

تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی

با نقش میانجی ترک شغل کارکنان در سازمان

سمیه ملکیان یولقون آقاج^۱

^۱ کارشناسی ارشد، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

نویسنده مسئول:

سمیه ملکیان یولقون آقاج

چکیده:

توجه به نیازهای کارکنان منجر به بهبود عملکرد سازمانی و در نتیجه تعهد عاطفی خواهد داشت. در این بین وجود نوآوری در خدمات در سازمان می-تواند نقشی غیر قابل انکار برانگیز ایفا کند دارد این تحقیق که با هدف بررسی تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان انجام گرفته است با مرور ادبیات و پیشینه تحقیق مدل تحقیق متشکل از سه بخش متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی تشکیل و پرسشنامه متناظر طراحی و در بین نمونه آماری متشکل از ۳۴۶ نفر از کارکنان بانک ملت در سطح شهر تهران به شیوه خوشه‌ای تصادفی توزیع شد. با گردآوری پرسشنامه‌های توزیع شده اقدام به تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آموس شد که با توجه به نتایج به دست آمده فرضیات تحقیق در راستای تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان مورد تایید قرار گرفت، فرضیات فرعی نیز در راستای تاثیر مولفه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی در مولفه‌های سیستم‌های رفاهی، مزایا و پاداش، آموزش و ارتباطات بر تعهد عاطفی با نقش میانجی ترک شغل کارکنان به جز در مولفه ارتباطات بر تعهد عاطفی و مزایا و پاداش بر ترک شغل کارکنان مورد تایید قرار گرفتند. نتایج در ارتباط با ضرایب تاثیر به دست آمده نیز نشانگر این بود که ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان شدت تاثیر ۰.۴۷ دارد که نشان از تاثیر متوسط در این رابطه است.

کلیدواژگان: ریسک مدیریت منابع انسانی، تعهد عاطفی، ترک شغل کارکنان، صنعت بانکداری، بانک ملت

۱. مقدمه:

در عصر رقابت پذیری بین سازمانی، تمایل سازمان‌ها به بهره‌گیری از ریسک مدیریت منابع انسانی در سازمان بیشتر شده است، لذا چگونگی طراحی و به‌کارگیری سیستم ریسک مدیریت منابع انسانی موفق ضروری می‌باشد، برای دستیابی به این هدف، نیاز به یک مطالعه منظم تر و سنجیده تر در باره عوامل کلیدی موفقیت عوامل سازمانی به صورت نیازی اساسی مطرح است. لازم است سازمان‌ها، از این عوامل آگاه شوند تا بتوانند با توجه به آن‌ها بهتر و سریعتر به هدف خود که اجرای یک عوامل سازمانی موفق است رسیده و از مزایای آن بهره‌مند شوند. امروزه دیگر همه گروه‌های کاری و علمی اذعان دارند، برای اینکه سازمان‌ها بتوانند در دنیای تجاری و رقابتی یک حضور مستمر و پایدار داشته باشند، باید حول محور علم و سازمان فعالیت کنند. علی‌رغم اینکه سازمان به عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضروری و حیاتی است و شرط موفقیت سازمان‌ها در تجارت جهانی دستیابی به یک سازمان و فهم عمیق در تمامی سطوح است، اما باز هم بسیاری از سازمان‌ها هنوز به مدیریت سازمان به طور جدی توجه نکرده‌اند (السدی^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).

ریسک مدیریت منابع انسانی به تمرکز اصلی برای کسب و کار، صنعت، دولت و دانشگاه تبدیل شده است و به عنوان یک عامل کلیدی موفقیت شرکت و رشد بلندمدت شناخته شده است. محققان ریسک مدیریت منابع انسانی را از دیدگاه‌های مختلف از محصول، بازار، فناوری سازمان و غیره بررسی کرده‌اند. اندازه‌گیری صلاحیت‌های ریسک مدیریت منابع انسانی برای خدمات یکپارچه در صنعت ارتباطات ممکن است پیامدهای مهم نظری و عملی را به همراه داشته باشد، لذا اهمیت درک صلاحیت‌های ریسک مدیریت منابع انسانی برای یکپارچه‌سازی خدمات ضروری است و به عنوان یک موتور رشد اقتصادی تحت تغییر جهانی تبدیل می‌شود (کو و لو^۲، ۲۰۱۰). شرکت‌های بزرگ، با انگیزه افزایش رقابت در بازارهای جهانی، شروع به درک اهمیت ریسک مدیریت منابع انسانی کرده‌اند؛ چرا که فناوری‌ها سریع تغییر یافته و تجارت جهانی شدیداً باعث کاهش ارزش افزوده محصولات و خدمات موجود شده است (گاندی و همکاران^۳، ۲۰۱۱).

مطالعات اخیر چندین خصوصیت ریسک مدیریت منابع انسانی در خدمت را ارائه کرده است: اول، نه تنها منابع خاص در قالب بخش‌های تحقیق و توسعه در شرکت‌های خدماتی از دست رفته است، اما در بسیاری از موارد ریسک مدیریت منابع انسانی‌های خدماتی نتیجه فعالیت عمده نیست. آنها بر اساس نیازهای مشتریان در فرآیند ارائه خدمات بیان می‌شوند و تنها به عنوان ریسک مدیریت منابع انسانی شناخته می‌شوند. دوم، طبقه‌بندی مشترک در ریسک مدیریت منابع انسانی‌های محصول، فرایند و سازمانی در خدمات کاربردی دشوار است زیرا خدمات به طور همزمان هر دو محصول و فرایندها را شامل می‌شود (تویون و تویمینن^۴، ۲۰۰۹). ریسک مدیریت منابع انسانی اغلب با استفاده از فن-آوری‌های باز و منبع باز با کیفیت بالا اتفاق می‌افتد و به نوع دیگری از دانش و اطلاعات سیستم متکی است. مدیریت دانش بخش مهمی از ریسک مدیریت منابع انسانی است. دانش مزیت رقابتی برای کسب درآمد و خدمات در شرکت‌ها است. لذا استفاده از سیستم مدیریت دانش برای جذب کارکنان داخلی برای شرکت‌ها ضروری است. قابلیت شرکت برای ریسک مدیریت منابع انسانی مهم‌ترین عامل برای مزیت رقابتی در شرایط بسیار آشفته بازار است. توانایی ریسک مدیریت منابع انسانی، سازمان را به منظور توسعه ریسک مدیریت منابع انسانی‌ها به طور مداوم برای پاسخ دادن به شرایط محیط بازار تغییر می‌دهد و آن را با تمام استراتژی‌ها، سیستم و ساختار که از ریسک مدیریت منابع انسانی در یک سازمان پشتیبانی می‌شود، جاسازی می‌کند (راجپاتیرانا و هوی^۵، ۲۰۱۸). ریسک مدیریت منابع انسانی (شامل توانایی ریسک مدیریت منابع انسانی محصول و توانایی ریسک مدیریت منابع انسانی در فرایند) به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع داخلی شناخته شده است که می‌تواند عملکرد کلی شرکت را بدست آورد. بدون چنین توانایی‌های داخلی، کسب دانش شرکت از طریق شبکه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی

¹ Al-Sa'di² Ko and Lu³ Gunday et al⁴ Toivonen and Tuominen⁵ Rajapathirana & Hui

شرکت (به عنوان یک منبع) ارزش کمی دارد، به خصوص در مورد موفقیت محصول جدید، از آنجای که قادر به استفاده مناسب از منابع است (نجفی توانی و همکاران^۱، ۲۰۱۸).

