریت هوشیار، بر آن است تا هر چه بیشتر و بهتر، از ابزاری به نام دانش، برای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان، بهبود دانش شغلی افراد و در نهایت بهره‌وری و اثربخشی فردی و سازمانی استفاده نماید. نتایج کسب شده در این پژوهش نشان داد که فرض نخست یعنی جذب دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیرگذار است زیرا میزان آماره تی در این فرض برابر با ۳,۶۳۷ است این میزان از قدرمطلق ۱,۹۶ بالاتر است و موید تایید فرض در سطح اطمینان ۰/۹۵ است، از سوی دیگر شدت تاثیر در این فرض برابر با ۰,۷۶۳ است که نشان دهنده تاثیرگذاری مستقیم و مثبت جذب دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود. به دو صورت دانش کاری در سازمان جذب می‌شود یک از طریق نیروی‌های انسانی و تجربه‌های سازمانی جذب خواهد شد، نوع دیگر از دانش از محیط پیرامون سازمانی است. جذب دانش کاربردی و پیاده سازی آن، بدون شک در نگرش و فهم موضوع می‌تواند تاثیرگذار باشد. از سوی دیگر تسهیم دانش نیز عاملی تاثیرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی است. زیرا میزان آماره تی در این فرض برابر با ۳,۴۹۳ است که این میزان برای پذیرش فرض در سطح اطمینان ۰/۹۵ قابل قبول است از سوی دیگر شدت تاثیر در این فرض برابر با ۰,۶۰۴ است که نشان دهنده تاثیرگذاری مستقیم و مثبت تسهیم دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی است. موضوعی که در سازمان‌های امروزی بسیار مورد توجه قرار گرفته است، تسهیم دانش است. بسیاری از سازمان یکی از دلایل افت بهره‌وری نیروی انسانی خود را، عدم تسهیم و اشتراک گذاری دانش در بین همکاران برای بهبود بهره‌وری فردی است. این موضوع عمدتاً به دلیل نبود امنیت شغلی، نبود عدالت سازمانی و جو توأم با اعتماد به وجود می‌آید بنابراین مدیران با استفاده از رویکردهای ایجاد کننده اعتماد می‌توانند زمینه ساز بهبود تسهیم دانش در سازمان و بدون شک بهبود بهره‌وری نیروی انسانی را ایجاد خواهند نمود. نکته سوم در این مورد موضوع بحث ذخیره دانش و تاثیرگذاری آن بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی بوده است که نتایج به دست آمده در این فرض موید این است که ذخیره دانش نیز عاملی تاثیرگذار در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی خواهد بود زیرا میزان آماره تی برابر با ۴,۰۸۵ است و میزان بتا که شدت تاثیر را نشان می‌دهد نیز برابر با ۰,۸۵۱ است که موید تاثیرگذاری ذخیره دانش بر

بهره‌وری نیروی انسانی است. ذخیره دانش و ایجاد پایگاه‌های داده‌ای در رابطه با دانش کاری و در اختیار گذاشتن این دانش کاری در بین نیروی انسانی از جمله موضوعاتی است که بسیاری از سازمان برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی کمتر مورد توجه قرار می‌دهند. در این بین دسترسی و میزان آن نیز از چالش‌های است که سازمان‌ها در بحث ذخیره دانش بسیار به آن توجه دارند زیرا عدم تعریف دسترسی می‌تواند زمینه نشت دانش به بیرون سازمان را نیز ایجاد کند این موضوع بدون شک برای سازمان مناسب نمی‌باشد. بنابراین دسترسی و تعریف میزان آن بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌تواند تاثیرگذار باشد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیق‌های همانند بزرگ زاده و کوچه باغی (۱۳۹۵)، گرچی پشته و پلنگیان (۱۳۹۵) همراستا است در این تحقیق‌ها نیز همانند پژوهش حاضر مدیریت دانش را عاملی تاثیرگذار بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی معرفی نموده‌اند. به مدیران بانک صادرات در نهایت پیشنهاد می‌شود برای تقویت بهره‌وری نیروی انسانی، ابتدای به امر سیستم‌های مدیریت دانش مشتری که همراستا با سیستم‌های مدیریت دانش هستند برای جذب دانش از محیط پیرامون به ویژه مشتریان پیاده سازی نمایند و سعی نمایند با استفاده از این تکنیک‌ها، دانش‌های کاربردی را برای بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمانی مهیا نمایند. از سوی دیگر محیط کاری در بانک صادرات محیط مطلوب و شادی باشد که این موضوع زمینه بهبود اعتماد و نگرش مثبت نیروی انسانی به سازمان ایجاد شود و از این طریق تسهیم دانش و بالطبع بهره‌وری سازمانی افزایش یابد.