در فضای کنونی، ریسک مدیریت منابع انسانی پذیری به معنای واکنش اثر بخش به محیط متغیر و غیر قابل پیش بینی و استفاده از آن تغییرات به عنوان فرصت هایی برای پیشرفت سازمانی است ولی در اصل واژه ریسک مدیریت منابع انسانی پذیر در فرهنگ لغت، به معنای حرکت سریع، چالاک، فعال، توانایی حرکت به صورت سریع و آسان و قادر بودن به تفکر به صورت متهورانه و با یک روش هوشمندانه بکار گرفته شده است. ریشه ریسک مدیریت منابع انسانی پذیری ناشی از تولید ریسک مدیریت منابع انسانی پذیر بوده و تولید ریسک مدیریت منابع انسانی پذیر مفهومی است که طی سال های اخیر عمومیت یافته است و به عنوان راهبردی موفق توسط سازمان ها که خود را برای افزایش قابل ملاحظه عملکرد آماده می کنند، پذیرفته شده است (لو^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). افکار و نظرات جدید همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می شود و آن را از نیستی و فنا نجات می دهد. در عصر ما برای بقا و پیشرفت حتی حفظ وضع موجود، جریان نوجویی و ریسک مدیریت منابع انسانی را در سازمان تداوم بخشد تا از رکود و نابودی آن جلوگیری شود. برای آن که بتوان در دنیای متلاطم و متغیر به حیات ادامه داد باید به ریسک مدیریت منابع انسانی روی آورده و ضمن شناخت تغییرات و تحولات محیط برای رویارویی پاسخ های بدیع و تازه تدارک دید و همراه تاثیرپذیری از این تحولات بر آن ها تاثیر نهاد و بدانها شکل دلخواه داد (رنجبریان، ۱۳۹۲).

با این حال، مطالعاتی در مورد رابطه بین ریسک مدیریت منابع انسانی، نوع شناسی ریسک مدیریت منابع انسانی و سازوکار سازمانی در ادبیات به طور دقیق مطالعه نشده است. بنابراین هدف این مقاله، ایجاد تعادل بیشتر و تجربی مبتنی بر تصویری از فعالیت های ریسک مدیریت منابع انسانی در بخش خدمات در کشور در حال توسعه، به ویژه در بانک ملت است، که در ادبیات به طور کامل تست نشده است. لذا تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان تاثیر دارد؟

۲. پیشینه تحقیق

زارعی و زارعی (۱۳۹۷) در پژوهش خود تحت عنوان اثر هوش تجاری بر عملکرد بانک های ایران، بیان کردند که کلید موفقیت تجاری برای بسیاری از بانک ها، استفاده صحیح از داده ها جهت اخذ تصمیمات بهتر، سریع تر و بدون نقص می باشد. بانک ها برای رسیدن به این هدف نیازمند استفاده از ابزارهای قوی و کارآمد مانند هوش تجاری به عنوان کاتالیزور مثبت هستند که می تواند این موسسات را در مکانیزه نمودن وظایف تحلیل، تصمیم سازی، تدوین استراتژی و پیش بینی یاری رساند. به عبارتی، هدف استفاده از هوش تجاری در این نهادها، گردآوری پردازش و تحلیل حجم وسیعی از داده ها و تبدیل آن ها به ارزش تجاری موثر در تصمیم گیری از طریق ایجاد بستر گزارشات هوشمند تحلیلی است. لذا این مطالعه به دنبال پاسخ به این پرسش است که آیا عملیاتی کردن هوش تجاری و بهره گیری از کاربردهای آن می تواند زمینه افزایش عملکرد مالی بانک های ایران را فراهم کند؟ برای انجام این تحقیق ابتدا باید هوش تجاری به صورت شاخص کمی تعریف شود. برای کمی نمودن هوش تجاری از تحلیل مولفه های اصلی بر اساس رویکردهای ویکسوم و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. از سوی دیگر، بازده دارایی، بازده سرمایه، نسبت وام به دارایی و نسبت هزینه به درآمد به عنوان نماینده ای از شاخص های سلامت مالی بانک ها برای بیان عملکرد مالی بانک ها مورد استفاده قرار گرفت. جامعه آماری در این تحقیق شامل ۳۰ بانک ایران اعم از دولتی، خصوصی، تخصصی و بانک های خصوصی شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد هوش تجاری در دوره زمانی ۱۳۸۵-۱۳۹۳ با تواتر سالیانه بر بازده دارایی و نسبت وام به دارایی اثر مثبت و معنی دار داشته و همچنین با یک سال وقفه زمینه افزایش بازده سرمایه را فراهم می آورد. از سوی دیگر، این فناوری می تواند نسبت هزینه به درآمد را کاهش دهد. محمدی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود تحت عنوان تاثیر نوآوری استراتژیک بر تمایل به خرید مشتری:

¹ Najafi-Tavani et al

² Lu

نقش تعدیل‌گری قابلیت‌های نوآوری بیان کردند که هدف از این پژوهش مطالعه و بررسی تاثیر نوآوری استراتژیک بر تمایل به خرید مشتری با توجه به نقش تعدیل‌گر قابلیت‌های نوآوری است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه کارمندان و مشتریان بانک مسکن شهرستان ایلام بود که تعداد آن‌ها به ترتیب در سال ۱۳۹۶، برابر با ۹۰ نفر و نامحدود بود. همچنین حجم نمونه به دست آمده برابر با ۷۳ و ۳۸۴ نفر بود که برای به دست آوردن آن از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه ای و جدول مورگان استفاده شد. برای بررسی روایی، از روایی محتوایی استفاده شد که به تایید ۸ نفر از اساتید حوزه مدیریت رسید، و برای بررسی پایایی تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفا برای تمامی متغیرها و ابعاد بالاتر از ۰.۹ بودست آمد که نشان از پایایی بالایی پرسشنامه ها دارد. داده‌ها بر اساس روش‌های مختلف آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار plس و spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. به منظور آزمون فرضیه‌ها از تجزیه و تحلیل حداقل مربعات جزئی استفاده شد، که تحلیل عاملی تاییدی بر روی گویه‌های پرسشنامه صورت گرفت و تمامی سوالات دارای بار عاملی بالای ۰.۵ و مقادیر معناداری بالای ۰.۹۶ بودند. در پایان با توجه به نتایج آزمون‌های آماری، تمام فرضیات تایید شدند به این معنی که نوآوری استراتژیک و شاخص‌های آن بر تمایل به خرید مشتری با توجه به نقش تعدیل‌گر قابلیت‌های نوآوری تاثیر معنادار داشتند. نیک رفتار و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله خود تحت عنوان بررسی رابطه ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی و عملکرد با متغیر میانجی ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی (مطالعه موردی: کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در صنعت نساجی کاشان) بیان کردند که پژوهش حاضر به بررسی اهمیت سازوکارهای تاثیرگذار متغیر ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی، بر ریسک مدیریت منابع انسانی عملکرد و بازار می‌پردازد. هدف از اجرای پژوهش، ارائه مدلی از ترک شغل کارکنان سازمانی با در نظر گرفتن متغیر مستقل ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی و متغیرهای میانجی عملکرد بازار و ریسک مدیریت منابع انسانی عملکرد است؛ به گونه‌ای که بتوان سهم بیشتری از تغییرات عملکرد بازار سازمان را تبیین کرد. پرسشنامه پژوهش بر اساس مرور ادبیات و مصاحبه با خبرگان طراحی شده است. برای اثبات روایی آن، علاوه بر نظر خبرگان، از تحلیل عاملی تاییدی نیز بهره شده است. داده‌ها از کل جامعه آماری، شامل مدیران ارشد ۱۳۰ کسب‌وکار کوچک و متوسط در صنعت نساجی کاشان، جمع‌آوری شده است. از میان ۱۳۰ پرسشنامه‌ای که در اختیار پاسخ‌ندگان قرار گرفت، ۱۰۰ پرسشنامه تکمیل دریافت شد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی بر ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی تاثیر مستقیم و معناداری می‌گذارد؛ اما ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی بر ریسک مدیریت منابع انسانی عملکرد تاثیری ندارد. همچنین ضرایب مسیر نشان می‌دهد همبستگی شایان توجهی بین ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی و ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی وجود دارد. آنینگ^۱ (۲۰۱۸) در مقاله خود تحت عنوان قابلیت مشارکت مشتری و عملکرد شرکت خدمات: نقش میانجی ریسک مدیریت منابع انسانی، بیان کردند که این مطالعه به ادبیات مربوط به مشارکت مشتری با ارزیابی قابلیت مشارکت مشتری در سطح شرکت کمک می‌کند. مطالعه بیشتر ریسک مدیریت منابع انسانی را به عنوان واسطه ضروری بین قابلیت مشارکت مشتری و عملکرد شرکت بررسی می‌کند. داده‌های جمع‌آوری شده از شرکت‌های خدماتی که در دو کشور فعالیت می‌کنند، بریتانیا و غنا مورد تحلیل قرار می‌گیرد و برای اعتبار بخشیدن به مشارکت نظری و تجربی مورد استفاده قرار می‌گیرد. نتایج نشان می‌دهد که قابلیت مشارکت مشتری رابطه‌ای مثبت و مستقیم با عملکرد شرکت خدماتی در غنا دارد اما رابطه‌ای منفی و مستقیم در زمینه‌ی بریتانیا دارد. مفهوم این است که اثر توانایی سطح شرکت می‌تواند خاص باشد و بنابراین توسعه آن باید با بافتی که یک شرکت در آن فعالیت می‌کند همراستا شود. از سوی دیگر، پیدا شد که در هر دو زمینه ریسک مدیریت منابع انسانی (محصول و فرآیند) رابطه بین قابلیت مشارکت و عملکرد شرکت را میانجی‌گری می‌کند. راجپاتیرانا و هوی (۲۰۱۸) در مقاله خود تحت عنوان رابطه بین ریسک مدیریت منابع انسانی، نوع ریسک مدیریت منابع انسانی و عملکرد شرکت بیان کردند که ریسک مدیریت منابع انسانی به طور گسترده‌ای به عنوان عامل اصلی موفقیت در اقتصاد بسیار رقابتی و جهانی شناخته شده است. یک چشم انداز ریسک مدیریت منابع انسانی تصویری روشن از فرصت‌های آینده را که پیش رو دارد، به تصویر می‌کشد. هدف اصلی این مقاله بررسی رابطه بین ریسک مدیریت منابع انسانی، نوع ریسک مدیریت منابع انسانی و جنبه‌های مختلف عملکرد شرکت از جمله ریسک مدیریت