۸- منابع

۱. صادقی پناه، یهنام (۱۳۹۴) «تاثیر مدیریت دانش و سیستم‌های مدیریت بخش منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی»، سومین همایش بین‌المللی بهره‌وری سازمانی در امور سازمان‌های دولتی، تهران، ص ۲۱-۳۰
۲. بزرگ، زاده، علی زاده، کوچه باغی، پیمان (۱۳۹۵) «بررسی سرمایه فکری و مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی» نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادیم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، ص ۱ الی ۱۴
۳. فتاحی، مصطفی، گودرزی، ساجد، نوروزی، محمدحسین (۱۳۹۰) «تاثیر نظام‌های کاری با عملکرد بالا بر عملکرد آن و بررسی نقش میانجی انعطاف‌پذیری منابع انسانی (مطالعه موردی شرکت‌های تجاری در منطقه شش تهران)» موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی س ۱، ش ۳، ص ۱۴۵-۱۶۳
۴. فهیمی، فریبا، اسکندر، فاطمه (۱۳۹۵) «بررسی رابطه مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی و عملکرد سازمانی» پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، ص ۱ الی ۱۳
۵. فضل زاده، علی رضا، فتحی، بابک (۱۳۹۳) «تاثیر هوش رقابتی و مدیریت دانش بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط با در نظر گرفتن نقش میانجی یادگیری و نوآوری سازمانی»، کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار، تهران
۶. عابدی، مهناز، مهرابی، محمد، رضایی، شهرام (۱۳۹۴) «بررسی تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری سازمانی با توجه به نقش میانجی نوآوری سازمانی» پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز
۷. علی بیگی، بهنام، سجادی، بهروز (۱۳۹۲) «بررسی نقش تسهیم دانش بر افزایش شغلی در سازمان‌های دانش‌محور» همایش بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱؛ ص ۱-۱۱
۸. گرچی پشته، مرضیه، پلنگان، صدیقه (۱۳۹۵) «رابطه مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی و عملکرد سازمانی» سومین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی، ص ۱ الی ۱۳
۹. مقدم، محمد، عالم تبریز، اکبر، حمیدی زاده، محمدرضا (۱۳۹۳) «بررسی تاثیر کارکردهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی مورد مطالعه شرکت‌های دانش‌بنیان» پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی،
۱۰. میرفخرالدینی، سید حیدر و حاتمی نسب، سید حسن و طالعی فر، رضا و کنجکاو منفرد، امیر رضا (۱۳۸۹). مدیریت دانش و نوآوری دانش و عملکرد نوآوری در شرکت‌های کوچک و متوسط. چشم انداز بازرگانی، شماره ۲، صص ۱۰۳-۱۱۸.