¹ Anning

منابع انسانی، بازار و عملکرد مالی بر اساس یک مطالعه تجربی در زمینه صنعت بیمه در سریلانکا است. چارچوب تحقیقاتی که در این تحقیق انجام شده است، ۳۷۹ مدیر ارشد شرکت‌های بیمه مورد آزمایش قرار گرفت. تأیید تجربی فرضیه این مدل شواهد را برای تأیید رابطه بین قابلیت‌های ریسک مدیریت منابع انسانی ارائه می‌دهد؛ تلاش‌های ریسک مدیریت منابع انسانی و عملکرد شرکت‌ها معنی دار و قوی هستند. نتایج این مطالعه می‌تواند مدیریت موثر ریسک مدیریت منابع انسانی را هدایت کند که به ارائه نتایج ریسک مدیریت منابع انسانی‌های مؤثرتر برای تولید عملکرد بهتر کمک می‌کند و مزایای مدیریت شرکت‌های بیمه را به همراه خواهد داشت. نجفی توانی و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهش خود بیان کردند که تاریخچه فعلی رابطه مستقیمی بین شبکه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی مشارکتی و عملکرد محصول جدید را بررسی کرده است، اما نتایج متناقض هستند. هدف این تحقیق بررسی نقش قابلیت‌های ریسک مدیریت منابع انسانی محصول و فرآیند به عنوان دو مکانیسم متمایز است که از طریق آن شبکه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی مشارکتی عملکرد محصول جدید را بهبود می‌بخشند. این مطالعه همچنین اثرات مشروط ظرفیت جاذب را بر رابطه بین شبکه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی مشارکتی و دو بعد ریسک مدیریت منابع انسانی (یعنی ریسک مدیریت منابع انسانی محصول و فرآیند) بررسی می‌کند. داده‌های نظرسنجی از ۲۵۸ پاسخ دهنده از صنایع تولیدی تکنولوژی بالا و متوسط ایران نشان‌دهنده نیاز به احتیاط در هنگام توسعه شبکه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی مشارکتی هستند. ما دریافتیم که اثرات شبکه‌های ریسک مدیریت منابع انسانی مشارکتی در ریسک مدیریت منابع انسانی محصول یا فرآیند تنها در حضور ظرفیت جاذب قابل توجه هستند. این یافته حاکی از آن است که سطح همکاری با شرکای مختلف می‌تواند قابلیت‌های ریسک مدیریت منابع انسانی شرکت را تنها در صورتی افزایش دهد که مدیران کانون اصلی قابلیت اسکن و کسب دانش خارجی را داشته باشند. تجزیه و تحلیل‌های ما نشان می‌دهد که در حضور ظرفیت جاذب، تنها همکاری با سازمان‌های تحقیقاتی و رقبا دارای تأثیر مثبت بر ریسک مدیریت منابع انسانی محصول می‌باشد. در مورد ریسک مدیریت منابع انسانی فرآیند، همکاری با سازمان‌های تحقیقاتی و تامین کنندگان مهم‌ترین عامل هستند. اکاستا و همکاران^۱ (۲۰۱۶) در پژوهش خود تحت عنوان درک ریسک مدیریت منابع انسانی مبتنی بر تصویرشناسی شرکت: تفسیر اشتباهات در انواع ریسک مدیریت منابع انسانی توسعه یافته، بیان کردند که هدف این تحقیق شناسایی این مساله است که آیا محصولات، فرآیندها، فعالیت‌های سازمانی و بازاریابی، که توسط شرکت‌ها معرفی و اجرا می‌شوند، می‌توانند به عنوان ریسک مدیریت منابع انسانی‌ها در نظر گرفته شوند. پرسش‌های بسته مربوط به نوع ریسک مدیریت منابع انسانی معرفی یا اجرا شده با توصیف ریسک مدیریت منابع انسانی‌های توسعه داده شده در میان نمونه‌ای از شرکت‌های تولیدی در بخش تولید، خدمات و تجارت و همچنین بخش معدن و استخراج مقایسه شدند. شرکت‌هایی که مفهوم ریسک مدیریت منابع انسانی محصول را درک می‌کنند؛ (۳) شرکت‌هایی که مفهوم ریسک مدیریت منابع انسانی محصول را درک می‌کنند (۳) شرکت‌هایی که مفهوم ریسک مدیریت منابع انسانی فرآیند را درک می‌کنند، و (۷) شرکت‌هایی که مفهوم ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی را درک می‌کنند. نتایج نشان می‌دهد که هشت تا از ۱۰ شرکت به معنای ریسک مدیریت منابع انسانی با شرکت‌ها در بخش تولید هستند که به بهترین شکل این مفهوم را درک می‌کنند. به همین ترتیب، نوع ریسک مدیریت منابع انسانی که در تمام بخش‌ها بهتر درک می‌شود، ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی است. در همان زمان، شرکت‌ها سه اشتباه را در زمان شناسایی ابداعات خود نشان می‌دهند: شرکت‌هایی که فکر می‌کنند آن‌ها ریسک مدیریت منابع انسانی نکرده‌اند، اما در واقع دارند، و شرکت‌هایی که فکر می‌کنند در نوع خاصی از ریسک مدیریت منابع انسانی ابداع کرده‌اند، اما در عوض در دیگری ریسک مدیریت منابع انسانی می‌کنند. گاندی و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی تحت عنوان اثر انواع ریسک مدیریت منابع انسانی بر عملکرد شرکت بیان کردند که ریسک مدیریت منابع انسانی به طور گسترده به عنوان مولفه اساسی رقابت‌پذیری، در ساختارهای سازمانی، فرایندها، محصولات و خدمات در یک شرکت دیده می‌شود. هدف این مقاله بررسی اثرات ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی، فرآیند، محصول و بازاریابی در جنبه‌های مختلف عملکرد شرکت است، از جمله ریسک مدیریت منابع انسانی، تولید، بازار و عملکرد مالی، براساس مطالعه تجربی که ۱۸۴ شرکت تولیدی در ترکیه را پوشش می‌دهد. یک چارچوب نظری از لحاظ تجربی شناسایی روابط میان ریسک مدیریت منابع انسانی‌ها و عملکرد شرکت از طریق تحلیل ریسک مدیریت منابع

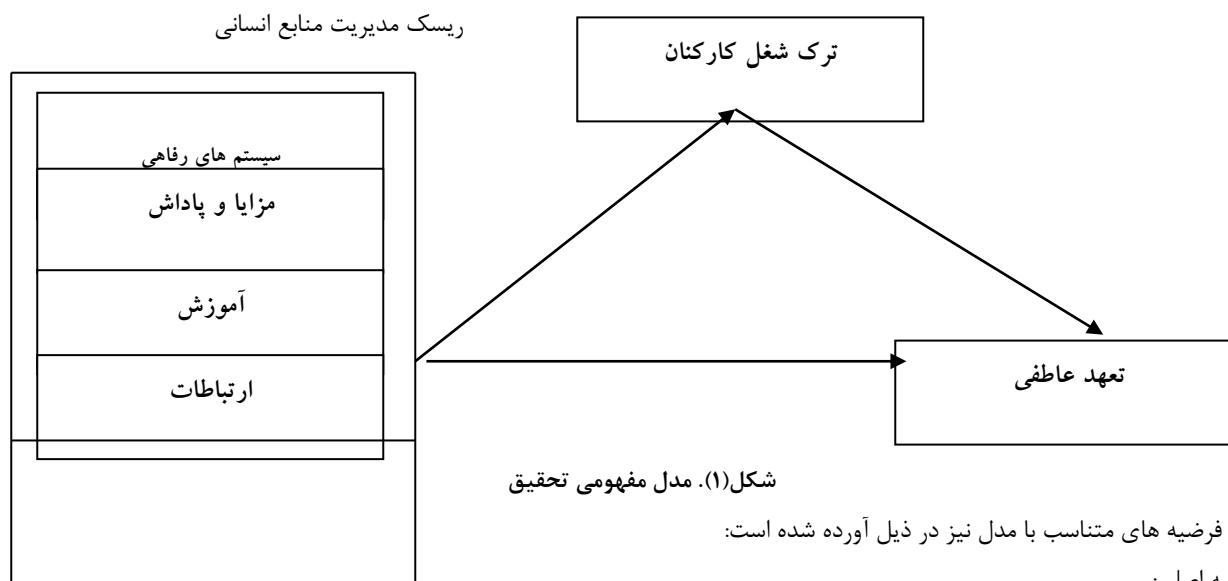
¹ Acosta et al

انسانی عملکردیکپارچه، مورد آزمایش قرار می‌گیرد. نتایج اثرات مثبت ریسک مدیریت منابع انسانی‌ها بر عملکرد شرکت در صنایع تولیدی را نشان می‌دهد.

هدف این تحقیق بررسی تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی مبتنی بر بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان است. تاکنون چنین تحقیقی درباره این موضوع در بین بانک ملت صورت نگرفته است. لذا این تحقیق از لحاظ قلمرو مکانی و موضوعی جدید و از نظر بررسی متغیرهای موردنظر دارای ریسک مدیریت منابع انسانی می‌باشد

۳. روش تحقیق

تحقیق حاضر توصیفی با روشی پیمایشی است که از منظر هدف کاربردی تلقی می‌شود. جامعه آماری تحقیق کارکنان بانک ملت در شهر تهران در نظر گرفته شده است که تعداد آن بالغ بر ۳۵۶۹ نفر تعیین شد. تعداد نمونه متناسب با آن نیز برابر با ۲۵۶ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری در تحقیق حاضر نیز از نوع تصادفی ساده می‌باشد. بر مبنای مرور ادبیات پیشین مدل تحقیق متشکل از متغیرهای ورودی و خروجی تعیین شد که در شکل (۱) نشان داده شده است:



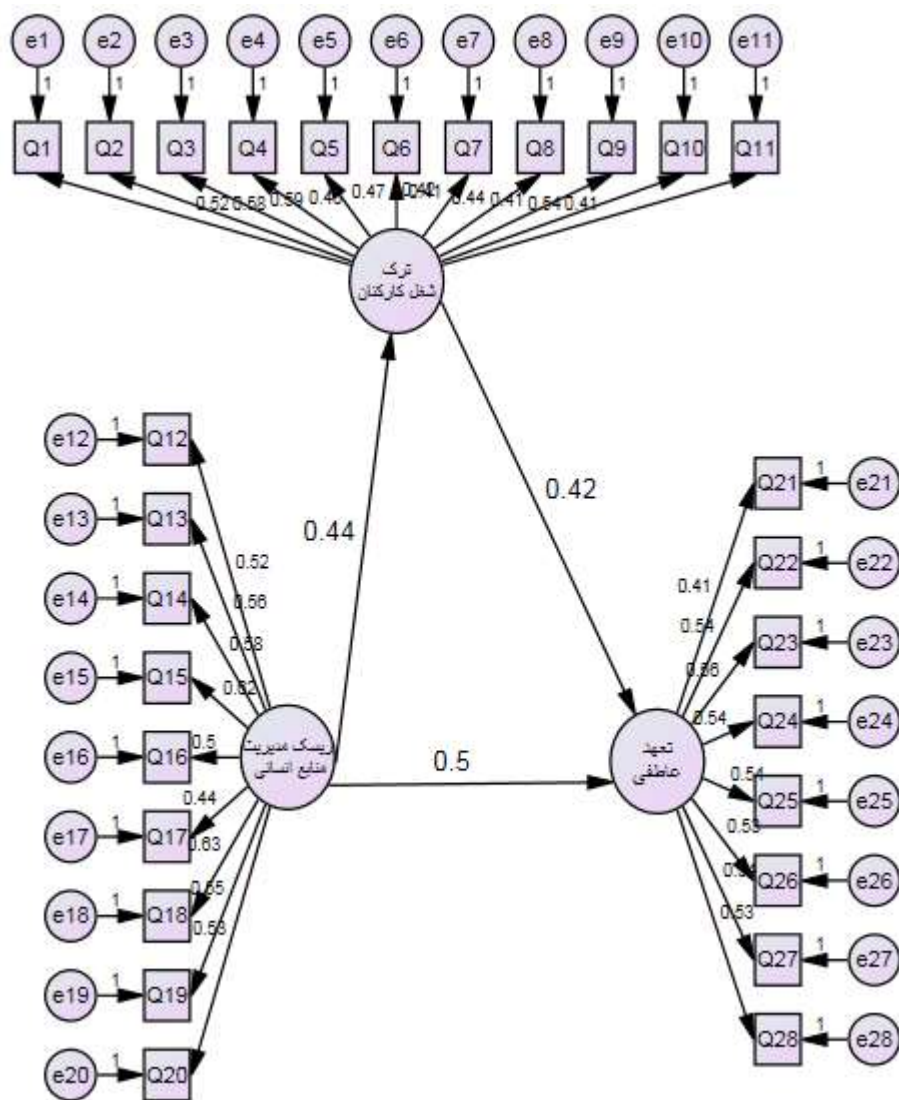
ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان تاثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی:

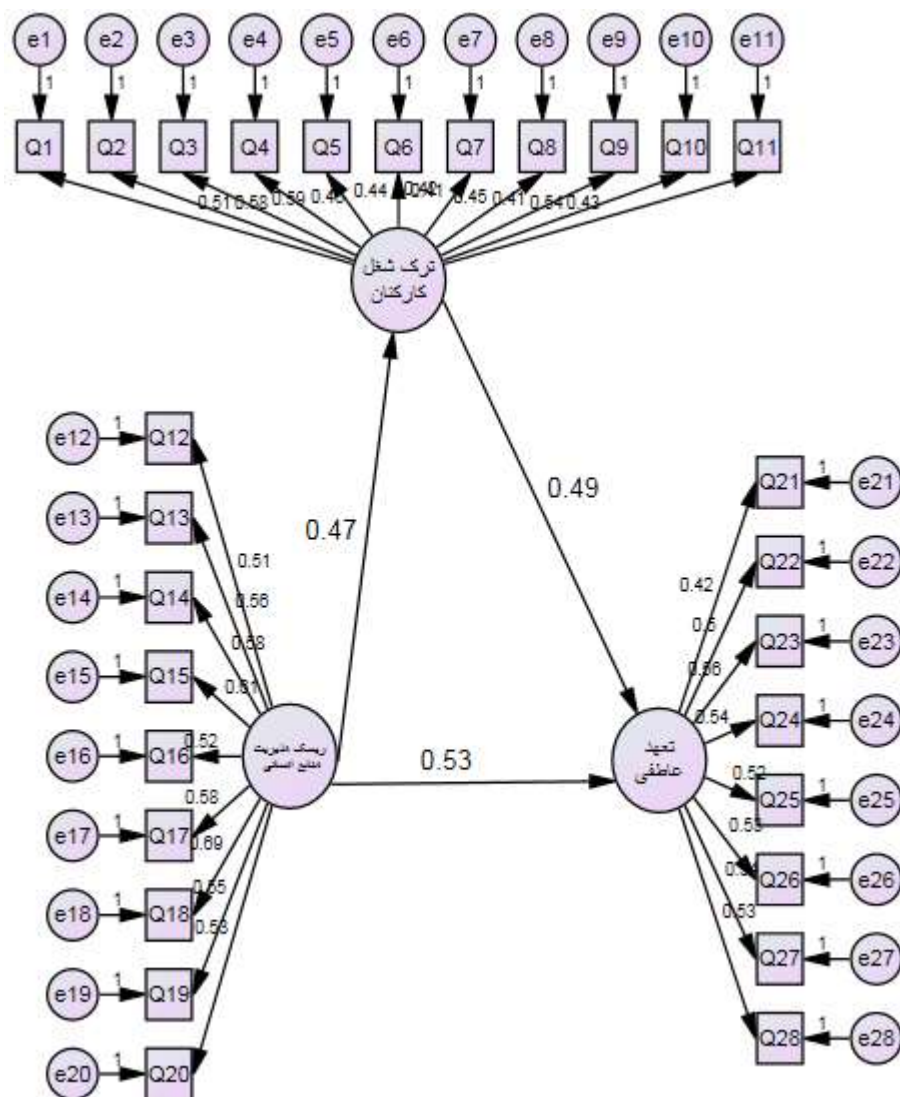
۱. سیستم‌های رفاهی بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.
۲. مزایا و پاداش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.
۳. آموزش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.
۴. ارتباطات بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.
۵. سیستم‌های رفاهی بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.
۶. مزایا و پاداش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.
۷. آموزش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.
۸. ارتباطات بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.
۹. ترک شغل کارکنان بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.
- ۱۰.

۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها:

در این بخش ها پرداخته شد، در این قسمت به بررسی سازه‌ی کلی تحقیق مبتنی بر مدل مفهومی تحقیق در دو بخش استاندارد و غیر استاندارد پرداخته شده است:



شکل (۲) مدل معادلات ساختاری (در حالت غیراستاندارد)



شکل (۳) مدل معادلات ساختاری (در حالت استاندارد)

برای بررسی برازش مدل نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول (۱) بررسی برازش کلی معادلات ساختاری (در حالت استاندارد)

نام پارامتر	مقدار	حد مجاز
نسبت کای اسکور به درجه آزادی	۱.۲۱۶	کوچکتر از ۳
شاخص برازش غیر نرم (RMSEA)	۰.۰۰۱	کوچکتر از ۰.۰۵
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰.۹۳۷	بزرگتر از ۰/۹
شاخص برازندگی (GFI)	۰.۹۷۸	بزرگتر از ۰/۸
شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	۰.۹۹۶	بزرگتر از ۰/۸

با توجه به اجرای نرم افزار و رعایت کردن حدود مجاز در شاخص‌ها برآزش پرسشنامه در سازه تحقیق مورد تایید قرار گرفته است، بدین وسیله در بخش بعد به تجزیه و تحلیل داده‌ها اقدام شده است.

۴-۱. تحلیل مسیر:

در این بخش با توجه به تحلیل مسیر به بررسی فرضیات پرداخته شده است:

در این قسمت با بررسی تحلیل مسیر به بررسی فرضیات موجود می‌پردازیم، با توجه به نتایج به دست آمده نتایج در جدول ذیل آورده شده است:

جدول (۲) بررسی فرضیات تحقیق

فرضیه	ضریب تاثیر	آماره‌ی تی استیودنت	سطح معنی داری	نتیجه‌ی آزمون
ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان تاثیر دارد.	۰.۴۷	۶.۶۴۱	۰.۰۲۷	تایید
سیستم های رفاهی بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۶	۵.۸۹۷	۰.۰۰۲	تایید
مزایا و پاداش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۹	۶.۱۶۹	۰.۰۱	تایید
آموزش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۱	۴.۵۹۷	۰.۰۱	تایید
ارتباطات بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۳	۱.۰۶۴	۰.۱۱۰	رد
سیستم های رفاهی بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۷	۲.۶۳۵	۰.۰۱	تایید
مزایا و پاداش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۵۰	۱.۴۲۲	۰.۱۷۱	رد
آموزش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۷	۴.۵۵۴	۰.۰۱	تایید
ارتباطات بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۵	۵.۸۸۵	۰.۰۰۲	تایید
ترک شغل کارکنان بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد.	۰.۴۹	۶.۱۹۴	۰.۰۰۲۴	تایید

نتایج در فرضیه‌ی اصلی با توجه به اینکه سطح معنی داری کم تر از ۰.۰۵ است نشان از تایید فرضیه‌ی مقابل و بیانگر تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان دارد همچنین با توجه به ضریب تاثیر که عدد ۰.۴۷ می باشد نشان از تاثیر قوی در این قسمت می‌باشد. در فرضیه‌ی اول فرعی تحقیق سطح معنی داری ۰.۰۰۲ می‌باشد که نشان از این دارد که سیستم های رفاهی بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد و با توجه به ضریب ۰.۴۳ نشان از تاثیر قوی در این بخش می باشد. در فرضیه‌ی دوم فرعی سطح معنی داری ۰.۰۱ می‌باشد که نشان از این دارد که مزایا و پاداش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد، همچنین با توجه به ضریب ۰.۴۹ نشان از ضریب تاثیر متوسط می باشد. در فرضیه‌ی سوم فرعی تحقیق سطح معنی داری و ضریب تاثیر ۰.۴۱ می‌باشد که نشان از تایید فرضیه مقابل دارد که بیانگر این مدعاست که آموزش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد که این تاثیر با توجه به ضریب تاثیر از نوع قوی می باشد. نتایج در فرضیه‌ی چهارم فرعی با توجه به اینکه سطح معنی داری بیش تر از ۰.۰۵ است نشان از عدم تایید فرضیه‌ی مقابل و بیانگر عدم تاثیر ارتباطات بر تعهد عاطفی در بانک ملت دارد. در فرضیه‌ی پنجم فرعی تحقیق سطح معنی داری ۰.۰۱ می‌باشد که نشان از این دارد که سیستم های رفاهی بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد و با توجه به ضریب ۰.۴۷ نشان از تاثیر نسبتاً قوی در این بخش می باشد. در فرضیه‌ی ششم فرعی تحقیق سطح معنی داری ۰.۱۷۱ و ضریب تاثیر ۰.۵۰ می‌باشد که نشان از عدم تایید تاثیر فرضیه مقابل دارد که

بیانگر این مدعاست که مزایا و پاداش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر ندارد. در فرضیه‌ی هفتم فرعی تحقیق سطح معنی داری ۰.۰۰۵ می‌باشد که نشان از این دارد که آموزش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد، همچنین با توجه به ضریب ۰.۴۹ نشان از ضریب تاثیر قوی می‌باشد. در فرضیه‌ی هشتم فرعی تحقیق سطح معنی داری ۰.۰۰۵ می‌باشد که نشان از این دارد که ارتباطات بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد، همچنین با توجه به ضریب ۰.۴۵ نشان از ضریب تاثیر قوی می‌باشد. در فرضیه‌ی نهم فرعی تحقیق سطح معنی داری ۰.۰۰۵ می‌باشد که نشان از این دارد که ترک شغل کارکنان بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد، همچنین با توجه به ضریب ۰.۴۹ نشان از ضریب تاثیر متوسط می‌باشد.