۱۱. نظافتی، نوید، سجادی، بهروز، علی بیگی، بهنام (۱۳۹۱) « تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمان جهاد کشاورزی استان تهران » فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی - تهران، دوره ۶، ش ۳، ص ۱۷-۳۵
۱۲. وحدتی روحانی، سید مهدی، نوری اول جهان، مجید (۱۳۹۳) « رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی : دانشگاه علوم پزشکی مشهد) نخستین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱
13. Ahmad, A., Bosua, R., Scheepers, R. (2014) Protecting organizational competitive advantage: a knowledge leak age perspective. *Comput. Secur.* 42, 27-39.
14. Antonio Aragón Sánchez, Gregorio Sánchez Marín, Arleen Mueses Morales (2015) "The mediating effect of strategic human resource practices on knowledge management and firm performance" *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 24 pp ; 138-148
15. Bhatt, G.D. 2001, "Knowledge Management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques and people," *Journal of Knowledge Management* 5, pp. 68-75.
16. Carson, D. (2005). Towards a Research Agenda. *Academy of Marketing Marketing/Entrepreneurship Interface SIG* January, 7(5).
17. Connel, Julia and Hannif, Zeenobiyah, (2009) "Call Centers, Quality of Work Life and HRM Practices", *Employee Relations*, 31/4, , pp. 363-381,
18. Chen, C. J., & Huang, J. W. (2009). Strategic human resource practices and innovation performance – The mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business Research*, 62, 104-114
19. Choi, J.-N. Lee (2012), Complementarities and substitutabilities among knowledge sourcing strategies and their impact on firm performance, *Journal of the Association for Information Systems* 13, , pp. 498-545.
20. Chuang, C., Jackson, S. E., & Jiang, Y. (2013). Can knowledge-intensive teamwork be managed? Examining the roles of HRM systems, leadership, and tacit knowledge. *Journal of Management*, <http://dx.doi.org/10.1177/0149206313478189>
21. Ellis S, Dick P (2003). *Introduction to Organizational Behavior*. Mc- Graw Hill,
22. Francalanci, C and Golal, H (1998), "Information Technology and Worker Composition: Determinants of Productivity in the Life Insurance Industry", *MIS Quarterly*,.
23. Goswami, C. (2008) "Knowledge Management in India: A Case Study of An Indian Bank", *The Journal of Nepalese Business Studies*, Vol. V No. 3, pp: 37-49.
24. Grant, R.M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17, 109-122.
25. Greasley, key and Others (2005), "Employee Perception of Empowerment", *Employee Relations*, pp. 354- 368
26. Hsiao, Y.-C., Chen, C.-J., & Chang, S.-C. (2011). Knowledge management capacity and organizational performance: The social interaction view. *International Journal of Manpower*, 32(5/6), 645-660.
27. Ibrahim Seba, Jennifer Rowley, Rachel Delbridge, (2012), "Knowledge sharing in the Dubai Police Force", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16 Iss: 1 pp.
28. Islam, Rafikul and Ismail, Ahmad. Z. (2008) "Employee Motivation: a Malaysian Perspective", *International Journal of Commerce and Management*, pp. 344 – 362,
29. Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Jiang, K. (2014). An aspirational framework for strategic human resource management. *Academy of Management Annals*, 8, 1-56.



30. joaquin alegre and kishore sengupta(2013)" Knowledge management and innovation performance in a high-tech SMEs industry" international journal small bussines
31. Lau, R.S.M,(2000) "Quality of Work Life and Performance", International Journal of Service Industry Management, pp.422 – 437,
32. Liao, Y.-S. (2011). The effect of human resource management control systems on the relationship between knowledge management strategy and firm performance. International Journal of Manpower, 32(5/6), 494–511.
33. López-Nicolás, C., & Merono-Cerdán, ~ A. (2011). Strategic knowledge management, innovation and performance. International Journal of Information Management, 31, 502–509
34. Mario J. Donate, Jesús D. Sánchez de Pablo(2015)" The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation" Journal of Business Research 68 (2015) 360–370
35. Meyer, G. D. & Heppard, K. A. (2000). Entrepreneurship as strategy. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
36. Nicholas, John,(1995) "Getting Empowerment into Perspective: a Three - Stage Training framework", Empowerment in Organizations, 3/3, , pp 5-10.
37. Rasula, ~ J., BosiljVuksi~ c, ´ V., & Indihar Stemberger, ~ M.(2012). The impact of knowledge management on organisational performance. Economic and Business Review, 14(2), 147–168.
38. Sawhney, M., Wolcott, R., & Arroniz, I. (2007). The 12 Different Ways for Companies to Innovate. IEEE Engineering Management Review, 35(1), 45-52.
39. Wright P, Perrell ,Gloet M.(2008) Cultural values/ workplace behavior and productivity in China: A conceptual framework for practicing managers. Management Decision. Vol. 46 No. 5/ pp. 797-812.
40. Yang, Seung-Bum and Choi, Sang,(2009) "Employee Empowerment and Team Performance", Team Performance Management, 15/5, , pp.289 – 301
41. Yu-Je Lee, Lung-Yu Chang, Chen-Lin Chien, Ching-Lin Huang, Ching-Yaw Chen (2010)" The influence of knowledge management and marketing innovation strategies on marketing performance: a case study of a Taiwan’s funeral service company" Innovative Marketing, Volume 6, Issue 2