۵. نتیجه گیری:

ریسک مدیریت منابع انسانی از جمله مباحث مهم بازاریابی است که حدود ۳۰ سال قبل به عنوان شیوه ای برای حل مسایل و مشکلات مربوط به کارکنان سازمان ها و آرایه خدمات با کیفیت به آنان مطرح گردید. مفهوم ریسک مدیریت منابع انسانی عبارت است از جذب، توسعه، انگیزش، و تداوم کیفیت کارکنان از طریق شغل به عنوان یک محصول و ارضای نیازمندی های آن ها. امروزه رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. اما قدم اول در کنترل هر پدیده در سازمان، شناسایی عوامل تاثیر گذار بر آن است. فعالیت های ریسک مدیریت منابع انسانی و تدوین راهبردها از گرایش های راهبردی تأثیر می پذیرند. راهبردگرایی به طور خودکار باعث عملکرد بهتر نمی شوند؛ بلکه نیازمند برخی توانمندی ها و منابع است که در راستای آن عمل کند. قابلیت های ریسک مدیریت منابع انسانی، فرایندی است که در به کارگیری دانش، مهارت و منابع سازمان برای ایجاد ارزش افزوده کالاها و خدمات، برآوردن تقاضاهای رقابتی و پاسخگویی به نیازهای مرتبط با بازار استفاده می شوند. سرعت رشد تکنولوژی و گردش اطلاعات و به روز شدن جوامع از مهمترین مسائلی است که می توان در کسب و کارها به آنها توجه کرد. بینشی که اکثر بنگاههای اقتصادی آینده نگر تاکنون داشته اند، این است که چگونه با وجود بالا بودن حجم رقابت در بازار و افزایش مستمر آن می توانند خود را رهبر آن بازار و در صدر تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات قرار دهند و آوازه و شهرت خود را نه تنها در داخل مرز و بوم خود بلکه در خارج از این مرزها هم به اوج خود رسانند. نفوذ در بازارهای داخلی و خارجی، لازمه بقای هر بنگاه اقتصادی، ایجاد رضایت در مشتریان، سود آوری و شهرت شرکت ها تلقی می شوند. لذا، تمامی بنگاه های اقتصادی باید به ایجاد تطبیق عملکردهای خود و پیامدهای حاصل از آنها بر ذینفعان خود باشند. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان بوده است، در این راستا با مرور ادبیات و پیشینه تحقیق مدل تحقیق متشکل از سه بخش متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی تشکیل و پرسشنامه متناظر طراحی و در بین نمونه آماری متشکل از ۳۴۶ نفر از کارکنان بانک ملت در سطح شهر تهران به شیوه خوشه ای تصادفی توزیع شد. با گردآوری پرسشنامه های توزیع شده اقدام به تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آموس شد که با توجه به نتایج به دست آمده فرضیات تحقیق در راستای تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان مورد تایید قرار گرفت، فرضیات فرعی نیز در راستای تاثیر مولفه های ریسک مدیریت منابع انسانی در مولفه های سیستم های رفاهی، مزایا و پاداش، آموزش و ارتباطات بر تعهد عاطفی با نقش میانجی ترک شغل کارکنان به جز در مولفه ارتباطات بر تعهد عاطفی و مزایا و پاداش بر ترک شغل کارکنان مورد تایید قرار گرفتند. نتایج در ارتباط با ضرایب تاثیر به دست آمده نیز نشانگر این بود که ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان شدت تاثیر ۰.۴۷ دارد که نشان از تاثیر متوسط در این رابطه است.

نتایج در فرضیه ای اصلی نشان از تایید تاثیر ریسک مدیریت منابع انسانی بر تعهد عاطفی در بانک ملت با نقش میانجی ترک شغل کارکنان دارد، نتایج این بخش با تحقیقات آنینگ (۲۰۱۸)، راجپاتیرانا و هوی (۲۰۱۸) و نیک رفتار و همکاران (۱۳۹۴) همراستا می باشد. در فرضیه ای اول فرعی تحقیق نتایج نشان از این دارد که سیستم های رفاهی بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد نتایج این بخش با تحقیقات اکاستا و همکاران (۲۰۱۶)، گاندی و همکاران (۲۰۱۱) همراستا می باشد. در فرضیه ای دوم فرعی نتایج نشان از این دارد که مزایا و پاداش بر تعهد عاطفی در بانک ملت تاثیر دارد نتایج این بخش با تحقیقات (السدی و همکاران، ۲۰۱۷) و گاندی و همکاران (۲۰۱۱) همراستا می باشد. در فرضیه ای سوم فرعی تحقیق نتایج نشان از تایید تاثیر آموزش بر تعهد عاطفی در بانک ملت دارد، نتایج این بخش با تحقیقات نجفی توانی و همکاران (۲۰۱۸)، زارعی و زارعی (۱۳۹۷) و (لو و همکاران، ۲۰۱۵) در یک راستا قرار دارد. نتایج در فرضیه ای چهارم فرعی نشان از عدم تایید تاثیر ارتباطات بر تعهد عاطفی در بانک ملت دارد. نتایج این بخش با تحقیقات (نجفی توانی و همکاران، ۲۰۱۸)، آنینگ (۲۰۱۸) و راجپاتیرانا و هوی (۲۰۱۸) در یک راستا قرار دارد. در فرضیه ای پنجم فرعی نتایج نشان از این دارد که سیستم های رفاهی بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت تاثیر دارد، نتایج این بخش با تحقیق (گاندی و همکاران، ۲۰۱۱) و راجپاتیرانا و هوی (۲۰۱۸) در یک راستا قرار داشت. در فرضیه ای ششم فرعی نتایج نشان از عدم تایید تاثیر مزایا و پاداش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت دارد، نتایج این بخش با

تحقیقات نتایج با تحقیقات (نجفی توانی و همکاران، ۲۰۱۸)، (کو ولو، ۲۰۱۰) و راجپاتیرانا و هوی (۲۰۱۸) همراستا می‌باشد. در فرضیه‌ی هفتم فرعی تحقیق نتایج نشان از تاثیر آموزش بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت دارد نتایج این بخش با تحقیقات (نجفی توانی و همکاران، ۲۰۱۸)، آنینگ (۲۰۱۸) و (السدي و همکاران، ۲۰۱۷) در یک راستا قرار دارد. در فرضیه‌ی هشتم فرعی تحقیق نتایج نشان از تاثیر ارتباطات بر ترک شغل کارکنان در بانک ملت دارد، نتایج این بخش با تحقیقات (نجفی توانی و همکاران، ۲۰۱۸)، آنینگ (۲۰۱۸) و راجپاتیرانا و هوی (۲۰۱۸) همراستا می‌باشد. در فرضیه‌ی نهم فرعی نتایج نشان از تاثیر ترک شغل کارکنان بر تعهد عاطفی در بانک ملت دارد، نتایج این بخش با تحقیقات (نجفی توانی و همکاران، ۲۰۱۸)، آنینگ (۲۰۱۸) و (رنجبریان، ۱۳۹۲) همراستا می‌باشد.

با توجه به نتایج در فرضیه‌ی اصلی می‌توان می‌توان به ارایه‌ی مواردی همچون ایجاد مزایای شغلی، پاداش‌های متنوع به کارکنان، ایجاد تسهیلات برای اقشار مختلف جامعه، توجه به مسایل روز جامعه در حوزه‌های زیست محیطی و ... اشاره کرد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی اول فرعی تحقیق می‌توان در این بخش به مواردی همچون امکانات تفریحی مناسب برای کارکنان، سیستم مرخصی دوره‌ای به کارکنان، ایجاد سیستم دورکاری به کارکنان جهت انجام وظایف اشاره کرد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی دوم فرعی می‌توان پیشنهاداتی همچون کاهش هزینه‌های عملیاتی، افزایش بهره‌وری کارکنان با ایجاد پاداش‌های متنوع و تسهیلات جدید، استراتژی‌های بلند مدت سازمانی، پایبندی به قوانین اشتغال را مدنظر قرار داد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی سوم فرعی تحقیق می‌توان پیشنهاداتی همچون شایسته‌سالاری، پاداش به کارکنان متعهد، ارزشیابی دوره‌ای از کارکنان را مدنظر قرار داد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی پنجم فرعی می‌توان به ارایه‌ی معرفی برنامه‌های جدید همانند ارائه‌ی امکانات رفاهی می‌تواند نیازمند تلاش‌های بلندمدت و هزینه‌های بالا باشد، به راه‌اندازی برنامه‌های مسئولیت اجتماعی ساده و قابل دستیابی می‌تواند استراتژی موثری برای صنعت بانکداری در راستای افزایش تعهد کارکنان اقدام کرد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی هفتم فرعی تحقیق می‌توان به برگزاری دوره‌های آموزشی در سازمان، تشویق کارکنان، ارزیابی دوره‌ای کارکنان، توجه به شایسته‌سالاری در سازمان و فرآیند محور بودن کارها و اقدامات در سطح سازمان با آگاهی کارکنان اشاره کرد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی هشتم فرعی تحقیق می‌توان پیشنهاداتی همچون توجه به نظرات کارکنان در سازمان، استقرار سیستم‌های شبکه‌ای در داخل سازمان، فرآیند محور بودن فعالیت‌های سازمانی، اینقرار برنامه‌ریزی منابع سازمانی ERP در سطح سازمان اشاره کرد. با توجه به نتایج در فرضیه‌ی نهم فرعی می‌توان پیشنهاداتی همچون به روز بودن زیرساخت فناوری در سطح سازمان به منظور ارتقا فعالیت‌های کارکنان، توجه به خلاقیت کارکنان در سطح سازمان، ارایه خدمات جدید به صورت دوره‌ای و توجه به کیفیت خدمات جدید اشاره کرد.

در تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود ابعاد مسئولیت اجتماعی که در این پژوهش لحاظ نشده است در پژوهش‌های بعدی مورد بررسی قرار گیرد پیشنهاد می‌شود تاثیر همزمان برنامه‌های مسئولیت اجتماعی و استراتژی‌های بلند مدت سازمان و تاثیر آن بر عملکرد مورد بررسی قرار بگیرد؛ همچنین پیشنهاد می‌شود به مقایسه‌ی نتایج با سایر بانک‌های مشابه پرداخته شود.

منابع:

- خدادحسینی؛ حمید، خدای؛ سهیلا، مشبکی؛ اصغر (۱۳۹۴)، طراحی مدل عملکرد بازار مبتنی بر قابلیت‌های بازاریابی با رویکرد چابکی عملیاتی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۹، ش ۳، ص ۸۳-۱۱۲
- رنجبریان، رسول. (۱۳۹۲). ریسک مدیریت منابع انسانی و ریسک مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۶۱، مهر ماه ۱۳۹۲
- زارعی؛ بهنوش، زارعی؛ ژاله (۱۳۹۷). اثر هوش تجاری بر عملکرد مالی بانک‌های ایران (با تاکید بر شاخص‌های سلامت مالی بانک‌ها)، نشریه مطالعات اقتصادی کاربردی، بهار ۱۳۹۷، دوره ۷، شماره ۲۵، از صفحه ۱۱۱ تا صفحه ۱۳۰.
- محمدی؛ اسفندیار، شرفی؛ وحید، ویسی؛ سعید (۱۳۹۶). تاثیر نوآوری استراتژیک بر تمایل به خرید مشتری: نقش تعدیل‌گری قابلیت‌های نوآوری، نشریه نوآوری و ارزش آفرینی، پاییز و زمستان ۱۳۹۶، دوره ۶، شماره ۱۲، از صفحه ۸۱ تا صفحه ۹۷.
- نیک رفتار؛ طیب، طالبی؛ کامبیز، سعیدی آرانی؛ فاطمه (۱۳۹۴). بررسی رابطه ریسک مدیریت منابع انسانی سازمانی و عملکرد با متغیر میانجی ریسک مدیریت منابع انسانی بازاریابی (مطالعه موردی: کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در صنعت نساجی کاشان)، مجله مدیریت بازرگانی، تابستان ۱۳۹۴، دوره هفتم - شماره ۲ علمی-پژوهشی/ISC (۱۶ صفحه - از ۴۸۵ تا ۵۰۰)
- Acosta, B., Acosta, M., & Espinoza, B. (2016). Understanding innovation based on company optics: interpretation mistakes on the types of innovation developed. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(4), 295-304.
- Al-Sa'di, A. F., Abdallah, A. B., & Dahiyat, S. E. (2017). The mediating role of product and process innovations on the relationship between knowledge management and operational performance in manufacturing companies in Jordan. *Business Process Management Journal*, 23(2), 349-376.
- Anning-Dorson, T. (2018). Customer involvement capability and service firm performance: The mediating role of innovation. *Journal of Business Research*, 86, 269-280.
- Bloom, N., Draca, M., & Van Reenen, J. (2016). Trade induced technical change? The impact of Chinese imports on innovation, IT and productivity. *The Review of Economic Studies*, 83(1), 87-117.
- Green Jr, K. W., Medlin, B., & Whitten, D. (2004). Developing optimism to improve performance: an approach for the manufacturing sector. *Industrial Management & Data Systems*, 104(2), 106-114
- Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). Effect of innovation type on firm performance. *International Journal of Marketing*, G2, 30-45.
- KO, H. T., & Lu, H. P. (2010). Measuring innovation competencies for integrated services in the communications industry. *Journal of Service Management*, 21(2), 162-190
- Lu, K., Zhu, J., & Bao, H. (2015). High-performance human resource management and firm performance: The mediating role of innovation in China. *Industrial Management & Data Systems*, 115(2), 353-382.
- Najafi-Tavani, S., Najafi-Tavani, Z., Naudé, P., Oghazi, P., & Zeynaloo, E. (2018). How collaborative innovation networks affect new product performance: Product innovation capability, process innovation capability, and absorptive capacity. *Industrial Marketing Management*.
- Rajapathirana, R. J., & Hui, Y. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(1), 44-55.
- Shahzad, F., Xiu, G., & Shahbaz, M. (2017). Organizational culture and innovation performance in Pakistan's software industry. *Technology in Society*, 51, 66-73.
- Toivonen, M., & Tuominen, T. (2009). Emergence of innovations in services. *The Service Industries Journal*, 29(7), 887-902